

Estrategia y Tendencias en Tecnología



Noviembre 2014

Omar Said

Director de Sistemas

Claro Argentina, Paraguay y Uruguay

2005

Benedicto



Luca Bruno / AP

2013

Francisco



NBC NEWS

Michael Sohn AP

Cada vez más usuarios dependen de los **smartphones** y según una encuesta de Google el **71% de los usuarios no salen de su casa sin ellos** e incluso un 30% renunciaría a la TV por estos



JAN
2014

GLOBAL DATA SNAPSHOT

7,095,476,818

TOTAL WORLD POPULATION



52%

URBAN

48%

RURAL

2,484,915,152

INTERNET USERS



35%

INTERNET PENETRATION

1,856,680,860

ACTIVE SOCIAL NETWORK USERS



26%

SOCIAL NETWORKING PENETRATION

6,572,950,124

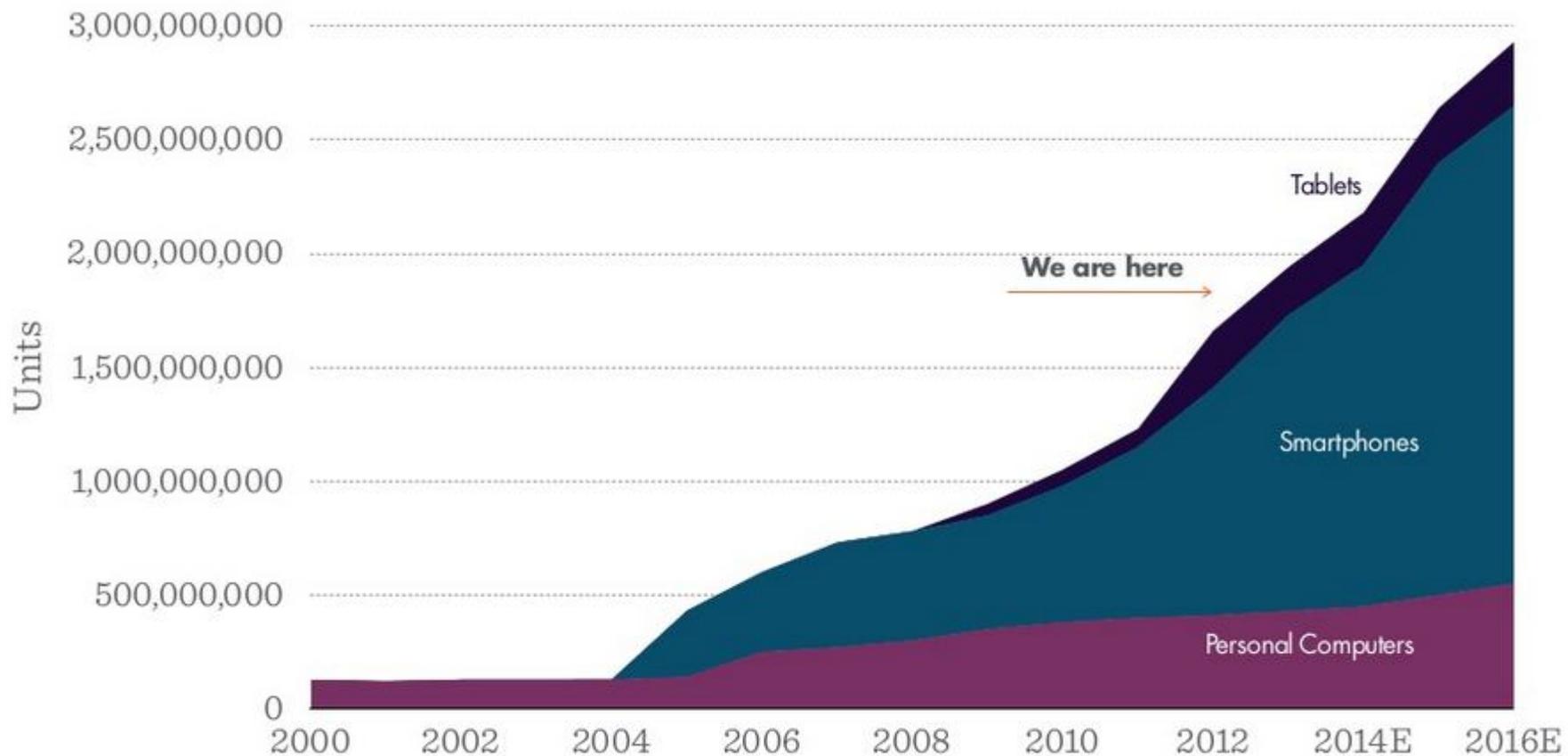
MOBILE SUBSCRIBERS



93%

MOBILE PENETRATION

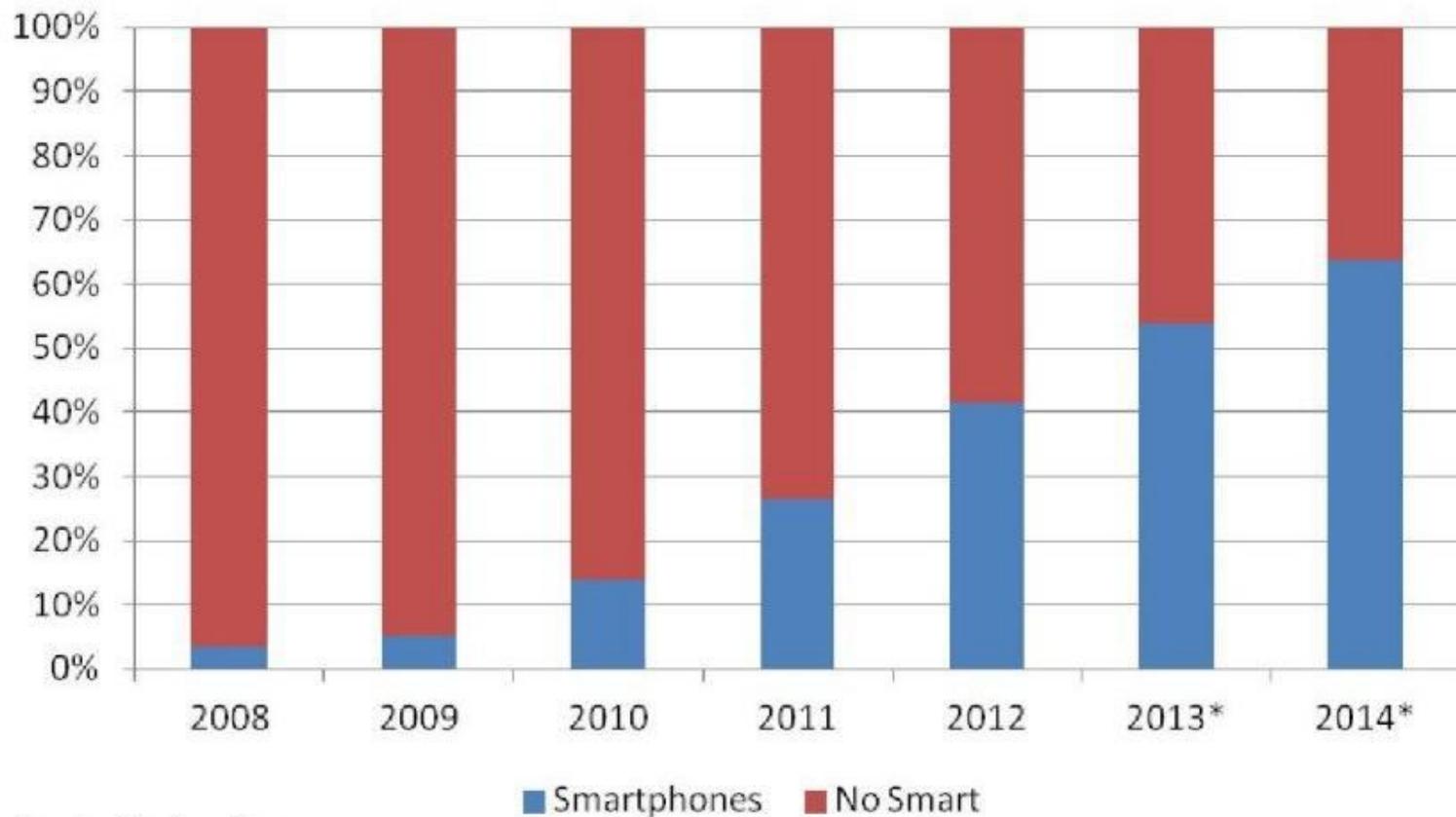
Smartphones dominan el acceso a Internet



