

Além da conectividade



**Inovação e desafios em
telecomunicações**

ATENÇÃO

ATENÇÃO

Conteúdo

Página

- 1.** Introdução **01**
- 2.** A importância da inovação **02**
- 3.** Internet das Coisas (IoT) **03**
- 4.** Tecnologias de conectividade **04**
- 5.** 5G e tecnologia de rede **05**
- 6.** Inteligência Artificial (IA) e Aprendizado de Máquina (ML) **06**
- 7.** Estratégias para liderar a mudança **07**
- 8.** Transformação digital em telecomunicações **07**
- 9.** Experiência do cliente na era digital **08**
- 10.** Estudo de caso **09**
- 11.** Sustentabilidade e Responsabilidade Social Corporativa **10**



Introdução

A inovação é um motor que impulsiona o progresso tecnológico e social. Com marcos como o surgimento do 5G e a expansão da Internet das Coisas, as telecomunicações estão transformando a maneira como vivemos, trabalhamos e nos relacionamos.

As tecnologias de inteligência artificial, big data e cloud são as ferramentas que mais estão a revolucionar o setor das telecomunicações, permitindo uma maior eficiência, personalização e criação de novos serviços, bem como uma mudança contínua no bem-estar. No mesmo ritmo de toda essa transformação, desafios como sustentabilidade, investimento em infraestrutura, segurança cibernética e a necessidade de adaptação a um ambiente regulatório em constante mudança estão sendo levantados.



A importância da inovação

A inovação é crucial para se manter relevante e competitivo no mercado. Ela permite que as empresas se adaptem às mudanças, respondam melhor às necessidades dos clientes e se diferenciem da concorrência⁽⁷⁾. As empresas que mantêm em seu DNA o espírito de inovação tecnológica e estratégica garantem sua relevância e se alinham aos avanços tecnológicos e às expectativas dos consumidores.



Inovação em modelos de negócios

As empresas de telecomunicações estão explorando novos modelos de receita e serviço, como plataformas de conteúdo e serviços de valor agregado que complementam sua oferta e infraestrutura. Essa abordagem permite diversificar os fluxos de receita, fortalecer as estratégias de vendas cruzadas e adaptar-se melhor às mudanças nas necessidades do mercado.

Inovação aberta

Colaborar com startups, universidades e centros de pesquisa é essencial para acelerar o desenvolvimento de novas soluções. A inovação aberta permite que as empresas incorporem novas ideias e tecnologias emergentes, facilitando a rápida adaptação a novas oportunidades.

Internet das coisas (IoT)

A Internet das Coisas (IoT) está revolucionando vários setores ao conectar dispositivos, sensores e sistemas em uma rede inteligente que facilita a coleta, análise e interação de dados com os usuários, mesmo em tempo real. Essa interconexão permite a otimização e automação de processos e a criação de novos modelos de negócios e serviços personalizados⁽³⁾. Com aplicações em manufatura, logística, saúde e cidades inteligentes, a IoT está abrindo novas oportunidades para melhorar a eficiência operacional, reduzir custos e oferecer experiências mais seguras e satisfatórias aos usuários. A capacidade de monitorar e gerenciar remotamente ativos e operações está mudando a maneira como as empresas operam, dando-lhes uma vantagem competitiva no mercado.

Aplicações industriais de IoT

Em setores como:



A IoT
permite

- ✦ Otimização de processos.
- ✦ Manutenção preditiva e gestão de ativos.
- ✦ Melhorando a eficiência.
- ✦ Reduzindo custos operacionais.

