

Telcos



La Innovación y el reto en las telecomunicaciones

ATENTO

Contenido

Página

1. Introducción	01
2. La Importancia de la Innovación	02
3. Internet de las Cosas (IoT)	03
4. Tecnologías de conectividad	04
5. 5G y Tecnología de redes	05
6. Inteligencia Artificial (IA) y Aprendizaje Automático (ML)	06
7. Estrategias para liderar el cambio	07
8. Transformación digital en telecomunicaciones	07
9. Experiencia del cliente en la era digital	08
10. Caso de estudio	09
11. Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa	10



Introducción

La innovación es un motor que impulsa el progreso tecnológico y social. Con hitos como la irrupción del 5G y la expansión del Internet de las Cosas, las telecomunicaciones están transformando la forma en que vivimos, trabajamos y nos relacionamos.

La inteligencia artificial, el big data y las tecnologías en la nube son las herramientas que más están revolucionando el sector de las telecomunicaciones, permitiendo una mayor eficiencia, personalización y creación de nuevos servicios, así como un cambio continuo en el bienestar. Al mismo ritmo que toda esta transformación, se plantean desafíos como la sostenibilidad, la inversión en infraestructura, la ciberseguridad y la necesidad de adaptarse a un entorno regulatorio en constante cambio.



La Importancia de la innovación

La innovación es crucial para mantenerse relevante y competitivo en el mercado. Permite a las empresas adaptarse a los cambios, responder mejor a las necesidades de los clientes y diferenciarse de la competencia⁽¹⁾. Las empresas que mantienen en su ADN un espíritu de innovación tecnológica y estratégica aseguran su relevancia y se alinean con los avances tecnológicos y las expectativas de los consumidores.



Innovación en Modelos de Negocio

Las empresas de telecomunicaciones están explorando nuevos modelos de ingresos y servicios, como plataformas de contenido y servicios de valor agregado⁽²⁾ que complementan su oferta y su infraestructura. Este enfoque permite diversificar las fuentes de ingresos, fortalecer las estrategias de venta cruzada y adaptarse mejor a las necesidades cambiantes del mercado.

Innovación Abierta

Colaborar con startups, universidades y centros de investigación es fundamental para acelerar el desarrollo de nuevas soluciones. La innovación abierta permite a las empresas incorporar ideas frescas y tecnologías emergentes, facilitando la rápida adaptación a nuevas oportunidades.

Internet de las cosas (IoT)

El Internet de las Cosas (IoT) está revolucionando diversos sectores al conectar dispositivos, sensores y sistemas en una red inteligente que facilita la recopilación, análisis de datos e interacción con los usuarios incluso en tiempo real. Esta interconexión permite la optimización y automatización de procesos y la creación de nuevos modelos de negocio y servicios personalizados⁽³⁾. Con aplicaciones en manufactura, logística, salud y ciudades inteligentes, el IoT está abriendo nuevas oportunidades para mejorar la eficiencia operativa, reducir costos y ofrecer experiencias más seguras y satisfactorias a los usuarios. La capacidad de monitorear y gestionar remotamente activos y operaciones está cambiando la forma en que las empresas operan, brindándoles una ventaja competitiva en el mercado.

Aplicaciones industriales del IoT

En sectores como:



**El IoT
permite**



- Optimización de procesos.
- Mantenimiento predictivo y gestión de activos.
- Mejora la eficiencia.
- Reducción de costos operativos.

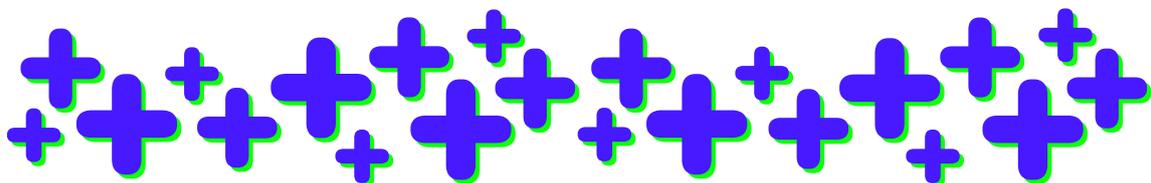


Smart Cities

Las ciudades inteligentes utilizan soluciones IoT para mejorar la gestión urbana⁽⁴⁾, incluyendo la optimización del tráfico, la iluminación pública y la recolección de residuos. Estas tecnologías mejoran la calidad de vida de los ciudadanos y reducen el impacto ambiental.