Gartner, Strategy Analytics, company filings

Argentina: Smartphones vs No Smart

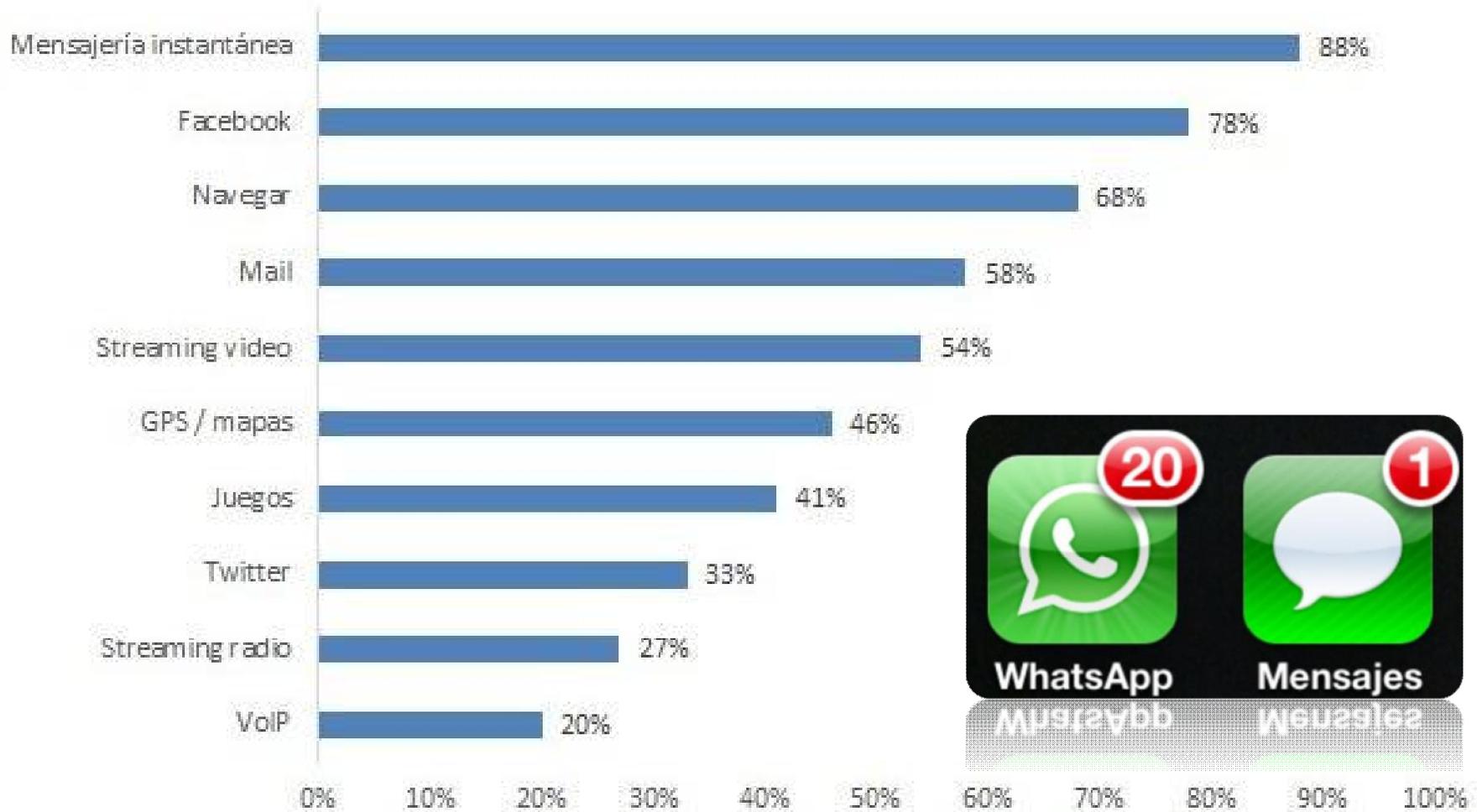
Participación de smartphones



Fuente: Carrier y Asoc.