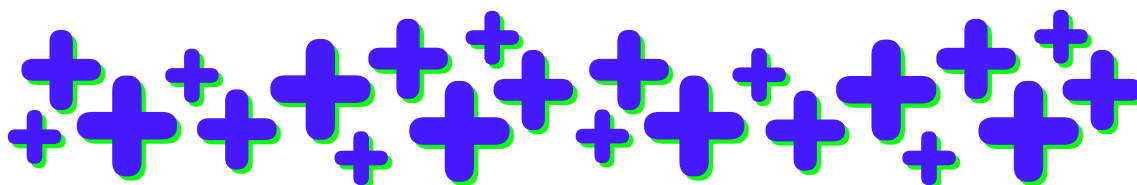


Cidades inteligentes

As cidades inteligentes usam soluções de IoT para melhorar a gestão urbana⁽⁴⁾, incluindo otimização de tráfego, iluminação pública e coleta de lixo. Essas tecnologias melhoram a qualidade de vida dos cidadãos e reduzem o impacto ambiental.

Desafios da IoT

O crescimento da IoT traz consigo desafios significativos, como interoperabilidade entre dispositivos, segurança de dados e privacidade. Enfrentar esses desafios é crucial para a implementação bem-sucedida de soluções de IoT em larga escala.

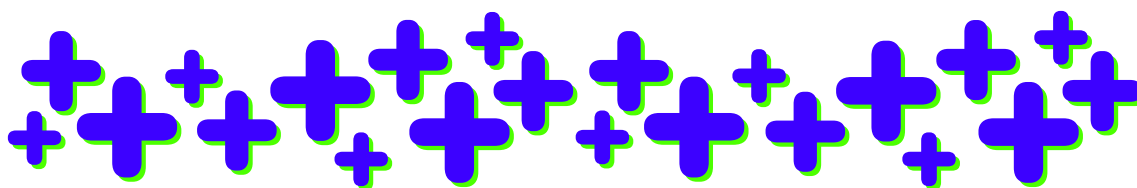


Tecnologias de conectividade

A conectividade é a espinha dorsal das telecomunicações, e sua evolução contínua é essencial para suportar o crescente volume de dados e dispositivos conectados.

As tecnologias de conectividade, como um dos principais focos de inovação, com avanços na conectividade 5G, a integração da inteligência artificial e a sustentabilidade nas redes são as tendências mais relevantes do momento.

- Artigos da NAE⁽⁵⁾ e McKinsey⁽⁶⁾ -



5G como impulsionador de novos serviços

A implantação do 5G continua sendo uma prioridade para as empresas de telecomunicações devido à velocidade e capacidade que oferece e às novas oportunidades de monetização que traz. O 5G está revolucionando setores como indústria, agricultura e entretenimento. Além disso, de acordo com o IFT do México, tecnologias como Open RAN⁽⁷⁾ e virtualização de rede⁽⁸⁾ estão permitindo que as operadoras otimizem seus investimentos, oferecendo serviços inovadores e aprimorados que respondem às crescentes demandas do mercado.

A transformação digital continua a ser um importante impulsionador de crescimento para a indústria de manufatura, motivada principalmente pelo potencial que a conectividade traz na Indústria 4.0, incluindo fabricação robótica, tecnologia sustentável e veículos conectados. Essas inovações demonstram como a conectividade é essencial para a competitividade e o crescimento futuro dos negócios.

Outras inovações, como [big data](#), blockchain e IA, continuam a moldar o futuro da tecnologia. Os próximos avanços em realidade móvel, virtual e aumentada estão influenciando nossas vidas diárias. Além disso, a sustentabilidade está cada vez mais integrada aos modelos de produção e consumo do setor tecnológico⁽⁹⁾, refletindo uma crescente consciência ambiental que se alinha com as tendências globais de responsabilidade social e ambiental.

5G e tecnologia de rede

A tecnologia 5G representa uma das evoluções mais importantes no campo das telecomunicações, trazendo consigo melhorias significativas na velocidade, latência e capacidade de conexão. Esse avanço promete uma experiência de usuário mais rápida e eficiente e também abre as portas para uma série de novos aplicativos e serviços que transformarão vários setores.

Velocidade e latência⁽¹⁰⁾

O 5G oferece velocidades de download e upload muito mais rápidas do que o 4G, o que permitirá uma transmissão de dados mais suave e rápida. A baixa latência é crucial para aplicativos que exigem respostas quase instantâneas, como jogos online, realidade aumentada e telemedicina.

