



WORKSHOP

***O NOVO COMPORTAMENTO DOS
USUÁRIOS FRENTE AOS SERVIÇOS
INOVADORES DA INTERNET***

24 de março de 2016



Inovação disruptiva

As teles controlavam as redes e os serviços prestados (sobre as redes)

A (r) evolução tecnológica causada pela Internet mudou este paradigma

Outros prestadores de serviços podem acessar a rede e ofertar serviços diretamente ao cliente: São as OTT's & plataformas

Estes serviços podem ser, inclusive, similares ou mesmo substitutos das telecomunicações tradicionais.

As teles não podem discriminar nem escolher que serviços podem usar sua rede, portanto precisam conviver harmonicamente com seus “hospedes”



Mudanças que não tem volta

- A competição em telecom, onde existe, era somente *intra-mercado*: entre teles. Agora é pelo mercado disputado por atores externos.
- As cadeias de valor se transformaram por estes novos atores: serviços similares aos de telecomunicações podem ser ofertados ‘gratuitamente’.
- As receitas destes terceiros vem de outras fontes como publicidade.
- Quando pagos, os serviços OTTs podem cobrar muito menos, por varias razões inclusive custos regulatórios e tributários.
- Sem conta para pagar ou pagando muito menos, a percepção de valor pelo consumidor muda.
- A propensão a reclamar de qualidade—se for possível — é menor.

A inovação

- Como em qualquer setor, inovar '*disruptivamente*' é mais frequente entre novatas que entre incumbentes: A decisão de destruir o legado e eliminar '*cash cows*', preventivamente, não é simples.
- Para as novatas a inovação é o único caminho.
- A história só registra os casos de sucesso.
- As milhares de empreendedoras que falham, para cada caso de sucesso, não são lembradas.
- O onda de inovação disruptiva vai continuar com 5G e IoT.



Inovação

- Mas inovar para as teles não é opção, é mandatório.
- O ponto de partida são suas competências fundamentais: Acesso ao cliente, confiabilidade, segurança, domínio da tecnologia, etc.
- As vertentes de inovação passam por:
 - Novos modelos de cobrança / *pricing* pelo uso da rede
 - Serviços digitais inovadores
 - Uso dos seus recursos de rede para criar novas fontes de receitas através de serviços diferenciados para provedores de aplicações
- Os modelos tradicionais de regulamentação e tributação também tornam-se obsoletos e devem ser repensados.



Barreiras à inovação

- Além de desvantagens estruturais & históricas o processo de inovação nas teles enfrenta barreiras importantes:
 - As receitas de alguns serviços tradicionais estão em franco declínio
 - Os serviços atuais – onde enfrentam substitutos – estão sujeitos a regulamentações (do próprio serviço e de atendimento ao cliente) que dificultam processos de experimentação inerentes à inovação.
 - As teles não têm a mesma liberdade (que as OTT's) para usar informações de clientes, dados de navegação etc. inserir propaganda ou estabelecer formas de cobranças através de terceiros



A postura do cliente na nova realidade: *O efeito substituição* é tema de muitos estudos ainda não conclusivos. Alguns pontos de atenção incluem:

- Até onde o cliente está disposto a abrir mão de atributos de serviços e de atendimento, em função de preço que paga?
- As inovações estimulam o uso. Isto é positivo para toda a cadeia de valor.
- A boa experiência com os serviços de OTT's possibilitada pela boa qualidade de redes estimula a migração e fideliza o cliente:
- Para atender o cliente é necessário mais e melhores redes o que exige muitos investimentos.
- A estrutura tributária sobre telecomunicações, criada noutras circunstâncias, não é mais aceita pelo cliente. A opção pelo mais barato prevalece e a arrecadação cai.
- O custo de prestação de serviços precisa ser reavaliado para eliminação de obrigações que não geram valor percebido.



Novas questões

O mundo dos dados exige um novo olhar sobre questões como:

- Segurança de informações
- Propriedade de dados e informações coletados e 'processados'
- Privacidade: O 'I Agree' com serviços gratuitos é automático e não desperta preocupação
- Direitos de autor
- Exercício do poder de mercado pelo provedores de aplicações ou plataformas.



Associação Brasileira das Prestadoras de Serviços de
Telecomunicações Competitivas

LÍDER NO INCENTIVO À COMPETIÇÃO

CONSTRUINDO POLÍTICAS PÚBLICAS
PARA O SETOR



Obrigado!

João Moura
TelComp

11- 5533 8399

jmoura@telcomp.org.br