62% Smart

Argentina: Uso de datos móviles

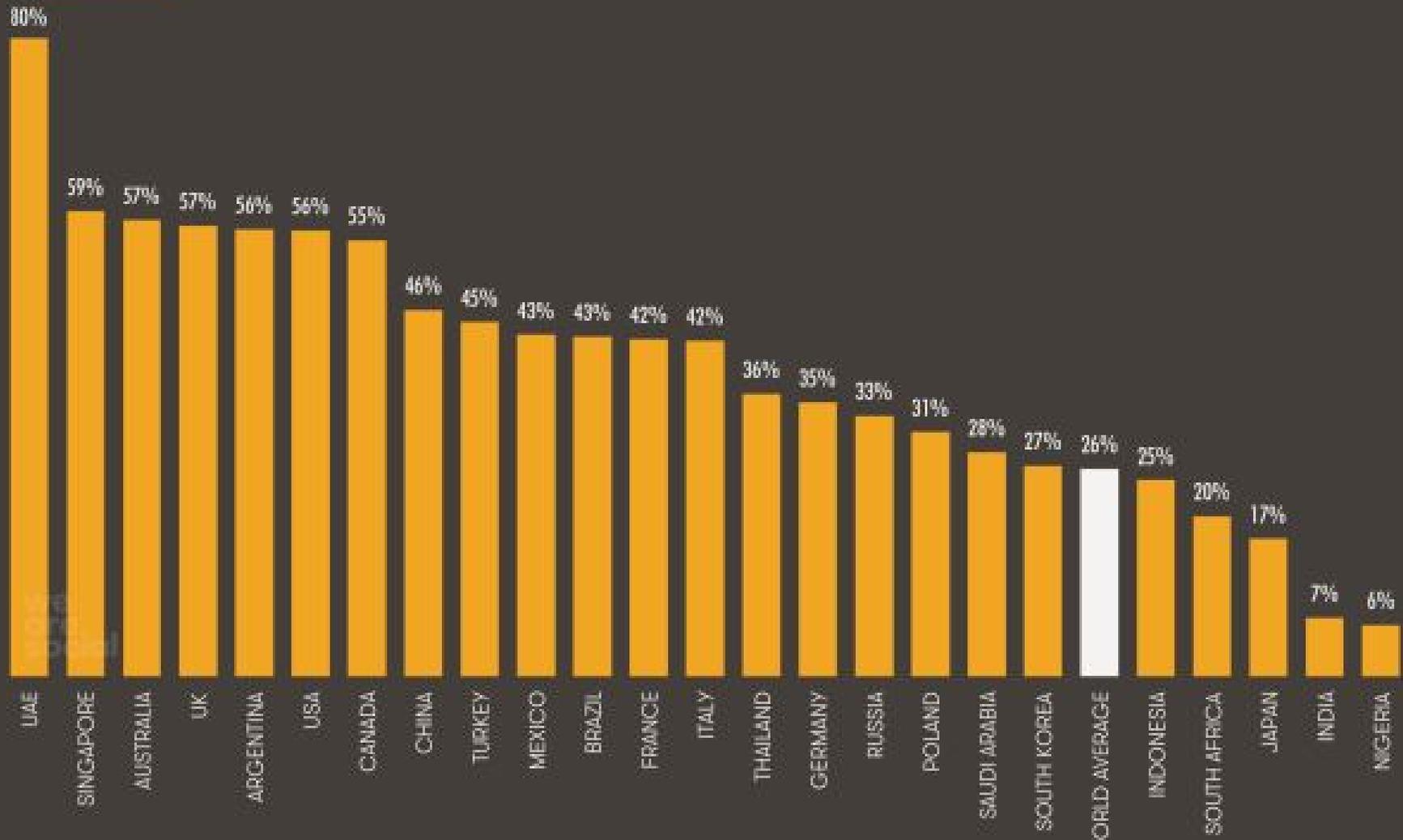


Fuente: Carrier y Asociados

JAN
2014

SOCIAL PENETRATION BY COUNTRY

VERSION 1: BASED ON ACTIVE USERS OF THE LARGEST ACTIVE SOCIAL NETWORK IN EACH COUNTRY



Evolución Redes Celulares



Datos (Internet)
Eficiente
