

Operaciones Comerciales Digitales

Tendencias de Mercado – Gestionando el ecosistema de socios



Junio 2018



Areas que impactarán como ustedes operan



Interacciones inmediatas con clientes

Los clientes esperan entrega de servicios inmediata, en cualquier lugar.



Estrategia Omni Canal 2.0

Para aprovechar la experiencia transparente entre canales tanto en línea como desconectado



Automatización e Inteligencia

Robótica e Inteligencia Artificial (IA) transformarán el back-office



Estrategia IoT

Más allá de solo conectividad, agregando los datos y añadiendo valor



Estrategia de Ecosistema

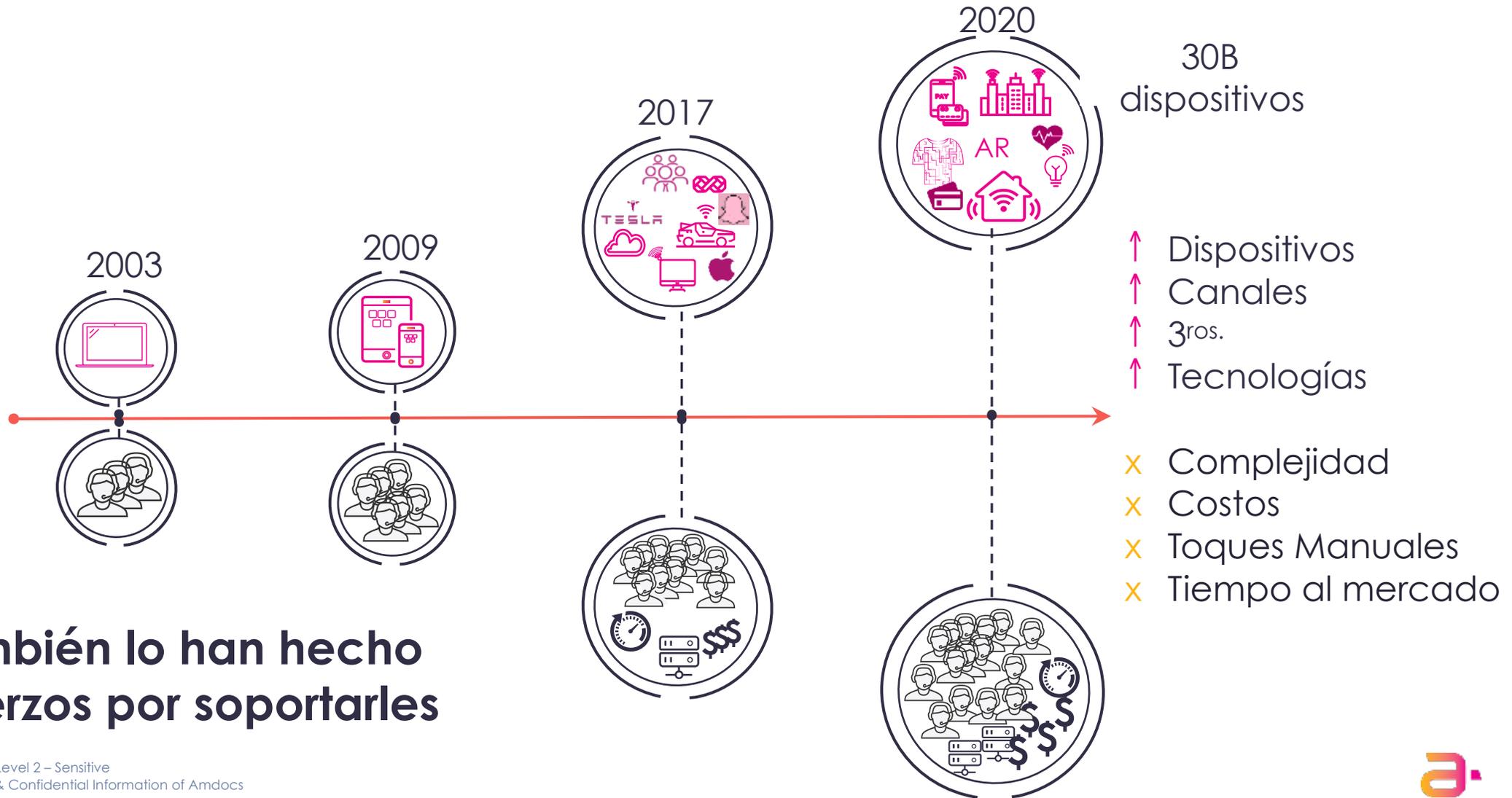
Para lograr sinergías entre proveedores, 3ros, dispositivos y lograr la mejor experiencia



