

Como elaborar uma estratégia eficaz para casas inteligentes

Um guia para provedores de serviços de comunicações



O cenário da tecnologia atual de casas inteligentes

Nos últimos anos, muitas tecnologias de casa inteligente deixaram de ser de ponta e tornaram-se convencionais.

Considere assistentes de voz digital, por exemplo. A Juniper Research¹ prevê que veremos 8,4 bilhões de assistentes de voz digital, inclusive TVs smart, vestíveis e alto-falantes inteligentes (como Amazon Alexa e Google Home), em uso em todo o mundo até 2024. Isso representa um aumento de 113% em comparação com os 4,2 bilhões de dispositivos em uso no final de 2020.

Um novo estudo da empresa de consultoria de mercado de tecnologia global, a ABI Research², prevê que até 2026, o mercado global de casas inteligentes alcançará o valor de US\$ 317 bilhões, acima dos US\$ 85 bilhões em 2020 e 5% acima das previsões anteriores à pandemia da COVID-19.

As pessoas com essa tecnologia em casa não terão apenas um ou dois dispositivos: a média é de 21 dispositivos em uso. Os dados da Plume indicam que esse número aumentará e passará de 38 até 2024. Esses dispositivos incluirão aparelhos

inteligentes, sistemas de entretenimento com acesso remoto, sistemas de controle e monitoramento para segurança doméstica, termostatos, lâmpadas, campainhas inteligentes e muito mais.

Mais dispositivos de casa inteligente entram no mercado todos os dias, e muitos mais estão em desenvolvimento, como roteadores Wi-Fi mais rápidos e inteligentes, monitores de saúde e sono, sistemas de gestão de energia, aplicativos para monitorar saúde emocional, sistemas de monitoramento para idosos e até banheiros e tintas inteligentes. Esses dispositivos de próxima geração vão se tornar os pilares do futuro do ecossistema da casa inteligente (o que alguns chamam de Casa Inteligente 2.0).

Na verdade, de acordo com a Cisco³, espera-se que a demanda por aplicativos e dispositivos domésticos conectados domine o mercado de Internet das Coisas nos próximos anos. Em 2023, a empresa prevê que o segmento de consumo será quase três vezes maior que o segmento empresarial. Além disso, o número de dispositivos conectados será três vezes maior do que o número de pessoas em todo o mundo.

¹ COVID-19 Cuts Smart Home Growth by US\$14 Billion in 2020, But Drives Future Change, ABI Research, agosto de 2020 <https://www.abiresearch.com/press/covid-19-cuts-smart-home-growth-us14-billion-2020-drives-future-change/>

² Number of voice assistant devices in use to overtake world population by 2024, reaching 8.4BN, led by smartphones, Juniper Research, abril de 2020 <https://www.juniperresearch.com/press/press-releases/number-of-voice-assistant-devices-in-use>

³ Cisco Annual Internet Report (2018–2023), Cisco, 18 de fevereiro de 2020 <https://www.cisco.com/c/en/us/solutions/collateral/executive-perspectives/annual-internet-report/white-paper-c11-741490.pdf>



Por que isso é importante para CSPs

Para CSPs estabelecidos, todos esses desdobramentos apontam para uma conclusão inevitável: as expectativas de seus clientes estão mudando drasticamente, estimuladas pelos lockdowns relacionados à pandemia que começaram em 2020. Os clientes estão descobrindo novas maneiras de usar a rede e os serviços móveis para monitorar e proteger suas casas e usando novos tipos de dispositivos para acessar serviços de voz, vídeo e dados. Por fim, estão adotando rapidamente novas tecnologias que desafiarão as ofertas de negócios tradicionais dos CSPs.

Com isso, os CSPs, que operam há muito tempo em um ambiente onde as barreiras tradicionais e os limites do mercado dificultam a entrada de novos concorrentes, passam a enfrentar desafios novos e crescentes. Esse ambiente permitiu que construíssem uma base de clientes considerável e relativamente estável, com fontes de receita confiáveis.