Alta Velocidad

AMPS
1994
Comunicación analógica



2G
1998
Voz
Mensajes de texto
Sim Card
Navegación WAP



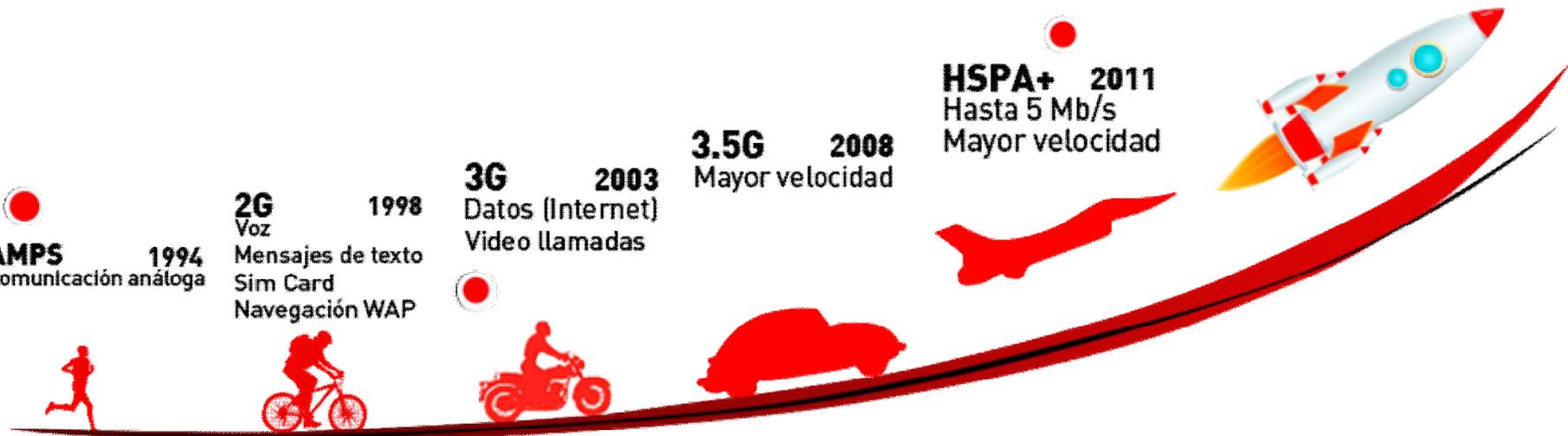
3G
2003
Datos (Internet)
Video llamadas



3.5G
2008
Mayor velocidad

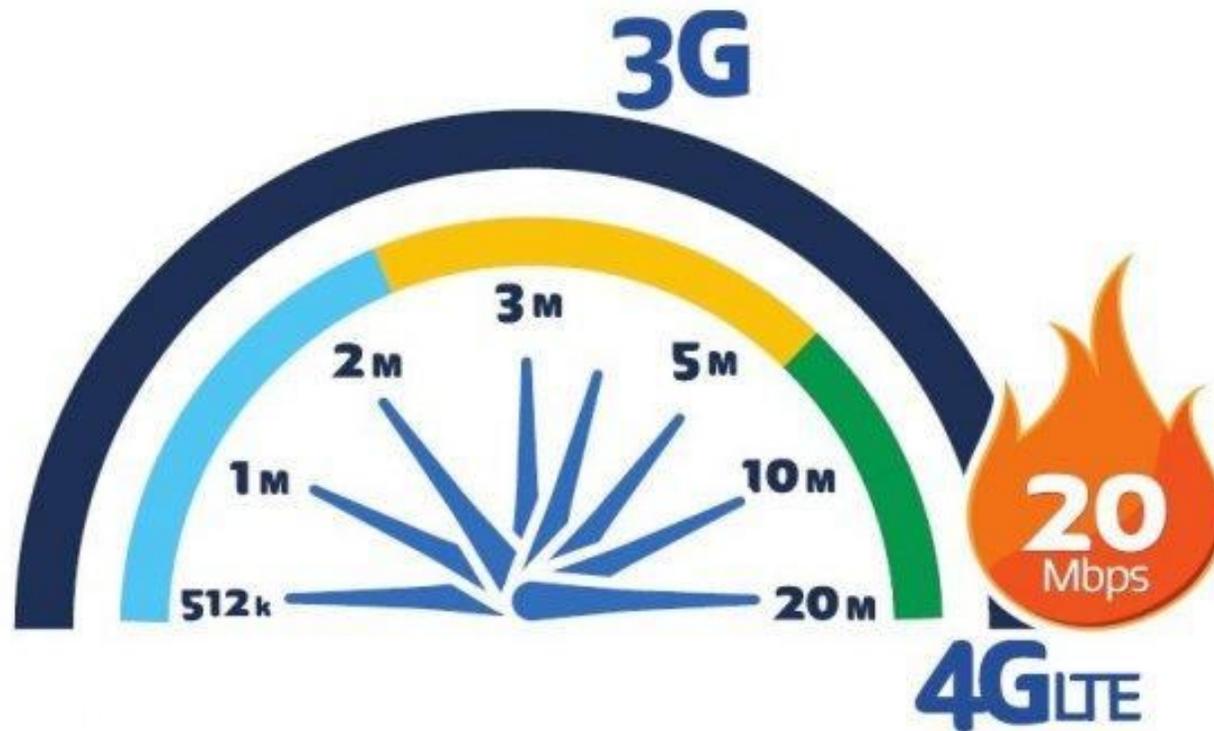


HSPA+
2011
Hasta 5 Mb/s