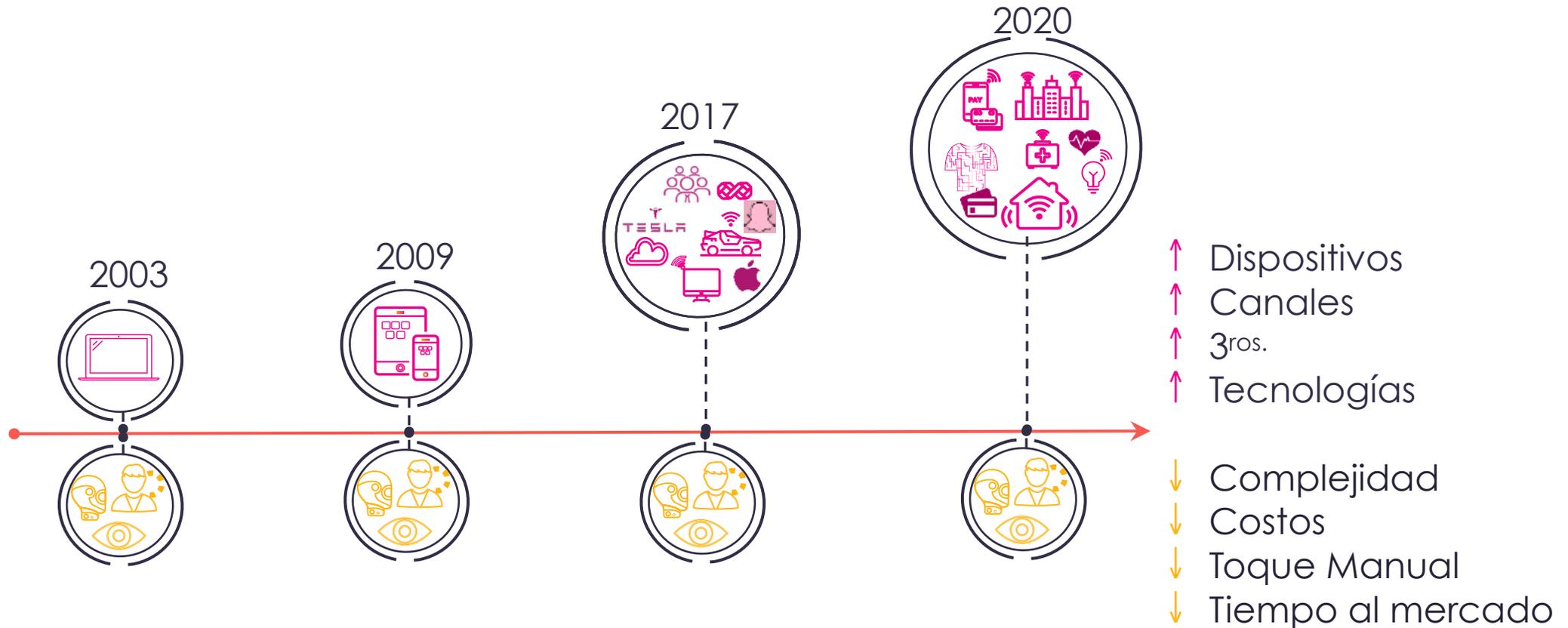
Operación Digital del Negocio

El crecimiento exponencial del número de dispositivos, canales, proveedores y 3ros. necesita un enfoque digital

Los requerimientos del cliente nunca cambiaron tan rápidamente



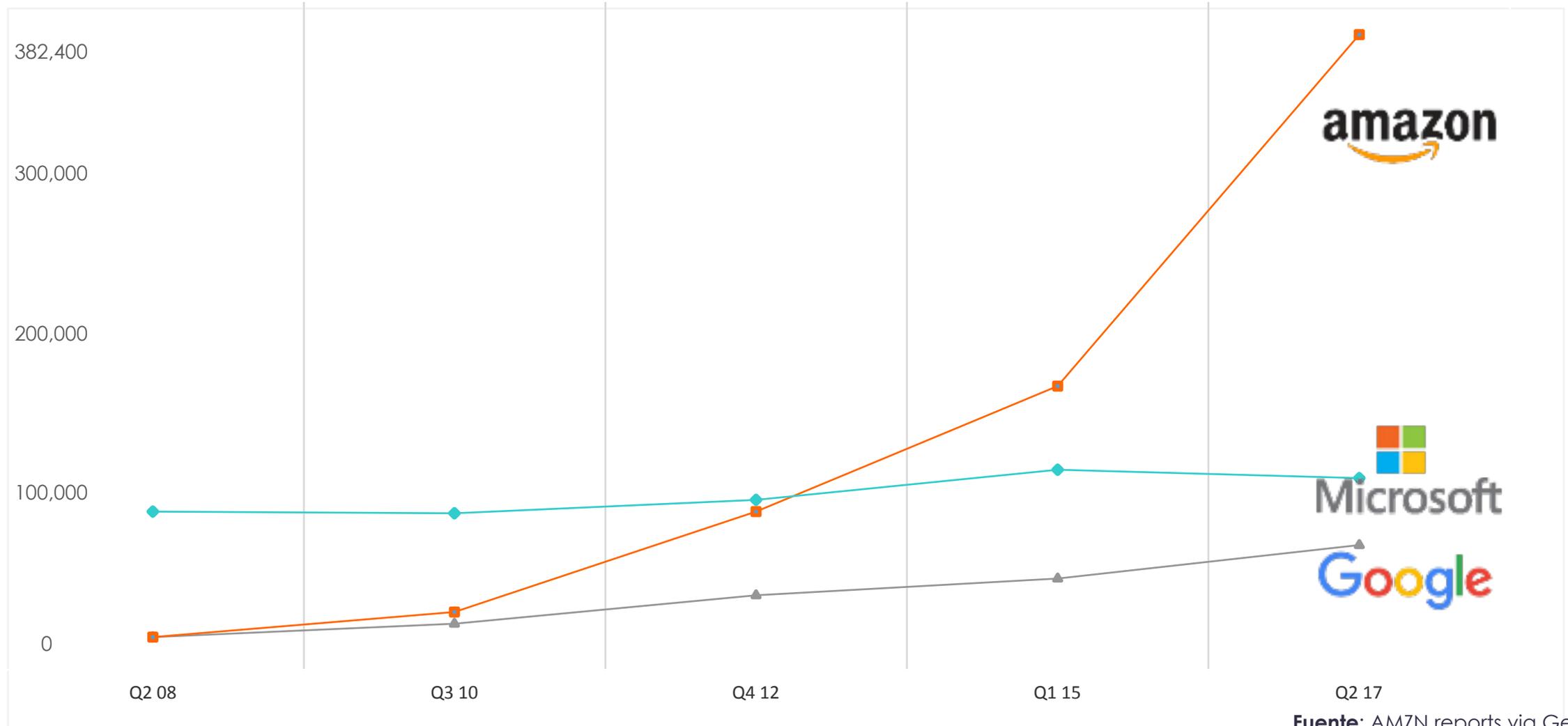
Digitalizando el back-office



El outsourcing de procesos de negocios (BPO) digitales es una respuesta natural a la demanda future, aunque no la unica.