Contudo, neste cenário emergente de casas inteligentes, “o compromisso não é mais uma vantagem”⁴, como foi observado pela Accenture em um relatório de 2019.

A infraestrutura na qual os CSPs criaram suas ofertas de serviço não pode competir com a inovação trazida pela nuvem, e o serviço fornecido pela nuvem é o que grandes empresas de tecnologia como Amazon, Apple e Google fazem de melhor. Essas empresas estão entrando na era das casas inteligentes com boas expectativas, enquanto os CSPs já existentes enfrentam obstáculos crescentes.

Os CSPs estão em um momento crítico: em vez de simplesmente procurar maneiras de economizar custos e otimizar os serviços existentes para manter sua posição atual no mercado, eles precisam investir em estratégias que possam garantir seu crescimento e estabilidade futuros. Isso exigirá a transformação de seu modelo de negócios atual para oferecer novos produtos digitais e serviços entregues na nuvem que estão prontos para a era das casas inteligentes.

Felizmente, eles têm uma base sólida para construir essa nova abordagem, já que seus clientes, suas redes, suas marcas locais e conhecimento podem ajudar a apoiar uma transição para novas formas de fazer negócios.

Desafios para CSPs

Embora a elaboração de uma estratégia para casas inteligentes seja vital, ela apresenta vários desafios significativos para os CSPs, especialmente os independentes com recursos limitados.

SISTEMAS LEGADOS

Os CSPs tradicionais construíram seus negócios baseados em hardware e infraestrutura, com a maior parte da força de trabalho voltada para a instalação, a manutenção e o reparo desses sistemas físicos. Por outro lado, as tecnologias de casa inteligente dependem de software e engenharia. Os sistemas físicos dos CSPs não podem ser dimensionados da mesma forma que as plataformas definidas por software e não são tão flexíveis ou ágeis. A força de trabalho tradicional dos CSPs também tende a não ter as habilidades digitais necessárias para competir com empresas como Google ou Amazon.

PENSAMENTO ESTRATÉGICO

- Reconheça que a confiança e a familiaridade fazem dos CSPs parceiros óbvios para clientes que desejam adicionar serviços inteligentes às suas casas.
- Pense além do B2C e busque também oportunidades de B2B. Inovadores digitais, como Amazon e Google, já entraram nesses mercados e estão aumentando as receitas de B2B em até 30–50% ao ano, de acordo com uma pesquisa da Accenture⁵.
- Além de procurar novas áreas de crescimento em potencial, também busque maneiras de monetizar melhor as ofertas existentes.
- Concentre-se no oferecimento de experiências digitais centradas no cliente, impulsionadas por dados que permitem a hiperpersonalização.



^{4,5} “Trash the Rulebook,” Accenture <https://www.slideshare.net/accenture/trash-the-rulebook-132815757>

Enquanto isso, os clientes estão menos interessados em usar ofertas legadas, como telefones fixos. Em 2018, a National Health Interview Survey⁶ revelou que quase 55% das residências nos EUA não tinham mais telefones fixos. Esses números eram ainda maiores entre inquilinos e pessoas de 25 a 34 anos: 74,4% e 77,3%, respectivamente. A mensagem clara é que os CSPs devem buscar novos serviços como um valor agregado.

MODELOS DE NEGÓCIOS

Outro serviço base dos CSPs — vídeo ou TV a cabo — também está sendo cada vez menos procurado, à medida que cada vez mais consumidores “cortam o fio” e adotam serviços de streaming digital. Tendências como essa significam menos lucratividade para provedores de serviços tradicionais, que agora estão lutando para compensar receitas menores por meio de medidas de corte de custos.

Ao mesmo tempo, as mudanças regulatórias significam que muitos CSPs não desfrutam mais das proteções que antes afastavam concorrentes de suas áreas de serviço. Assim, torna-se mais difícil manter a presença física que antes era uma vantagem, já que essa vantagem de negócios atual é de empresas que se destacam em engajamento digital.