Desafíos del IoT

El crecimiento del IoT trae consigo desafíos significativos, como la interoperabilidad entre dispositivos, la seguridad de los datos y la privacidad. Abordar estos desafíos es crucial para la implementación exitosa de soluciones IoT a gran escala.

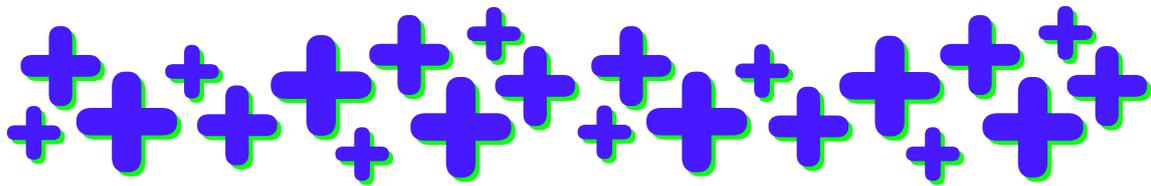


Tecnologías de conectividad

La conectividad es la columna vertebral de las telecomunicaciones, y su evolución continua es esencial para soportar el creciente volumen de datos y dispositivos conectados.

Las tecnologías de conectividad, como uno de los focos principales de innovación, con avances en conectividad 5G, la integración de la inteligencia artificial y la sostenibilidad en las redes, son las tendencias más relevantes del momento.

- Artículos de NAE⁽⁷⁾ y McKinsey⁽⁸⁾ -



5G como impulsor de nuevos servicios

El despliegue del 5G sigue siendo una prioridad para las empresas de telecomunicaciones por la velocidad y capacidad que ofrece y por las nuevas oportunidades de monetización que trae consigo. El 5G está revolucionando sectores como la industria, la agricultura y el entretenimiento. Además, según el IFT de México, tecnologías como Open RAN⁽⁷⁾ y la virtualización de redes⁽⁸⁾ están permitiendo a los operadores optimizar sus inversiones, ofreciendo servicios innovadores y mejorados que responden a las crecientes demandas del mercado.

La transformación digital sigue siendo un motor clave de crecimiento para la industria manufacturera, principalmente motivada por el potencial que brinda la conectividad en la Industria 4.0, incluyendo la fabricación robótica, la tecnología sostenible y los vehículos conectados. Estas innovaciones demuestran cómo la conectividad es esencial para la competitividad y el crecimiento futuro de los negocios.

Otras innovaciones como el [big data](#), blockchain y la IA continúan moldeando el futuro de la tecnología. Los próximos avances en dispositivos móviles, realidad virtual y aumentada están influyendo en nuestra vida diaria. Además, la sostenibilidad se integra cada vez más en los modelos de producción y consumo del sector tecnológico⁽⁹⁾, reflejando una creciente conciencia ambiental que se alinea con las tendencias globales hacia la responsabilidad social y ambiental.

5G y tecnología de redes

La tecnología 5G representa una de las evoluciones más importantes en el campo de las telecomunicaciones, trayendo consigo mejoras significativas en velocidad, latencia y capacidad de conexión. Este avance promete una experiencia de usuario más rápida y eficiente, y también abre la puerta a una serie de nuevas aplicaciones y servicios que transformarán múltiples industrias.

Velocidad y latencia⁽¹⁰⁾

El 5G ofrece velocidades de descarga y carga mucho más rápidas que las de 4G, lo que permitirá una transmisión de datos más fluida y rápida. La baja latencia es crucial para aplicaciones que requieren respuestas casi instantáneas, como los juegos en línea, la realidad aumentada y la telemedicina.