Mayor velocidad

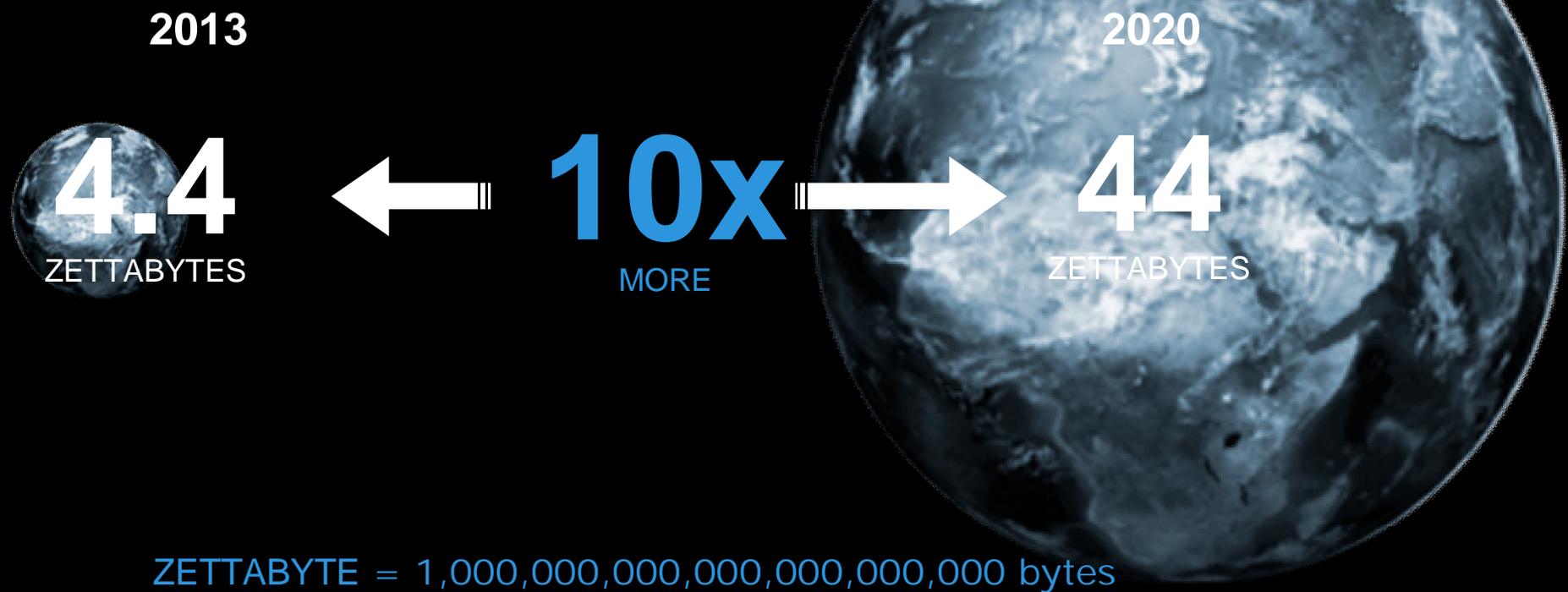


Comparativo velocidad descarga.

Velocidades



Universe 2014



Source: EMC Digital Universe with Research and Analysis by IDC, *The Digital Universe of Opportunities: Rich Data and the Increasing Value of the Internet of Things*, April 2014.