Mercados digitales avanzados aún mantienen grandes operaciones

Total employment



Fuente: AMZN reports via Geekwire

“El modelo de red de telecomunicaciones basado en operaciones realizadas por humanos no es factible en el futuro.” - Pareekh Jain, Senior Vice President, HfS Research (2017)



Estrategia del Ecosistema

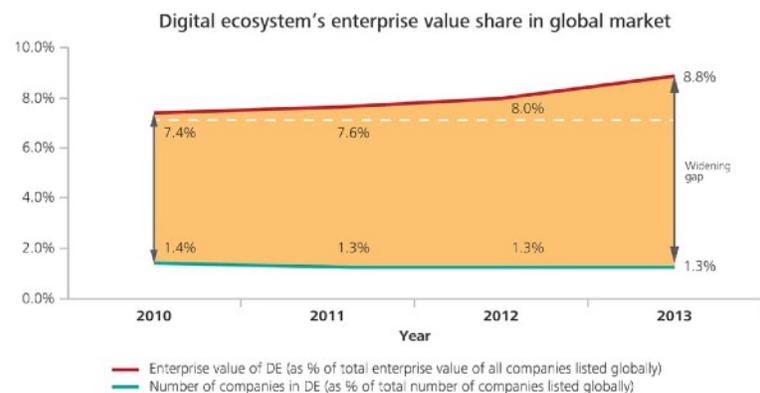
Cuando una plataforma entra en el Mercado, **la plataforma casi siempre gana**



Adoptar un modelo de negocios de ecosistema (plataforma) permite una nueva forma de crecer, incrementando la relevancia y valor en la economía digital en expansión. (-Bearingpoint)

Mayor valor para aquellos CSPs con Ecosistemas

Figure 2. Valuation share of digital ecosystem companies



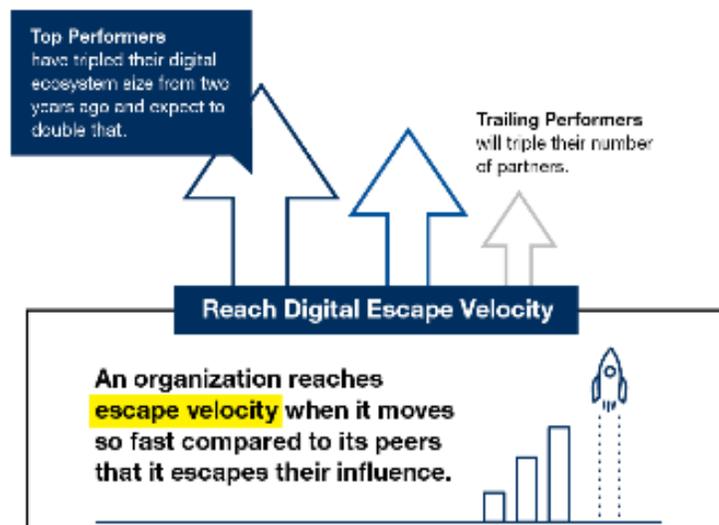
1. The enterprise value refers to market value of debt and equity minus the cash.
2. The percentage base is total companies listed in the Compustat database, which is representative of listed companies worldwide across all industries.
Source: Compustat.

Graphic: Deloitte University Press | DUPress.com

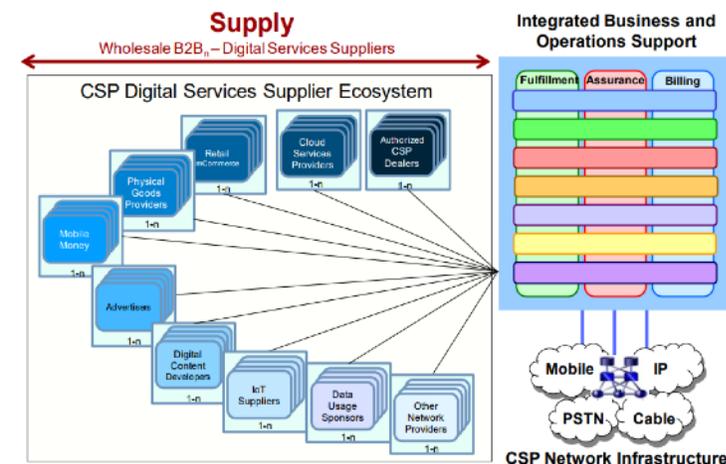
Fuente: Deloitte 2016

Gartner: 'la plataforma digital' habilita la mega tendencia de los negocios a destacarse en los próximos 5 a 10 años

Growth of Digital Ecosystems by 2018



De control de recursos a orquestación de los mismos con interacción externa



Fuente: Harvard Business Review (2016),
Stratecast (2016)

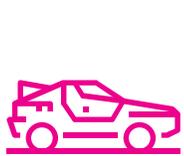


Estrategia de Mercado Digital

Los clientes confían sus datos a los CSPs, más que en otros operadores OTT, creando una oportunidad única para las estrategias del Mercado Digital (Frost/Stratecast)

La estrategia de plataforma es crítica para el éxito en servicios digitales
(Gartner)

Las plataformas de habilitación de ecosistema de **Stratecast's** – organizando proveedores y socios:



**Smart Cars,
Seguros**



**SaaS
paquetes
de trabajo**

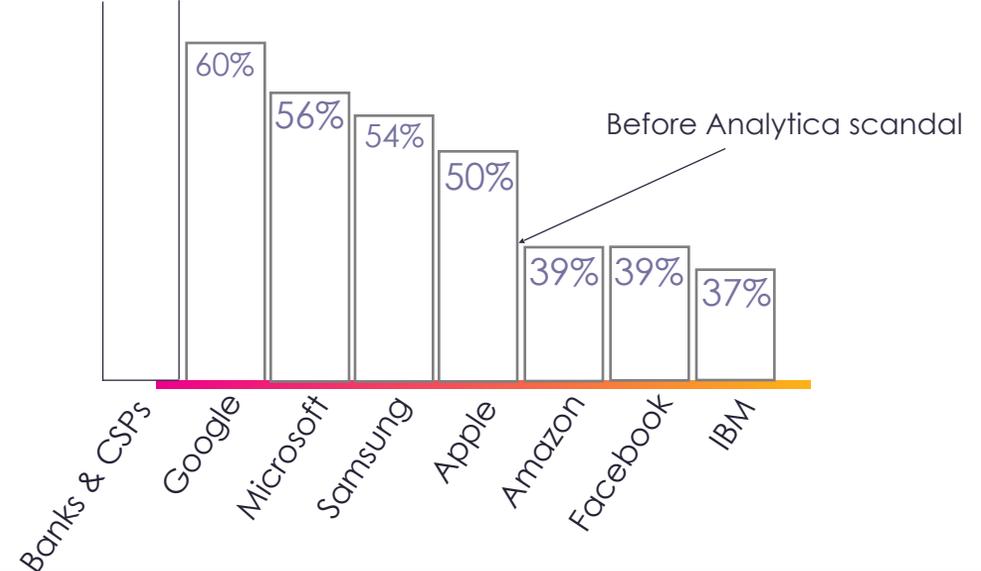


Salud

Fuente: Gartner 2017, Stratecast (2016)

Preocupación por la privacidad facilita estrategias ganadoras

Con cuál compañía usted compartiría sus datos?



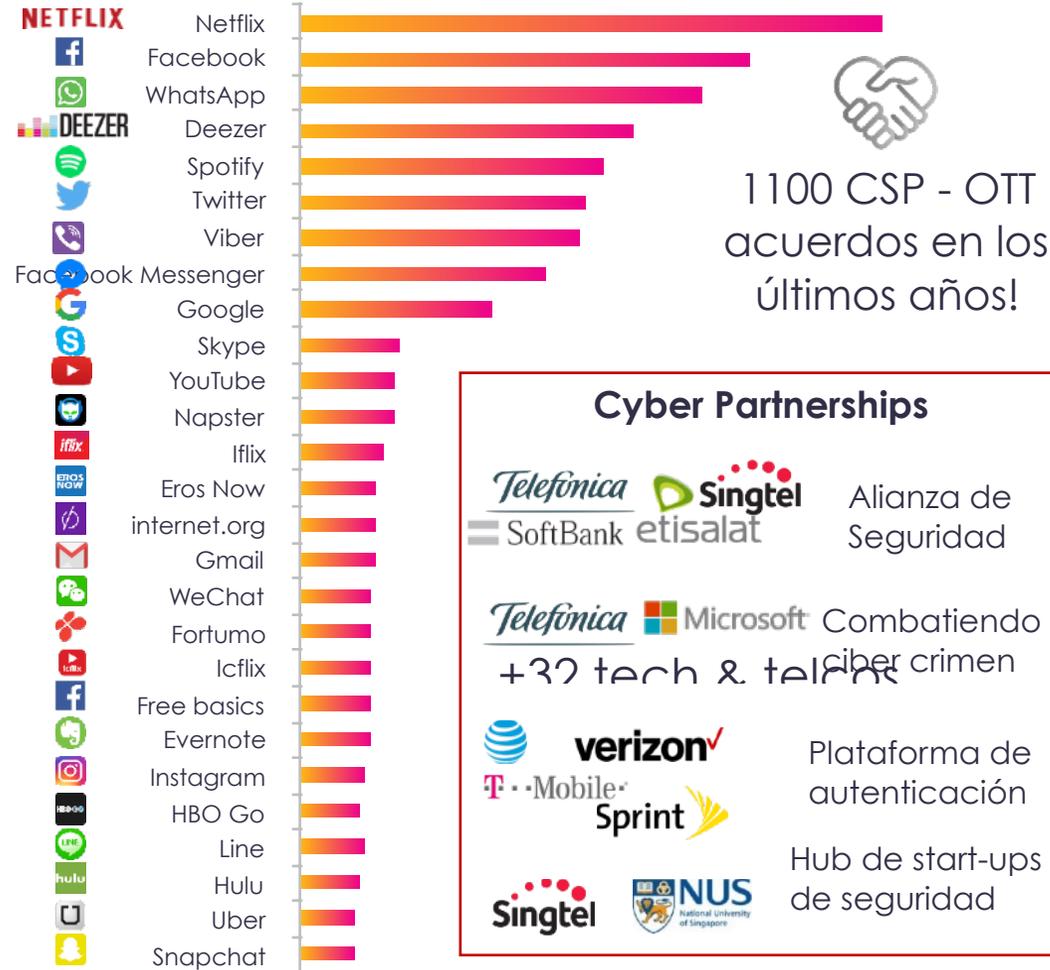
Fuente: Business Insider 2016, Frost/Stratecast 2017

Es un mundo de Asociaciones!

“Vodafone Deutschland se asocia con Amazon prime para ofrecer Video y Música”

“AT&T introduce HBO en sus planes móviles Unlimited Plus”

“SingTel añade una librería de contenido HOOQ para sus móviles post pago”



“T-Mobile se asocia con Netflix para ofrecer contenido de Netflix sin cargos adicionales”

“Tele2 Russia introduce Viber 'My Call' tariff”