Capacidad de conexión masiva

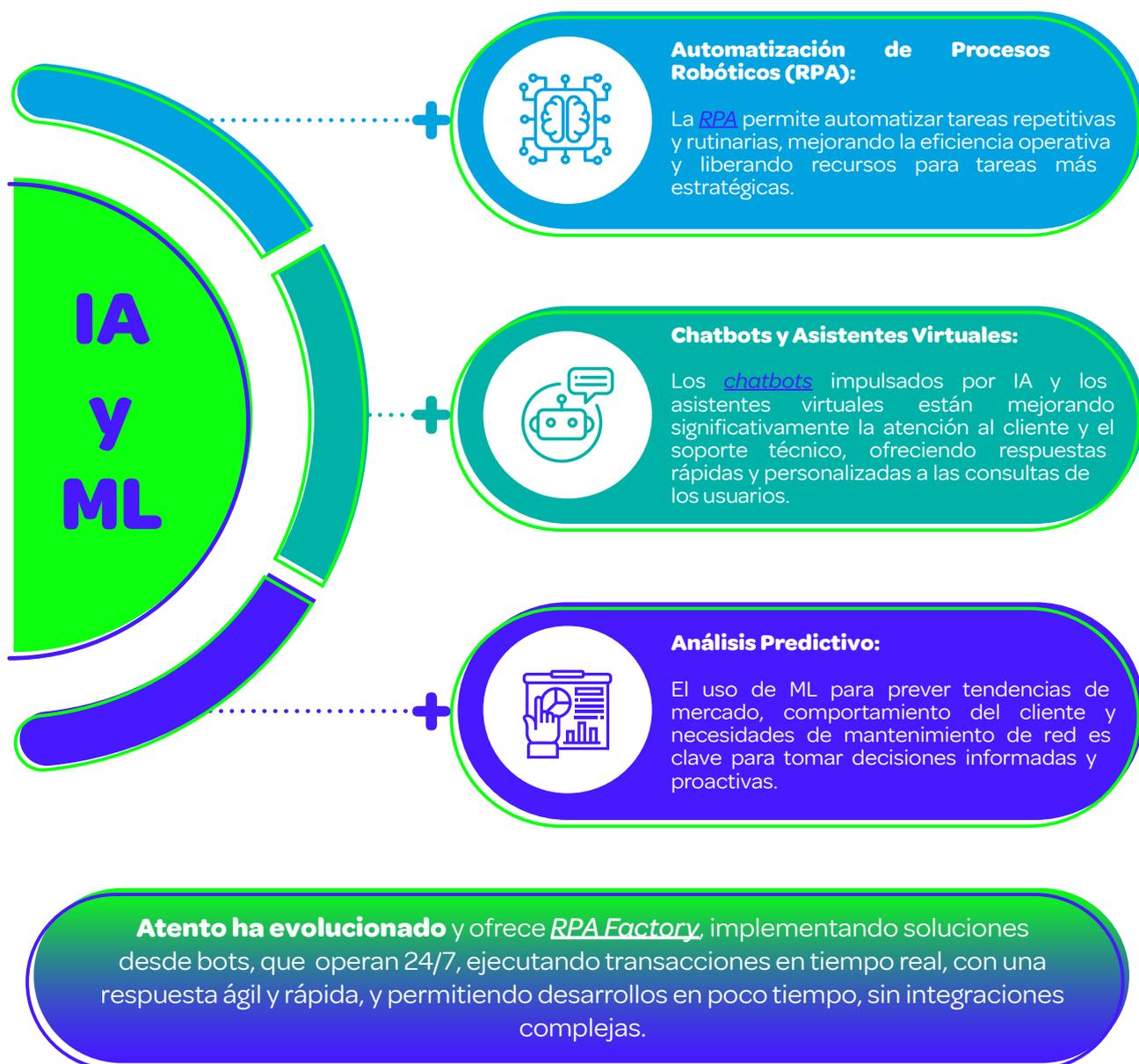
Esta tecnología puede soportar una mayor cantidad de dispositivos conectados simultáneamente⁽¹¹⁾ sin degradar la calidad del servicio. Esto es esencial para la expansión del Internet de las Cosas (IoT), permitiendo que millones de dispositivos se conecten y funcionen de manera eficiente en redes densamente pobladas.



Aunque el 5G aún está en proceso de despliegue global, ya se están realizando investigaciones y planificaciones para la próxima generación de tecnología móvil, el 6G⁽¹²⁾. Se espera que traiga consigo velocidades aún mayores, mejor eficiencia y la posibilidad de nuevas aplicaciones como la holografía móvil y comunicaciones con inteligencia artificial más avanzada⁽¹³⁾.