Capacidade de conexão em massa

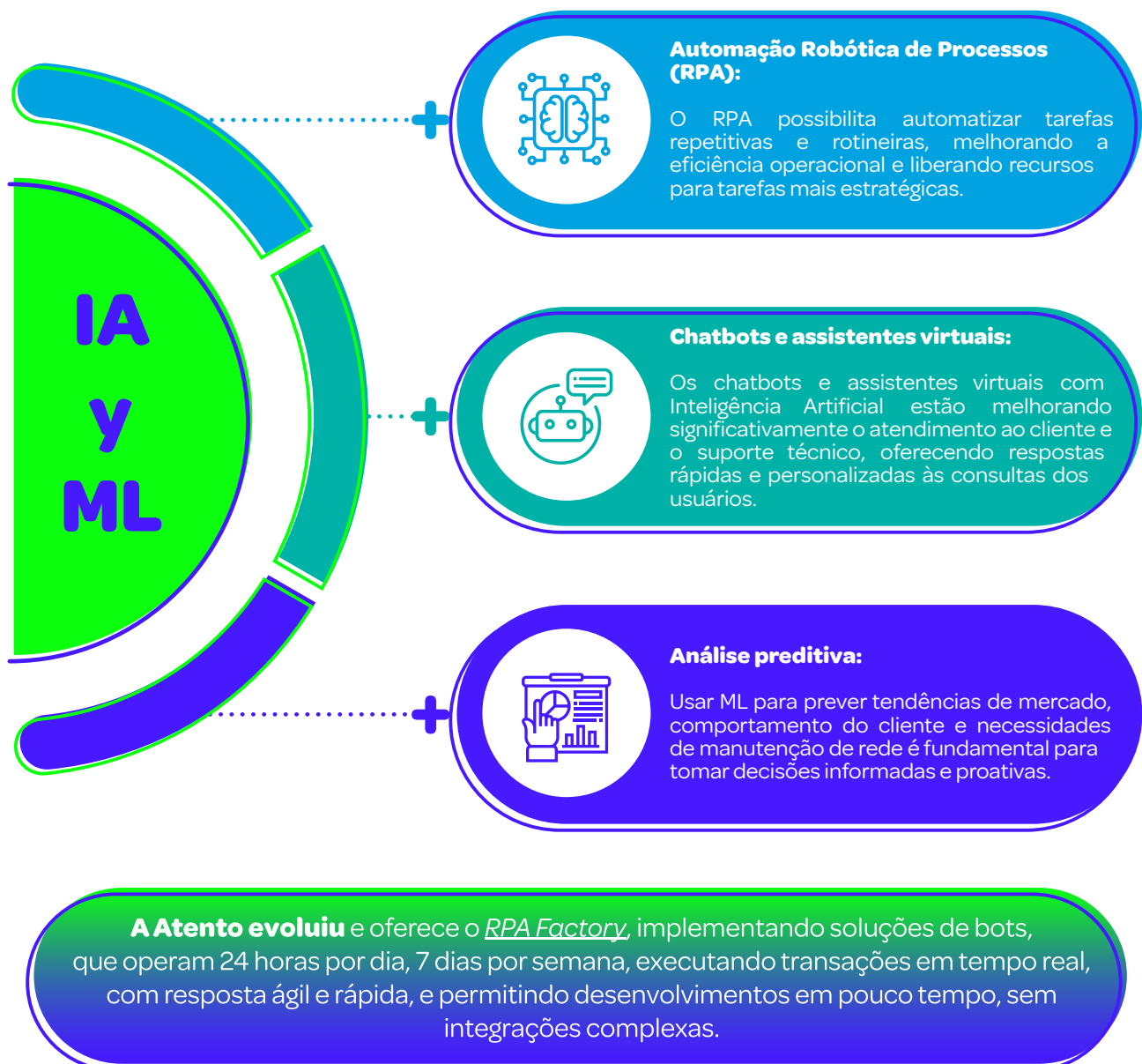
Esta tecnologia pode suportar um número maior de dispositivos conectados simultaneamente⁽¹¹⁾ sem degradar a qualidade do serviço. Isso é essencial para a expansão da Internet das Coisas (IoT), permitindo que milhões de dispositivos se conectem e operem com eficiência em redes densamente povoadas.