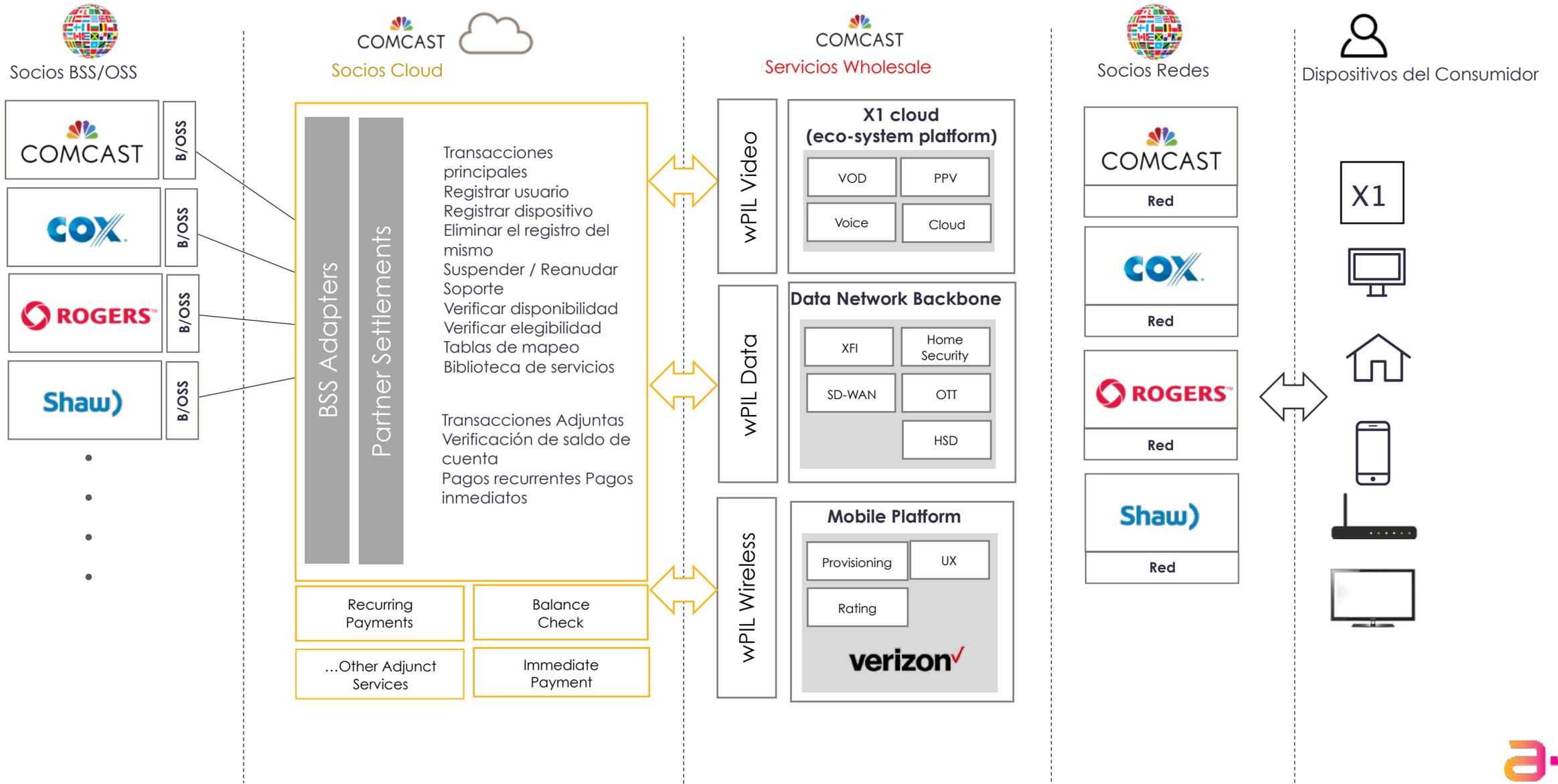
“Oi Brasil lanza 'Oi Total Play package' con Discovery, ESPN, FOX, HBO y Sony”

Cyber Partnerships

Alianza de Seguridad
 Combatiendo ciber crimen
 Plataforma de autenticación
 Hub de start-ups de seguridad

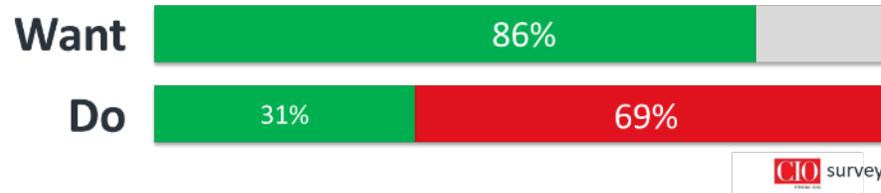


Ejemplo de eco-sistema de socios: Comcast

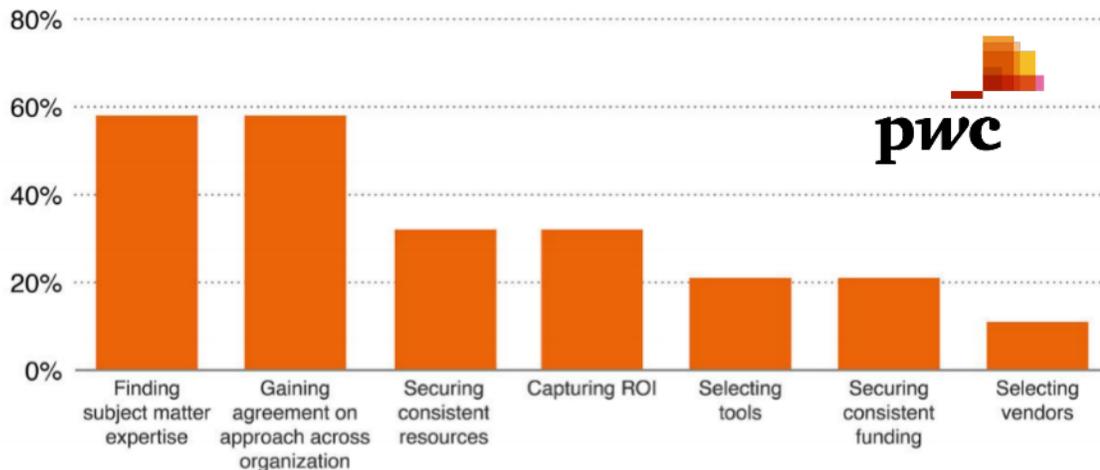


El principal reto en automatización es implementarla en el contexto adecuado

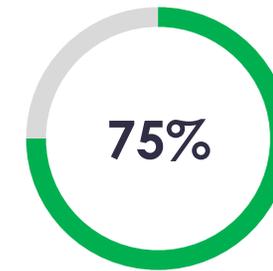
Los gerentes quieren automatización, pero no ejecutan



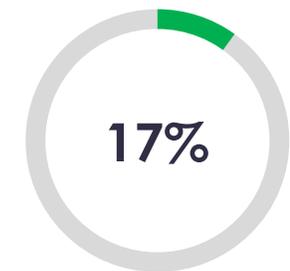
Los principales retos NO son técnicos



Note: Percentages do not add up to 100%. Respondents may choose more than one option.
Source: PwC's 2017 Financial Services RPA Survey.