A infraestrutura na qual os CSPs criaram suas ofertas de serviço não pode competir com a inovação trazida pela nuvem, e o serviço fornecido pela nuvem é o que grandes empresas de tecnologia como Amazon, Apple e Google fazem de melhor.

EMPRESAS INOVADORAS

A corrida pelo engajamento digital está sendo liderada por grandes empresas de tecnologia focadas em software. Ao desenvolver seus serviços com base em software, esses gigantes podem dimensionar rapidamente para atender às demandas de milhares a milhões de novos clientes. Seu modelo de entrega digital também facilita a implementação rápida de novos serviços além dos existentes, permitindo que permaneçam atualizados e relevantes para o consumidor moderno.

Os gigantes da tecnologia têm se destacado por atender não apenas aos consumidores, mas também às empresas. A combinação de clientes B2B e B2C ajudou a fortalecer ainda mais sua posição no mercado em comparação com os CSPs tradicionais.

Com isso, surgiram novas oportunidades de interesse a serem exploradas: serviços de streaming de vídeo, telefone de voz sobre IP e uma série de outros novos serviços que permitem a concorrência com CSPs preexistentes.

IMPACTOS PARA CSPS

Para os CSPs, todos esses desafios reduziram o número de clientes e diminuíram os lucros e os retornos sobre o investimento. Eles passaram a travar uma batalha contínua para controlar os custos e otimizar os sistemas de negócios existentes, em vez de atualizar para a era dos negócios digitais. O resultado, como observou a Accenture, é uma “corrida para o fundo”⁷.



⁶ National Health Interview Survey Early Release Program, 27 de dezembro de 2018, National Center for Health Statistics <https://www.cdc.gov/nchs/data/nhis/earlyrelease/wireless201812.pdf>

⁷ Trash the Rulebook, 22 de fevereiro de 2019, Accenture <https://www.slideshare.net/accenture/trash-the-rulebook-132815757>

Em busca de soluções

Uma solução real para esses desafios de negócios exige novos modelos e estratégias baseadas no foco em casas digitais e inteligentes. Para essa abordagem, é preciso priorizar tecnologias que possam alcançar o seguinte:

- Maior eficiência e inovação nos negócios.
- Transformação com um novo foco em serviços definidos por software.
- Tecnologias flexíveis e independentes de rede para uma conectividade mais inteligente e confiável.
- Insights baseados em dados sobre redes, dispositivos e uso do cliente.
- Personalização de produtos, serviços e experiências do cliente.
- Software de código aberto que pode ser dimensionado rapidamente em hardware implantado e novo.

Alcançar essas metas oferece benefícios óbvios e drásticos para os CSPs:

- Mais eficiência significa mais recursos para construir o negócio, em vez de simplesmente manter a posição existente no mercado.
- Os negócios digitais trazem flexibilidade, agilidade e escalabilidade.
- Uma conectividade mais inteligente facilita a implantação e a utilização dos serviços pelos clientes.
- Os insights baseados em dados permitem que as equipes dos CSPs identifiquem e resolvam problemas técnicos com mais rapidez.
- Mais dados sobre o comportamento do usuário e os padrões de uso também permitem que as empresas procurem clientes e façam ofertas mais personalizadas e sob medida.

Tudo isso permite que os CSPs façam mais com menos e amenizem as demandas de atendimento ao cliente. Ao mesmo tempo, eles também podem melhorar a satisfação do cliente, reduzir a rotatividade e começar a aumentar as receitas com novos produtos, serviços e clientes.

Empresas sem acesso às tecnologias digitais mais recentes e aos conjuntos de habilidades internos relacionados necessários para isso tinham mais dificuldade de atingir essas metas.

No entanto, graças à nuvem e suas muitas possibilidades “como serviço”, os CSPs hoje têm o potencial de transformar seus negócios para a era das casas inteligentes e estar prontos para competir com novos modelos e inovadores.



