



Infeliz, Claro!

Perguntaram ao Dalai Lama: “Mestre, o senhor é feliz?”. Resposta “Sou feliz, sou muito, viemos para este mundo para sermos felizes, muito felizes”. Volta o discípulo “Mestre, para que possamos ter o mínimo de felicidade como o senhor, vos suplicamos, diga-nos qual sua operadora de celular”.

A Internet está lotada de piadas sobre operadoras de celular. Acredito que todas baseadas em histórias reais. A minha aconteceu na semana passada. Estou fazendo um roadshow por várias cidades do Brasil para falar sobre tendências de mercado e de tecnologia. Em especial, como a tecnologia de mobilidade vai mudar a vida das pessoas e das empresas. Durante duas horas falo com meu iPhone em punho mostrando aplicativos e soluções. Semana passada, no meio da apresentação e com o Secretário da Ciência e Tecnologia sentado na minha frente, ligo meu iPhone, clico nele e sai uma voz indo direto para meu microfone de lapela “Claro informa, celular programado para não realizar este tipo de operação”. Gargalhada geral na platéia e eu, desesperado, resolvi pedir um coffee-break de 5 minutos. Liguei correndo para a Claro e descobri que eu havia usado demais meu celular, portanto, “para minha segurança”, eles haviam bloqueado a linha. Pedi, pelo amor de Deus, para desbloquearem e salvarem minha apresentação. O atendente disse que “para minha segurança” ele mandaria um boleto via email para que eu pagasse a conta parcial do telefone e com isto, depois de 2 dias, o celular voltaria a funcionar. Tentei explicar que meu celular não é pré-pago, mas sim pós-pago. Isto não fez a menor diferença. Ainda estou sem telefone, é CLARO....

A história é até mais trágica do que contei, mas vamos deixar por isto mesmo. O que realmente me preocupa é saber que a maioria das tendências de mercado, com ganhos fantásticos para as empresas e consumidores, passa por telecomunicações. Será que telecomunicações será um gargalo fenomenal que travará o desenvolvimento das empresas brasileiras?

Basta uma pequena viagem para os Estados Unidos ou alguns países da Europa para ver a maravilha que é quando temos banda REALMENTE larga e celulares onde podemos usar voz, dados e imagem com qualidade e custo honesto. Voz já deveria ser de graça e as operadoras deveriam ser remuneradas por serviços mais sofisticados. Haja visto o fantástico MAGIC JACK.

A interconectividade permite que TI, aliada a telecom, represente um enorme valor agregado para os negócios. O executivo passa a carregar seu escritório “no bolso”, podendo acessar todos os sistemas da empresa via celular. O promotor de vendas registra dados de estoque, avarias, ruptura, campanhas e preços dos concorrentes em seu celular, permitindo que o fornecedor tome decisões baseadas em informações online do mercado. As empresas de segurança estão utilizando o celular para checar se os guardas estão fazendo as rondas nos lugares e horários corretos. Os corretores de seguros usam o celular para fazer simulações junto ao cliente ou tirar fotos do veículo. Os guardas rodoviários consultam, no celular, as informações do motorista e da carga. O governo terá, no celular, um grande aliado para seus fiscais. E existem mais milhares de aplicações móveis que serão lançados nos próximos 12 meses.

A banda REALMENTE larga trará o nirvana chamado “NUVEM”, aplicativos maravilhosos disponíveis a custos atrativos e sem a necessidade da preocupação com infra-estrutura ou instalação. A pequena e média empresa estarão integradas digitalmente à sua cadeia de valor, reduzindo drasticamente a ineficiência e os custos de todos os elos da cadeia. As empresas poderão trabalhar de maneira colaborativa aumentando seu desempenho e competitividade. Estes ganhos só acontecem quando um grande número de empresas está interligada digitalmente e em alta velocidade. Fazendo um paralelo, não adianta um executivo ter uma excelente infra-estrutura de videoconferência se não tem com quem falar. Só funciona quando ele tem outras empresas com quem falar.

E voltamos a olhar nossas telecomunicações com deficiência em infra-estrutura, modelo de negócios arcaicos, formas de comercialização ultrapassadas e atendimento. Ah...o atendimento....

Acho que ainda por muitos anos teremos as empresas de Telecom como as grandes vilãs e centros de reclamação.

(*) Dagoberto Hajjar (dagoberto.hajjar@advancemarketing.com.br) trabalhou 10 anos no Citibank em diversas funções de tecnologia e de negócios, 2 anos no Banco ABN-AMRO, e, 9 anos na Microsoft exercendo, entre outros, as atividades de

Planejamento e ações para sua empresa crescer e ocupar mercado



Diretor de Internet, Diretor de Marketing, e Diretor de Estratégia. Atualmente é Diretor da ADVANCE – empresa de planejamento e ações para empresas que querem crescer.