Inteligencia artificial (IA) y aprendizaje automático (ML)

La IA y el aprendizaje automático están transformando cómo operan las telecomunicaciones, desde la automatización de procesos hasta la mejora de la experiencia del cliente. [Atento AI Studio](#), ha desarrollado un [trío de soluciones](#) que buscan transformar la interacción con los clientes mediante la integración de inteligencia artificial avanzada, permitiendo a las empresas convertir grandes volúmenes de datos en insights accionables, optimizar el acceso a información en tiempo real para mejorar la eficiencia de sus equipos, y personalizar las comunicaciones con los clientes para fortalecer las relaciones y maximizar su satisfacción.



Estrategias para liderar el cambio

Para liderar en el sector de las telecomunicaciones, las empresas deben adoptar estrategias que promuevan la innovación y la transformación digital. Atento ha desplegado un Ecosistema Tecnológico enfocado precisamente a impulsar cada frente en este propósito.



Transformación digital en telecomunicaciones

La transformación digital⁽¹⁴⁾ es crucial para la evolución y supervivencia de las empresas de telecomunicaciones en un mercado en rápida evolución.

Digitalización de procesos



La automatización y optimización de procesos internos y de cara al cliente son esenciales para mejorar la eficiencia operativa y ofrecer servicios de mayor calidad.

Plataformas digitales



El desarrollo de ecosistemas digitales que integren servicios propios y de terceros permite a las empresas ofrecer soluciones más completas y personalizadas a sus clientes.

Analítica de datos



La implementación de estrategias basadas en datos es fundamental para la toma de decisiones informadas y la personalización de servicios, permitiendo a las empresas anticiparse a las necesidades del mercado.

Experiencia del cliente en la era digital

La experiencia del cliente es un diferenciador clave en la era digital, donde las expectativas de los usuarios son más altas que nunca.

Omnicanalidad



Ofrecer una experiencia coherente y fluida a través de todos los canales de interacción es esencial para satisfacer las expectativas de los clientes y fomentar la lealtad.