Implemento o está implementando la automatización



Listo para manejar automatizaciones y humanos

Deloitte.

“Mejorando la eficiencia de los procesos de negocio y automatizando los flujos de trabajo en los centros de atención, back offices, y personal en el campo, es **prioridad 1** de los ejecutivos de TI”

McKinsey & Company



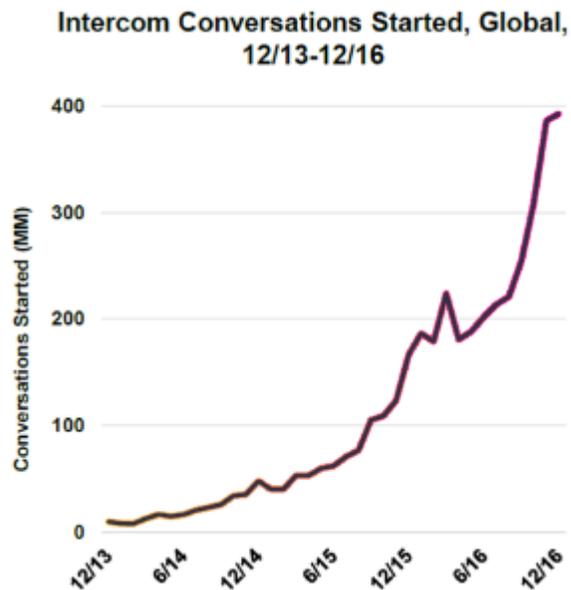
RPA y Chatbots se están imponiendo

La automatización - próxima frontera en la experiencia del cliente

73% dice que valorar su tiempo es lo más importante para un buen servicio

FORRESTER®

Las interacciones con clientes en tiempo real online están creciendo

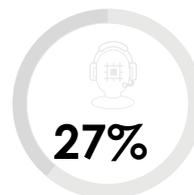


Fuente: Kleiner Perkins Internet Trends 2017

Las empresas están adoptando chatbots y agentes virtuales



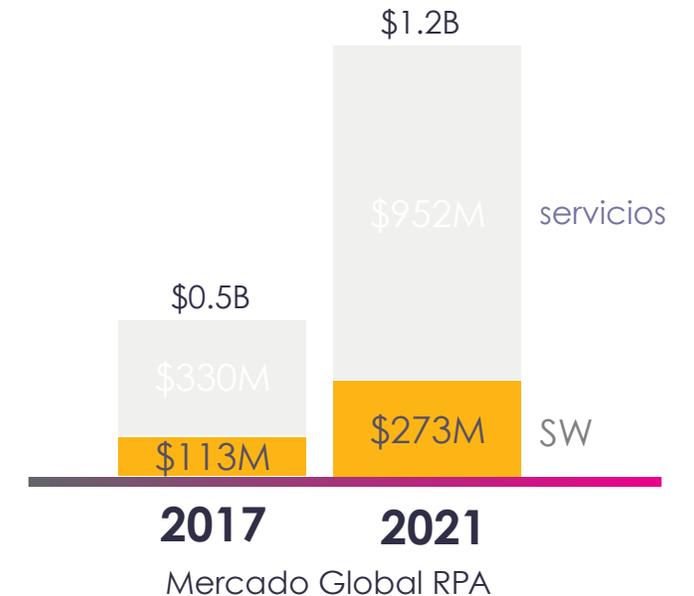
de las empresas usan **chatbots**, 46% evalúan esto para el futuro



de las empresas usan **Agentes virtuales**, 63% lo evalúan para un futuro

Fuente: HfS research, 2017

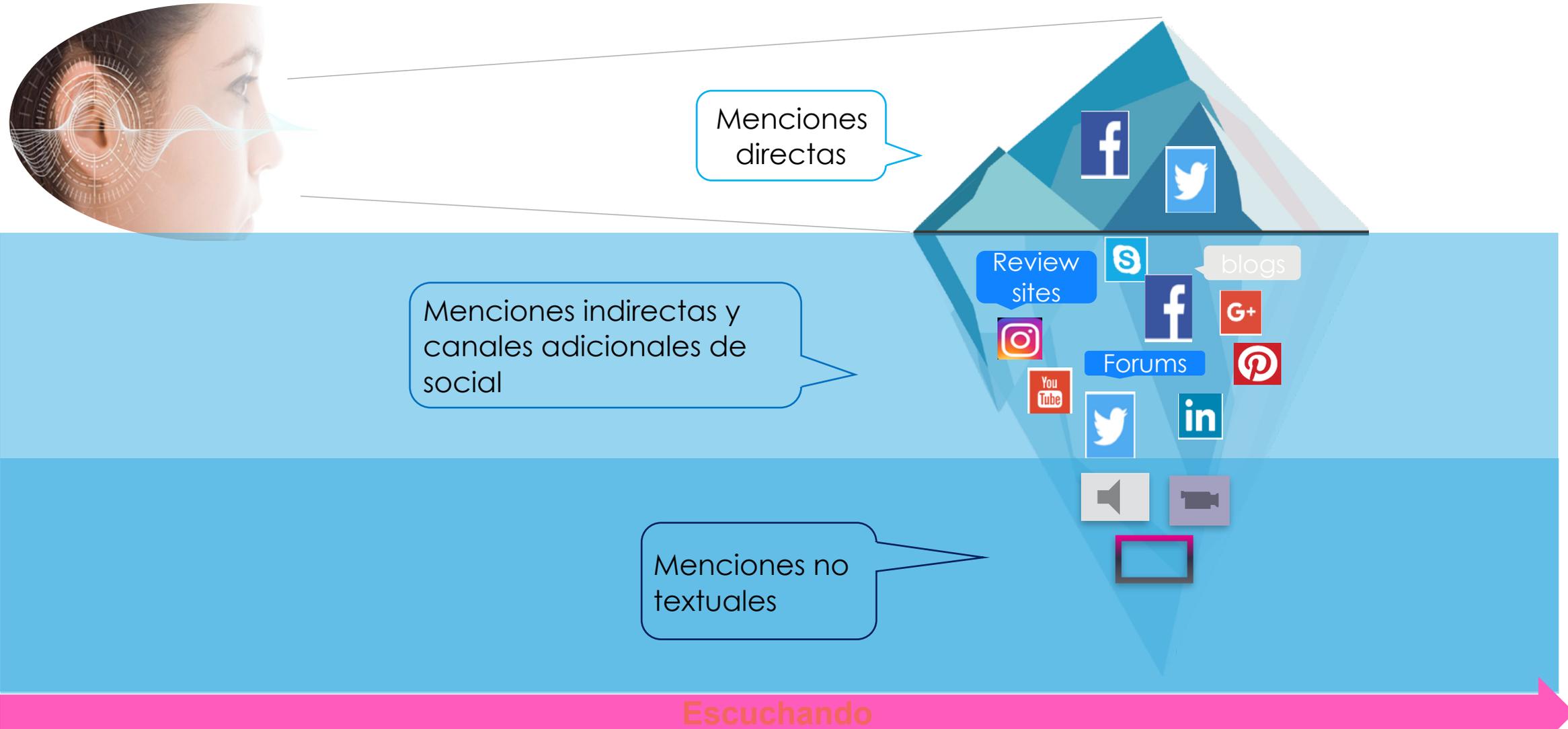
La adopción de la automatización también está creciendo



