

Dados Wireless: O desafio de gerenciar um serviço em franca expansão

:: Por George Espínola*
Convergência Digital :: 29/07/2010



Por conta da intensa concorrência no setor wireless, operadoras da América Latina e do Caribe se esforçam para fornecer tecnologias de ponta a seus clientes e, ao mesmo tempo, reduzir custos para obter lucros. Ao implantar soluções remotas de sistemas de troca de mensagens e de gerenciamento de dispositivos, as operadoras podem ter acesso ao melhor dos dois mundos.

Para manterem um bom nível de competitividade no mercado atual, as operadoras devem ser capazes de atender à demanda dos clientes, o que inclui a necessidade de grande capacidade para troca de mensagens e dados, bem como a capacidade de migrar para novas tecnologias por meio de soluções-chave e utilizando investimentos legados.

Segundo o relatório da Portio Research intitulado Mobile Messaging Futures 2009-2013, os assinantes de serviços móveis na América Latina geraram mais de 152 bilhões de mensagens em 2007 e tal número deve aumentar para 350 bilhões até 2013.

Além de responder à crescente demanda por entrega de mensagens, as operadoras também precisam ser capazes de desenvolver um modelo de negócio econômico que ofereça um excelente custo-benefício, que possa ser estabelecido em um ecossistema de troca de mensagens de gerenciamento e manutenção fáceis e que permita às operadoras reduzir custos.

Muitas operadoras que se comprometem a implementar novas soluções e investem primeiramente em mais equipamentos e equipes para adicionar plataformas à sua rede. Esse método pode ter um custo alto e consumir tempo, resultando em uma maior necessidade de treinamento e no atraso do lançamento do serviço, com a possível perda para a concorrência.

Adicionar plataformas a uma rede existente também representa custos mais altos a longo prazo, pois cada plataforma precisa ser implementada e gerenciada de modo individual, além de contar com suporte próprio. A equipe de suporte deve ser treinada sobre os detalhes de cada nova plataforma e, desse modo, as operadoras podem receber serviços menos eficientes de diagnóstico e solução de problemas e os usuários, por sua vez, serviços inconsistentes – esses dois problemas geram mais churn.

A capacidade de diagnosticar e solucionar problemas com rapidez é essencial para o resultado final da operadora. Dos clientes que entram em contato duas ou três vezes por telefone com a operadora para solucionar um problema, 17% relatam que se tornam propensos a mudar de operadora sem fio no futuro, de acordo com a J.D. Powers and Associates. No entanto, apenas 10% dos clientes pensam em trocar de operadora quando o problema é solucionado no primeiro contato.

Para estabelecer uma vantagem competitiva, impedir a canibalização da renda e proporcionar o crescimento desta, as operadoras devem

considerar a implementação de soluções remotas ou remotas modificadas de sistemas de troca de mensagens e de gerenciamento de dispositivos que possibilitem a transmissão rápida de mensagens, a ampla expansibilidade e a capacidade de ativar e provisionar dispositivos complexos com rapidez por meio de antenas.

Esta opção elimina a necessidade de criar plataformas separadas nas redes das operadoras, resultando em um sistema mais bem integrado e eficiente, um cronograma de treinamento mais breve e serviços mais consistentes para os usuários. Além disso, estas soluções oferecem alta confiabilidade, sistemas de failover georredundantes e suporte 24 horas.

Com tais serviços que tenham modelos de implantação flexível e maior eficiência, as operadoras podem lançar serviços core de modo rápido e se beneficiar de tecnologias de próxima geração com investimento primário mínimo. A implementação das melhores soluções remotas ou remotas modificadas de sistemas de troca de mensagens e de gerenciamento de dispositivos permite à operadora se diferenciar no mercado, desenvolvendo modelos de negócios inovadores que podem ajudá-la a obter um retorno sobre o investimento lucrativo.

**George Espínola é diretor de vendas para a América do Sul da Interop Technologies*

TIM
Você, sem fronteiras.

TIM LIBERTY
MAIS UMA REVOLUÇÃO DA TIM.

SAIBA MAIS >