Explosión de uso de Datos

1.000.000.000'S USUARIOS
10.000.000.000'S DISPOSITIVOS



1.000'S
servidores



1.000.000'S
APPS



Mobile Cloud Big Data Social
Mobile Devices

100.000.000'S
USUARIOS



2a PLATAFORMA



LAN/Internet Client/Server
PC

10.000'S
APPS



1.000.000's
USUARIOS



1a PLATAFORMA

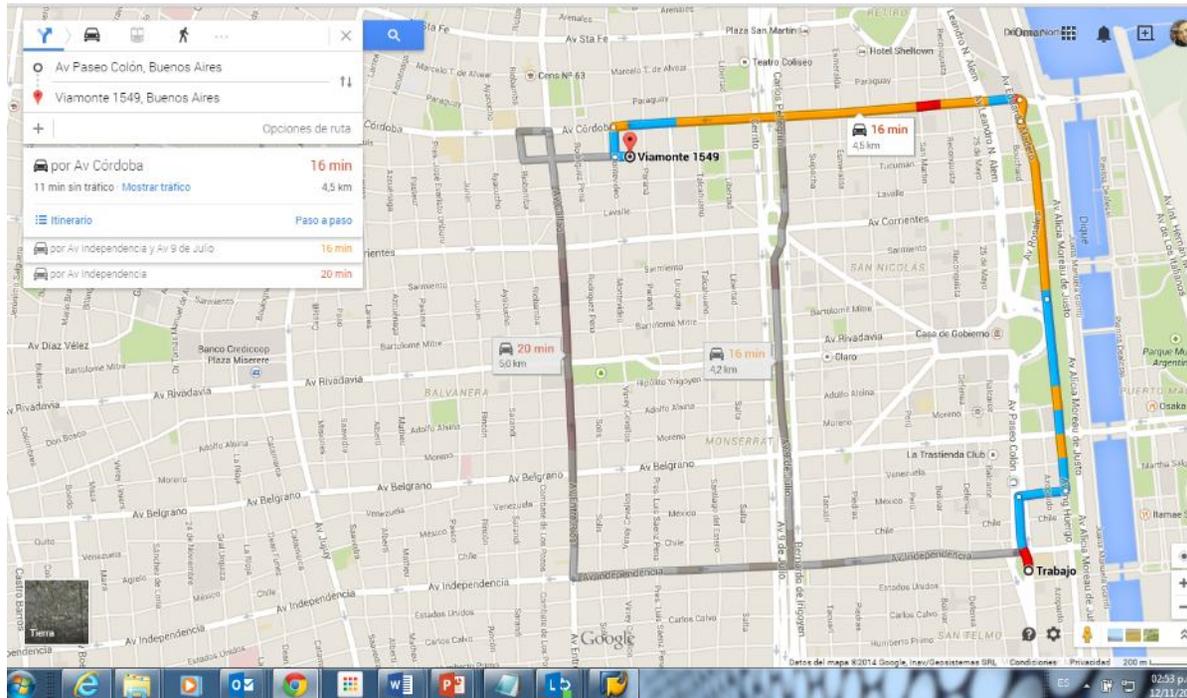


Mainframe, Mini Computer
Terminals

1.000's
APPS

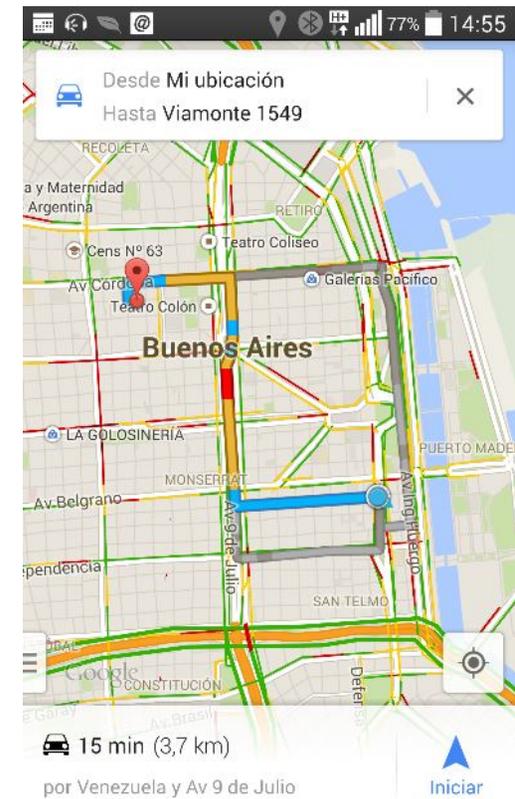


Google Maps



Define la mejor ruta de acuerdo al tráfico.

Movilidad + Cloud computing en acción





Privacidad? Ya no...



Aplicaciones

Calorie Counter & Diet Tracker
SPARKPEOPLE

Calorie Counter & Diet Tracker
necesita acceder a

- Ubicación
- Fotos/archivos multimedia/archivos
- Cámara/micrófono
- Información sobre la conexión Wi-Fi

Google play **ACEPTAR**

Lose weight by tracking food & fitness with the SparkPeople' Calorie Counter and Diet Tracker app. We think it's the best weight loss and diet app for Android, and we think you will too.



Sistemas debe salir de su burbuja!

Antes

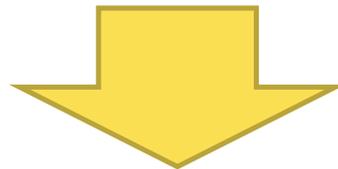
Muchos Proyectos -> Todos Urgentes



Inestabilidad de los Sistemas / Equipo Frustrado / Usuarios Disconformes

Ahora

Foco en lo Importante. (- es +)



Sistemas siempre disponibles, Equipo comprometido.
ASESORES DEL NEGOCIO

Cero Tolerancia a Fallas



- Inicialmente temor al “castigo” .
- ¿A quien le puedo echar la culpa?
- Logramos asimilar errores y de ahí construir.
- La base fue la confianza
- Empoderar al área de IT



Simplicidad

- Simplificamos el proceso de desarrollo
- Foco solo en los proyectos que agregan valor. Proyectos Cortos!
- Simplificamos la oferta comercial. (de 1200 a 30 planes vigentes)
Solo 7 para clientes nuevos
- Si se puede evitar un desarrollo, mejor
- Se puede implementar en el Cloud?