Fuente: HfS research, 2017

Ejemplo: Retos de Social Care - Escuchar

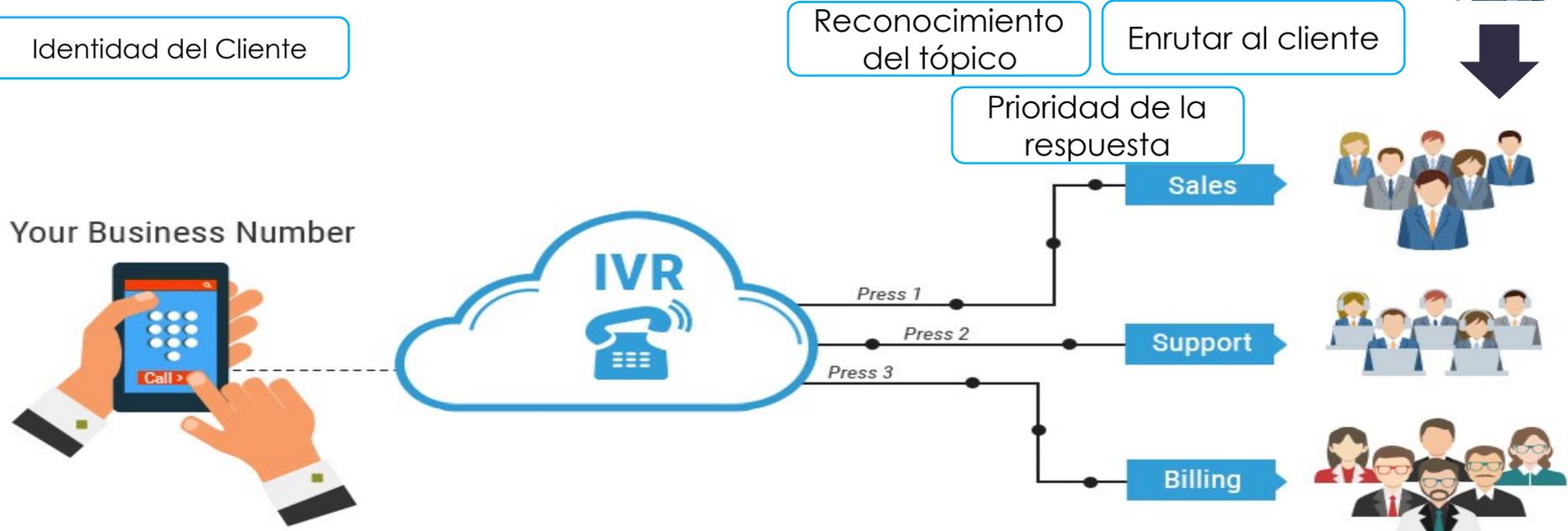
Falta de visibilidad



Ejemplo: Retos de Social Care - Análisis

Análisis manual y complejo

Canal de Voz



Canal Social



Ejemplo: Retos de Social Care

Prioridad parcial

Falta de habilidad para priorizar los temas críticos al negocio



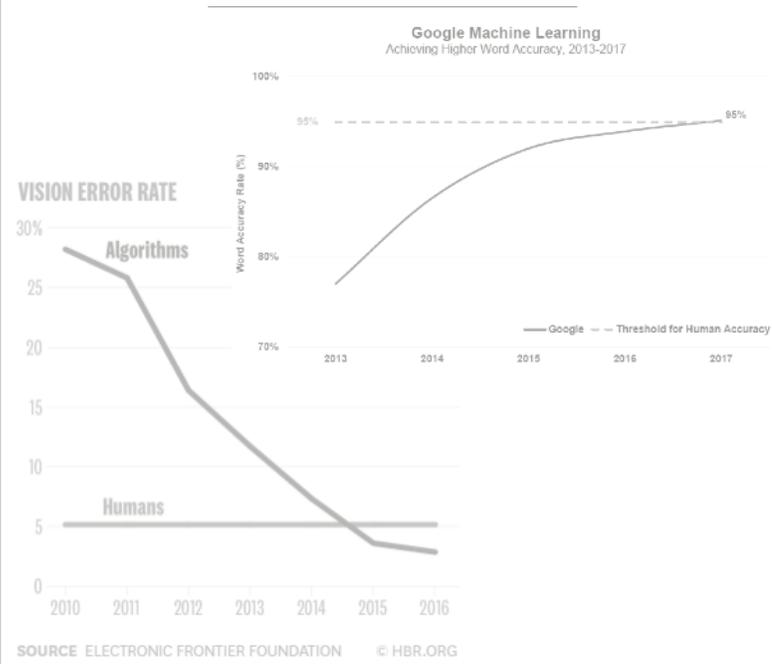
Tecnología de Inteligencia Artificial

Mejorando rápidamente, pero la monetización todavía es un reto

IA habilitará **95%** de las interacciones con clientes para el 2025



La IA está mejorando rápidamente



Fuente: HBR, Kleiner Perkins, Google

Pero pocas empresas se benefician



Fuente: MIT-Boston Consulting Group survey

Una estrategia de IA da resultados

McKinsey: "IA puede ofrecer ventajas significativas, pero solo para aquellos que estén 100% comprometidos"

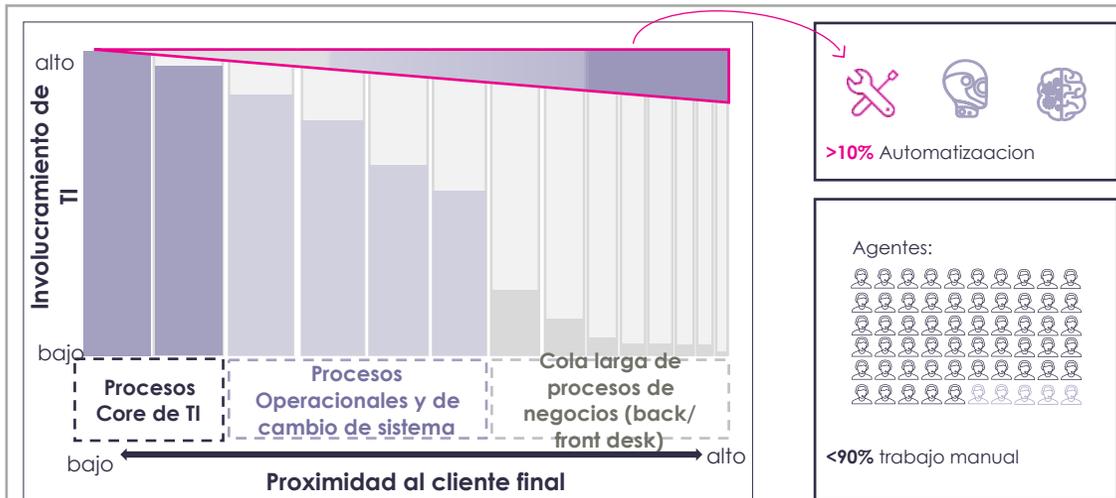
Fuente: McKinsey (2017)



La visión de automatización de Amdocs

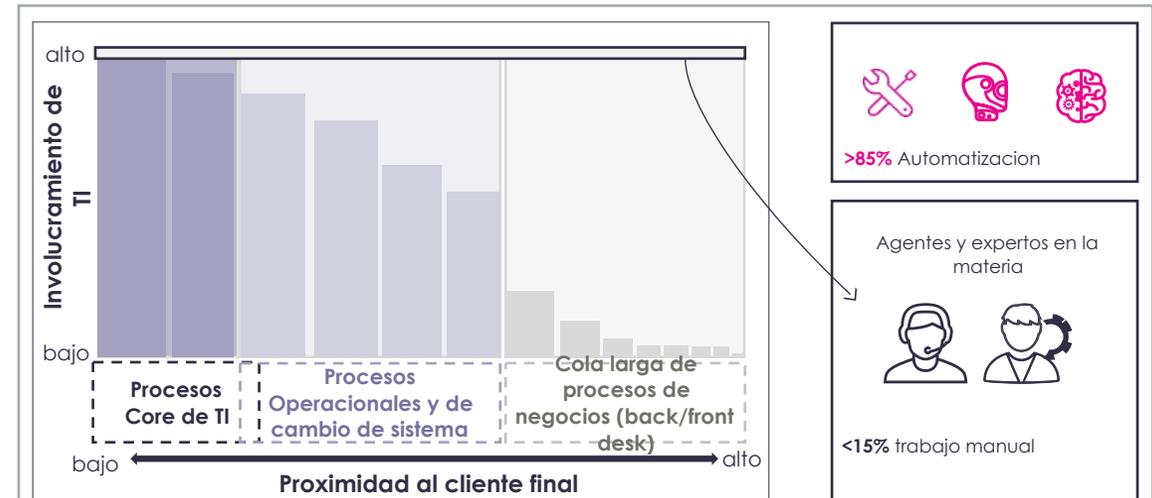
De trabajo manual repetitivo a monitoreo inteligente automatizado

Tradicional



Metodo de Operación: manual, reactivo
OPEX: Alto: Se incrementa con el # de ordenes
Visibilidad: solo tickets individuales
Variabilidad en el proceso: alto (errores humanos)

Futuro



Método de Operación: automatizado, preventivo
OPEX: optimizado y controlado
Visibilidad: punta a punta (end-to-end)
Variabilidad en el proceso: baja (automatización)

Operaciones de toque mínimo

Experiencia de cliente



Ventas



A bordo



Uso regular



Facturación & Pago



Soporte

TI

Ventas

Ordenes

Facturación

CRM

Finanzas

Fuerza de trabajo de TI y Operaciones de Negocios (tier-1, tier-2, tier-3)



BOT 1
Proveedor A



BOT 2
Proveedor A



BOT 3
Proveedor B



Agentes

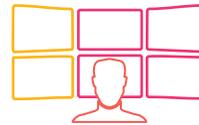


Expertos

Monitoreo – Comando & Control



Visibilidad del proceso

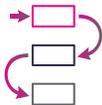


Monitoreo de Operaciones



Solución

Soporte – Centro de Excelencia



Expertos de Procesos



Expertos de Automatización



Plataforma IA





Gracias!