O que a Plume oferece

A Plume capacita os CSPs a competir e vencer no ecossistema de casas inteligentes, permitindo-lhes fornecer um conjunto completo de Serviços para casas inteligentes de alto nível em escala e adicionar continuamente os serviços mais recentes quase que de imediato. Nossa plataforma de gestão de experiência do consumidor (GEC) fornece acesso baseado em SaaS a análises de back-end, recursos de machine learning e inteligência artificial, além de painéis fáceis de usar e ferramentas de suporte que permitem uma rápida solução de problemas.

O Plume HomePass™, um pacote premiado de Serviços para casas inteligentes, é gerenciado pela Plume Cloud, um controlador de nuvem baseado em dados e IA que atualmente executa a maior rede definida por software do mundo.

Com o HomePass, os CSPs podem fornecer de forma rápida e fácil uma ampla variedade de Serviços para casas inteligentes para seus clientes:

- Adapt™: Wi-Fi sem falhas e com auto-otimização que responde a padrões de uso.
- Control™: acesso perfeito para convidados, incluindo senhas personalizadas, controle parental e a capacidade de congelar o acesso à Internet quando apropriado.

- Guard™: segurança cibernética com tecnologia de IA que monitora a atividade on-line em tempo real, protegendo contra invasões, filtrando dados suspeitos e automaticamente bloqueando e colocando em quarentena o conteúdo suspeito.
- Sense™: transforma dispositivos de IoT conectados à rede em sensores de movimento da casa para visibilidade de toda a casa.

O Adapt fornece a base para nosso pacote de Serviços para casas inteligentes.

Ao contrário dos sistemas tradicionais de Wi-Fi em malha, o Adapt é profundamente distribuído por toda a casa e fornecido como um serviço em nuvem que se adapta continuamente às necessidades da casa e de seus ocupantes. Poderoso e com auto-otimização, oferece monitoramento contínuo para evitar interferência com outras redes próximas e usa vários canais para aumentar a capacidade da rede. Os algoritmos de roteamento também ajudam a equilibrar as cargas da rede e otimizar o desempenho dos aplicativos em todos os dispositivos e em todos os cômodos.

Por ser um serviço baseado em nuvem, o HomePass pode oferecer novos recursos e atualizações aos assinantes assim que estiverem disponíveis. Já nossas APIs significam que o Plume pode se integrar perfeitamente aos sistemas existentes dos CSPs para operações, gerenciamento de estoque, faturamento, relatórios e outras tarefas.

PENSAMENTO OPERACIONAL

- Ao procurar oportunidades de redução de custos, priorize o reinvestimento da economia em estratégias que impulsionem o crescimento futuro.
- Procure maneiras de introduzir estruturas de custos mais competitivas que aumentem a flexibilidade e os lucros.
- Procure oportunidades para reduzir os custos de suporte, investindo em tecnologias proativas que possam resolver problemas de serviço antes que os clientes entrem em contato.
- Pense na economia e na flexibilidade da plataforma enquanto toma decisões de investimento e alocação de capital.

O aplicativo móvel do HomePass facilita a configuração para os clientes e permite que eles monitorem e controlem sua rede doméstica e dispositivos remotamente. Os CSPs têm a opção de distribuir os pods da Plume como pontos de acesso de Wi-Fi avançados ou realizar a implementação com base em seu hardware existente por meio de uma integração de código aberto chamada OpenSync™.

Enquanto isso, os próprios CSPs obtêm acesso a um suporte abrangente para o gerenciamento de serviços do HomePass. O Haystack™ é uma solução abrangente de monitoramento de back-end voltada para equipes de suporte, engenharia e operações. O aplicativo Frontline fornece insights para o pessoal de suporte e engenharia de níveis 1, 2 e 3, juntamente com painéis do Panorama para monitorar a integridade operacional agregada da rede. O Signal, um sistema de análise preditiva inovador no setor, identifica clientes insatisfeitos e gera proativamente o contato ativo de atendimento ao cliente para reduzir chamadas e aumentar a satisfação do cliente.