Mejoras Proceso

Problema	Acción
“Muy difícil cancelar una línea”	<u>Cancelación</u> inmediata a través de cualquier canal
“Tengo que llamar 3 veces para que me hagan un ajuste”	<u>Ajustes en línea</u> , inmediatos.
Errores recurrentes en el servicio	<u>0 Tolerancia a las fallas</u>
Asesores desmotivados	<u>Participación en las decisiones</u>
Gestión orientada al Tiempo de Atención -> Rellamado y Revisita	Cambio en las prioridades. A largo plazo disminuye el ingreso de llamadas
Atender rápido	“Somos guardianes de la Experiencia” Atender bien y Resolver
Time to Market “Así es el producto/servicio” Convivir con errores y fallas	Intelligence to Market “Construimos juntos el Producto/Servicio” 0 tolerancia a errores y fallas
Atención limitada a Calls y CACs	<u>Atención en Redes sociales (FaceBook, Tw, SMS, Chat)</u>

Fans Facebook Argentina



Argentina Facebook Statistics

Share

[Socialbakers](#) > [Facebook Stats](#) > [Argentina](#)

Here you can see all Facebook Pages that we are currently monitoring in Argentina. You can also find the TOP 10 Facebook Pages of specific groups like brands, celebrities, places, etc.

Make sure to check out our advanced social media measurement tool, [Analytics](#), for analysis of specific Facebook Pages, Twitter Profiles, or YouTube Channels.

TOP 10

Pages	Brands	Media	Entertainment	Sport	Celebrities	Society	Community	Place
#	Page	Local Fans	Fans	ER	Rating			
1	 Quilmes Cerveza	3 950 128	4 153 881	0.309%	5			
2	 Coca-Cola	3 559 572	90 328 922	0.010%	7			
3	 Mamá Lucchetti	3 085 105	3 468 406	1.276%	6			
4	 Claro Argentina	2 588 261	2 719 759	Find in Analytics	6			
5	 Samsung Argentina	2 462 277	2 769 101	Find in Analytics	7			
6	 Frizzé	2 421 307	2 506 097	Find in Analytics	5			

Twitter Followers Argentina

Socialbakers PRO

- > Analytics
- > Builder
- > Listening
- > Ad Analytics

Free Resources

- > Fake Follower Check 
- > Social Marketing Reports
- > Socially Devoted 
- > Premium Content
- > Smart Storytellers 
- > BLOG

#	Profile	Following ▾	Followers ▾	F
1.	 Ricky Sarkany (@RickySarkany) 	484	785 284	
2.	 Claro Argentina (@ClaroArgentina) 	261 140	446 457	
3.	 Garbarino (@garbarino) 	948	378 715	
4.	 Frávega (@fravegaonline) 	3 996	353 042	
5.	 Movistar Argentina (@MovistarArg) 	145 114	338 148	
6.	 Personal Argentina (@PersonalAr) 	106 432	331 359	
7.	 Coca-Cola Argentina (@CocaColaAr) 	1 818	249 802	
8.	 Samsung Argentina (@SamsungArg) 	858	221 032	
9.	 Estado Subtes BA (@subteba)	4	220 344	

 **Royal Dutch Airlines** 
@KLM

 Follow

Adios Amigos! #NEDMEX

 Translate from Spanish



6/29/14, 10:56 AM

 **Aeroméxico** 
@AeroMexico_com

 Following

Gracias por este gran campeonato, estamos orgullosos y los esperamos en casa #VivaMéxico

Translated from Spanish by  bing

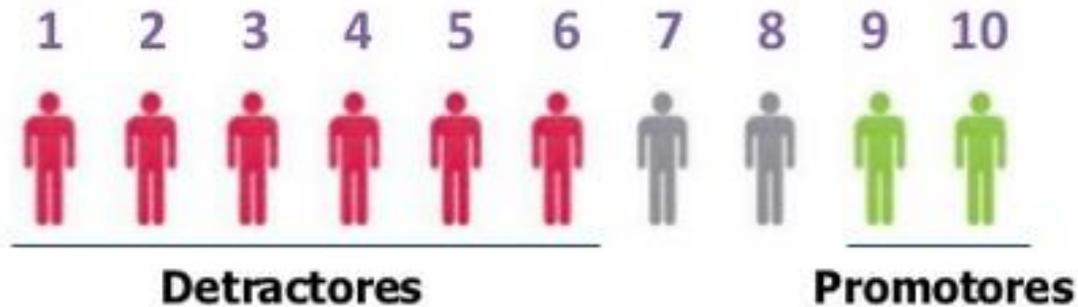
Thank you for this great Championship, proud and hope to see you at home #VivaMéxico

 Reply  Retweet  Favorite  More



El Cliente Primero

¿Recomendaría nuestro servicio?



Ratio Promotores Netos
(estándar de calidad)

$$\frac{\text{Promotores} - \text{Detractores}}{\text{Total entrevistados}} \times 100$$

Nuestros objetivos (bonos) dependen del NPS.

En todos los niveles. (desde analista hasta Director!)

Fin.

Muchas Gracias.