Embora o 5G ainda esteja em processo de implantação global, a pesquisa e o planejamento já estão em andamento para a próxima geração de tecnologia móvel, o 6G⁽¹²⁾. Espera-se que traga consigo velocidades ainda maiores, melhor eficiência e a possibilidade de novas aplicações como holografia móvel e comunicações com inteligência artificial mais avançada⁽¹³⁾.

Inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina (ML)

A IA e o aprendizado de máquina estão transformando a forma como as telecomunicações operam, desde a automação de processos até a melhoria da experiência do cliente. O [Atento AI Studio](#) desenvolveu um [trio de soluções](#) que buscam transformar a interação com o cliente por meio da integração de inteligência artificial avançada, permitindo que as empresas convertam grandes volumes de dados em insights acionáveis, otimizem o acesso a informações em tempo real para melhorar a eficiência de suas equipes e personalizem as comunicações com os clientes para fortalecer os relacionamentos e maximizar a satisfação do cliente.



Estratégias para liderar a mudança

Para liderar no setor de telecomunicações, as empresas devem adotar estratégias que promovam a inovação e a transformação digital. A Atento implantou um [Ecosistema Tecnológico](#) focado justamente em promover cada frente nesse propósito.



Transformação digital em telecomunicações

A transformação digital ⁽¹⁴⁾ é crucial para a evolução e sobrevivência das empresas de telecomunicações em um mercado em rápida evolução.

Digitalização de processos



Automatizar e otimizar processos internos e voltados para o cliente são essenciais para melhorar a eficiência operacional e fornecer serviços de maior qualidade.

Plataformas digitais



O desenvolvimento de ecossistemas digitais que integram serviços próprios e de terceiros permite que as empresas ofereçam soluções mais completas e personalizadas aos seus clientes.

Análise de dados



A implementação de estratégias baseadas em dados é essencial para a tomada de decisão informada e personalização dos serviços, permitindo que as empresas antecipem as necessidades do mercado.

Experiência do cliente na era digital

A experiência do cliente é um diferencial importante na era digital, onde as expectativas do usuário são maiores do que nunca.

Omnichannel



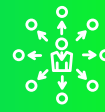
Oferecer uma experiência consistente e perfeita em todos os canais de interação é essencial para atender às expectativas do cliente e promover a fidelidade.

Personalização avançada

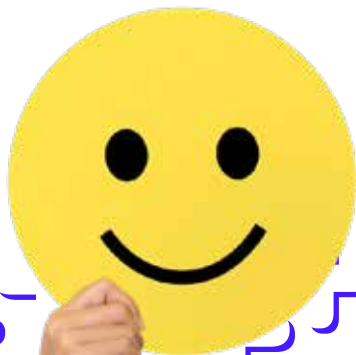


Use IA e big data para oferecer recomendações e serviços altamente personalizados, o que permite que as empresas se diferenciem em um mercado competitivo.

Autogestão



Fornecer ferramentas e plataformas que permitem aos clientes gerenciar seus serviços de forma autônoma⁽¹⁵⁾ não apenas melhora a satisfação do cliente, mas também reduz os custos operacionais.



Estudo de caso

Atento reinventa vendas B2B para empresa líder em telecomunicações

Uma grande empresa de telecomunicações se deparou com o desafio de modernizar sua estratégia de vendas B2B. Seu objetivo era passar de um modelo de vendas tradicional para uma abordagem omnichannel.