Personalización avanzada

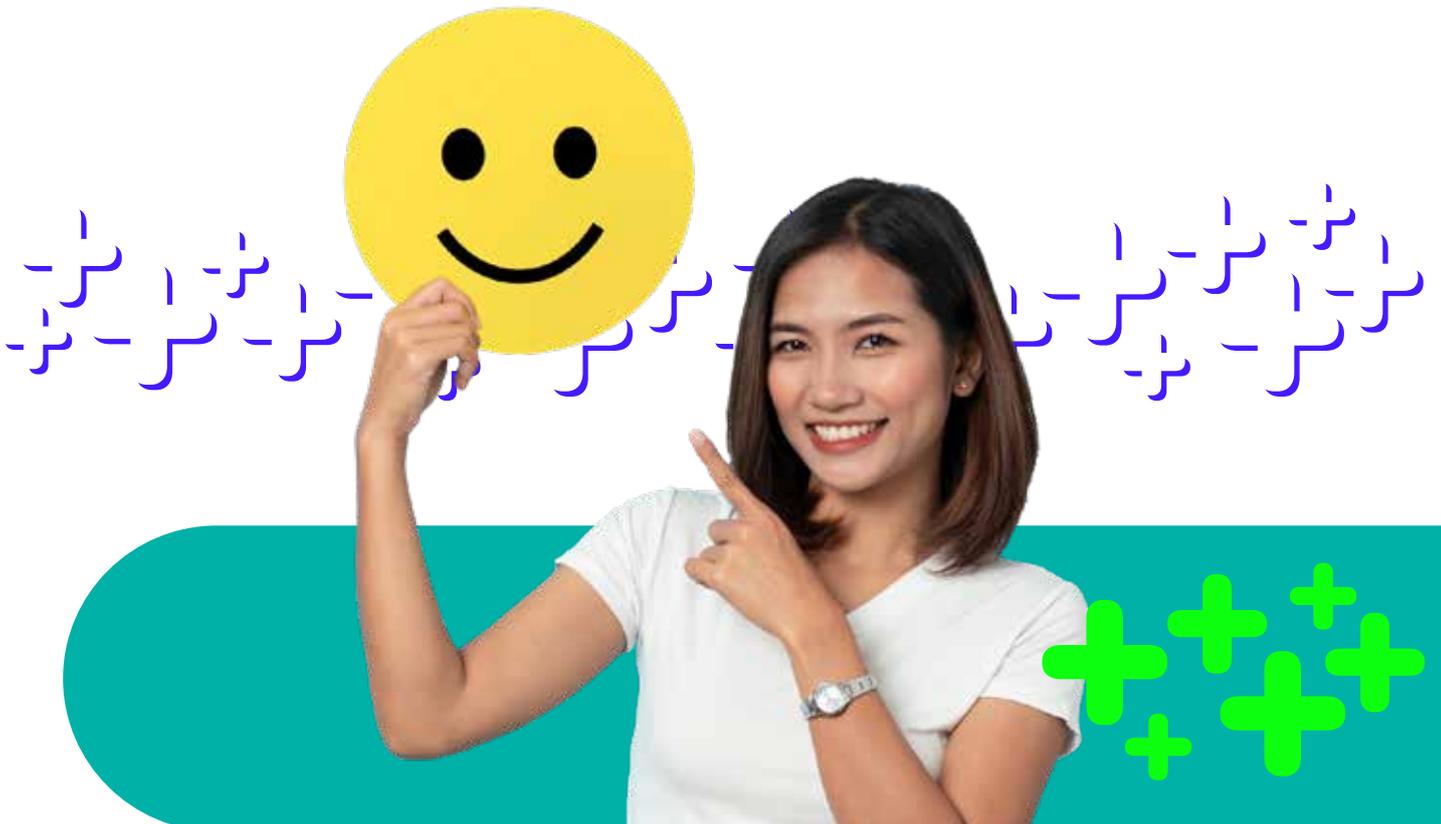


Utilizar IA y big data para ofrecer recomendaciones y servicios altamente personalizados permite a las empresas diferenciarse en un mercado competitivo.

Autogestión



Proporcionar herramientas y plataformas que permitan a los clientes gestionar sus servicios de forma autónoma⁽¹⁵⁾ no solo mejora la satisfacción del cliente, sino que también reduce costos operativos.



Caso de estudio

Atento reinventa las ventas B2B para una empresa líder en telecomunicaciones

Una gran empresa de telecomunicaciones se enfrentaba al reto de modernizar su estrategia de ventas B2B. Su objetivo era pasar de un modelo de ventas tradicional a un enfoque omnicanal.

Soluciones:

- + Se realizó una sólida generación de clientes potenciales para captar una amplia red de consumidores comerciales.
- + En la segunda fase de nutrición y calificación, los prospectos fueron cuidadosamente evaluados y comprometidos.
- + Desarrollamos ofertas personalizadas.
- + Con nuestra gestión de cuentas de CX, aseguramos que cada interacción fuera fluida, receptiva y propicia para relaciones a largo plazo.



Resultados:

- + Aumentó más del 75% en pipelines.
- + Incremento en más de 50% en Net Promoter Score (NPS).
- + Tuvo un crecimiento de más del 40% en ventas.



Sostenibilidad y responsabilidad social corporativa

La sostenibilidad es una preocupación creciente en el sector de las telecomunicaciones, donde las empresas están adoptando prácticas más responsables para reducir su impacto ambiental.

Eficiencia energética

La implementación de tecnologías y prácticas para reducir el consumo de energía en redes y data centers es esencial para minimizar la huella de carbono de las empresas de telecomunicaciones.



Economía circular



La adopción de prácticas de reciclaje y reutilización de equipos electrónicos es clave para reducir el desperdicio y promover un ciclo de vida más sostenible para los productos tecnológicos.

Inclusión digital

El desarrollo de iniciativas para cerrar la brecha digital y promover el acceso universal a las telecomunicaciones es fundamental para garantizar que todos puedan beneficiarse de los avances tecnológicos. En este sentido, **Atento ha innovado** ofreciendo servicios donde la responsabilidad social y el concepto de inclusión son el eje principal del propósito de sus servicios.



ATENTO



Únete a Atento y descubre cómo nuestras soluciones impulsadas por IA pueden ayudarte a liderar la innovación en el sector de las telecomunicaciones y a robustecer la experiencia de tus clientes.

¡Contáctanos para mayor información!



www.atento.com



Atento

Technology
with human touch

Fuentes



- 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/>