Por fim, com o Harvest™, as tendências do dispositivo do cliente, o comportamento de uso e os padrões de aplicativo são capturados com a capacidade de criar e filtrar grupos de sua base de clientes. A análise de rede ajuda a conduzir as decisões de marketing, promocionais e de produto para aproveitar tendências da rede e das decisões de compra do cliente.

Tudo isso ajuda os CSPs a superar os muitos desafios que enfrentam e a se transformar em provedores de serviços digitais para casas inteligentes.

Ao poder oferecer a seus assinantes uma ampla gama de novos serviços e rastrear problemas de serviço com monitoramento em tempo real e análise de dados, os parceiros da Plume relataram benefícios drásticos, entre eles:

- Redução de até 30% na rotatividade;
- Aumento médio de receita de até US\$ 15 por cliente;
- Até 50% de redução nas chamadas de suporte;
- Redução de atendimentos presenciais em até 67%;
- 67% de aumento da velocidade de lançamento de serviços;
- Aumento de até 60 pontos no NPS.

A implantação do pacote completo dos Serviços para casas inteligentes da Plume também é rápida: após a assinatura do contrato, o serviço real pode começar a ser prestado em apenas 8 semanas.

Com nossa solução abrangente, os CSPs têm acesso a todas as ferramentas e serviços que precisam para transformar e elaborar digitalmente uma estratégia de negócios de sucesso para a era das casas inteligentes:

- Software baseado em nuvem para agilidade e escalabilidade.
- Tecnologia agnóstica de rede para uma conectividade confiável com o cliente.
- Painéis para obter informações em tempo real sobre o desempenho e os serviços da rede.
- Suporte integrado e acesso a atualizações contínuas e novos serviços para os clientes.

E, o mais importante: um parceiro confiável e experiente que está pronto para ajudá-los a se tornarem competitivos para a era dos negócios digitais.

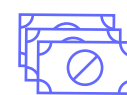
PENSAMENTO TÉCNICO

- Procure plataformas abertas, dispositivos agnósticos de rede e tecnologias fáceis de implantar que ajudem a superar as preocupações dos clientes sobre dispositivos confusos ou incompatibilidade.
- Faça da qualidade, da confiabilidade e da velocidade da rede prioridades, pois elas são essenciais para os futuros Serviços para casas inteligentes.
- Concentre-se em produtos que são orientados por software e podem ser lançados rapidamente para atender às expectativas e demandas dos clientes.
- Empregue automação de processos robóticos, inteligência artificial, chatbots e outras tecnologias para melhorar o atendimento ao cliente e a agilidade.
- Permita a transformação dos custos e das experiências dos clientes através de insights orientados por dados, orquestração e soluções definidas por software.
- Mantenha o gerenciamento da infraestrutura legada enxuto e eficiente enquanto busca novas ofertas digitais.



Rotatividade reduzida em até:

30% ↓



Aumento de ARPU de:

US\$ 15 ↑



Chamadas de suporte reduzidas em:

50% ↓



Redução de atendimentos presenciais em até:

67% ↓



Redução no prazo de implementação de serviços de até:

67% ↓



Aumento de NPS de até:

60 pontos ↑

Conclusão

Para os CSPs, o momento de se transformar digitalmente e se tornarem provedores de Serviços para casas inteligentes é agora.

Os consumidores estão adotando diversas tecnologias inteligentes e se afastando cada vez mais das ofertas tradicionais de voz, vídeo e dados que antes dominavam o mercado. Eles também estão cada vez mais dispostos a mudar com quem fazem negócios para obter os serviços que desejam se seus atuais fornecedores não os prestarem.

A solução para CSPs é fazer parceria com uma empresa que possa dar suporte à sua transformação de forma rápida, integrada e econômica. A plataforma de CEM baseada em nuvem da Plume, nosso aplicativo e pacote do HomePass para Serviços para casas inteligentes, nossas opções flexíveis de hardware, suporte robusto e outras ferramentas tornam isso possível.

Para saber mais, envie-nos um e-mail para partner@plume.com ou acesse plume.com hoje mesmo.