Soluções:

- + Uma sólida geração de leads foi realizada para capturar uma ampla rede de consumidores comerciais.
- + Na segunda fase de nutrição e capacitação, os prospects foram cuidadosamente avaliados e engajados.
- + Desenvolvemos ofertas personalizadas.
- + Com nosso gerenciamento de contas CX, garantimos que todas as interações fossem perfeitas, responsivas e propícias a relacionamentos de longo prazo.



Resultados:

- + Aumento de mais de 75% em pipelines.
- + Aumento de mais de 50% no Net Promoter Score (NPS).
- + Crescimento de mais de 40% em vendas.



Sustentabilidade e responsabilidade social corporativa

A sustentabilidade é uma preocupação crescente no setor das telecomunicações, onde as empresas estão adotando práticas mais responsáveis para reduzir o seu impacto ambiental.

Eficiência energética

A implementação de tecnologias e práticas para reduzir o consumo de energia em redes e data centers é essencial para minimizar a pegada de carbono das empresas de telecomunicações.



Economia circular



A adoção de práticas de reciclagem e reutilização de equipamentos eletrônicos é fundamental para reduzir o desperdício e promover um ciclo de vida mais sustentável para produtos tecnológicos.

Inclusão digital

O desenvolvimento de iniciativas para reduzir a exclusão digital e promover o acesso universal às telecomunicações é fundamental para garantir que todos possam se beneficiar dos avanços tecnológicos. Nesse sentido, a **Atento inovou** ao oferecer serviços onde a responsabilidade social e o conceito de inclusão são o eixo principal do propósito de seus serviços.



ATENTO



Junte-se à Atento e descubra como nossas soluções baseadas em IA podem ajudá-lo a liderar a inovação no setor de telecomunicações e fortalecer a experiência do cliente.

Entre em contato conosco para obter mais informações!



www.atento.com



Atento

Technology
with human touch

Fontes



- 1.- <https://www.incotec.es/blog/como-gestionar-innovacion-empresarial/>
- 2.- <https://vasscompany.com/es/insights/blogs-articulos/nuevos-productos-y-servicios-para-generar-valor-en-el-sector-de-las-telecomunicaciones-/>
- 3.- <https://aws.amazon.com/es/what-is/iot/>
- 4.- <https://circularfab.es/ciudades-despiertas-el-internet-de-las-cosas-transforma-el-futuro-de-las-smart-cities/>
- 5.- <https://nae.global/es/6-tendencias-en-telecomunicaciones-que-veremos-en-el-mobile-world-congress-2024-not/>
- 6.- <https://www.mckinsey.com/capabilities/mckinsey-digital/our-insights/the-top-trends-in-tech#tech-trends-2024>
- 7.- https://www.ericsson.com/en/openness-innovation/open-ran-explained?gad_source=1&gclid=CjwKCAjw_Na1BhALEiwAM-dm7LCRErnYMcs7dovbgwE-cchaqUX6Qz1IRkHFpq7qA3x2p14XTTmUwRoCmj8QAvD_BwE&gclsrc=aw.ds
- 8.- <https://centrodeestudios.ift.org.mx/admin/files/estudios/1705017322.pdf>
- 9.- <https://sostenibilidad.ituser.es/actualidad/2024/05/casi-un-tercio-de-los-espanoles-tiene-en-cuenta-la-sostenibilidad-a-la-hora-de-consumir-tecnologia>
- 10.- <https://www.movistar.es/blog/gaming/latencia-ping-5g-calidad-conexion-internet/>
- 11.- <https://www.te.com/es/industries/5g-wireless-equipment/insights/mass-connectivity-5g-era.html>
- 12.- <https://revistacloud.com/6g-proxima-revolucion-comunicaciones-moviles/>
- 13.- https://noticiasdelaciencia.com/art/50846/realidad-virtual-holografia-y-comunicaciones-5g-para-aprender-oficios#google_vignette
- 14.- <https://www.powerdata.es/transformacion-digital>
- 15.- <https://www.linkedin.com/pulse/el-valor-del-autoservicio-al-cliente-en-la-era-digital-debmedia-zx0be/>