

Diapositiva N° 1:

**¿Qué competencias y estructuras requerirá
el operador móvil del futuro?**

Julian Bishop
Director de Servicios de Empresa, GSMA

Información restringida - confidencial

© GSMA 2008

Todas las reuniones de la GSMA se realizan en estricto cumplimiento de la política de prácticas antimonopólicas de la GSMA

Diapositiva N° 2:

Bharti – ¿Un operador móvil típico?

Diapositiva N° 3:

Bharti – Cadena de suministro

1. (Copiar marcas)
2. *Servidor*
Central
Equipo de radiocomunicación
Soporte lógico
Fibra
3. Gestión de asociados
4. Servicios a particulares
Comercialización
Innovación de productos y servicios
Servicios a empresas
5. Distribución
6. Empresa
SMB
Consumidor
7. (Copiar)
8. Externalización
9. Internalización
10. Saliente
11. Mercado
 - Bharti define sus actividades básicas de distinto modo que la mayoría de los operadores de redes móviles (ORM)
 - Bharti subcontrata actividades que, a su juicio, no son básicas a organizaciones para las cuales dichas actividades son básicas
 - Esto permite a Bharti concentrarse en sus clientes y estrategia

Diapositiva N° 4:

Cambio de la industria móvil

Motivos que impulsan el cambio

- Los servicios vocales llegan a un nivel de saturación y el ingreso por llamada se está reduciendo (debido a una mayor competencia y reglamentación)
- La banda ancha móvil permite el suministro de un infinito número de nuevos servicios
- Convergencia en dos niveles:
 - Los reproductores de contenido tienen la mira puesta en los servicios móviles
 - Convergencia de los servicios móviles con los fijos

Grupo de Desarrollo de Recursos Humanos de los operadores de red móvil (ORM)

(Copiar logotipos de las empresas)

Operador del futuro

1. Aptitudes
2. Competencias
3. Diseño estructural

Diapositiva N° 5:

Evolución del ORM

**INICIO
DESARROLLO
NACIONAL**

Tiempo

Información confidencial

Diapositiva N° 6:

Evolución del ORM

**INICIO
DESARROLLO
NACIONAL**

**CLIENTES
COBERTURA
MARCA**

Tiempo

Información confidencial

Diapositiva N° 7:

Evolución del ORM

**INICIO
DESARROLLO
NACIONAL**

**CLIENTES
COBERTURA
MARCA**

**ESCALA
RETENCIÓN
VALOR AÑADIDO**

Tiempo

Información confidencial

Diapositiva N° 8:

Evolución del ORM

**INICIO
DESARROLLO
NACIONAL**

**CLIENTES
COBERTURA
MARCA**

**ESCALA
RETENCIÓN
VALOR AÑADIDO**

1. EXTERNALIZACIÓN
2. MUNDIALIZACIÓN
3. ASOCIADO
4. EXTERNALIZACIÓN
5. (Copiar las marcas)

Tiempo

Información confidencial

Diapositiva N° 9:

Necesidades cambiantes en materia de capital humano del ORM

1. **Aptitudes**
Competencias
Diseño estructural
2. **Constitución**
 - Ingeniería
 - Planificación de proyectos
 - Marca
 - Adquisición de clientes
 - Suministro
 - Búsqueda de ingresos
 - Creatividad técnica
 - Calidad de servicio
 - Por producto
 - Funciones tradicionales
 - Formulación de decisiones de "arriba a abajo"
3. **Maduración**
 - Soporte lógico (por ejemplo, para la facturación)
 - Ejecución de proyectos
 - Cadena de suministro
 - Comercialización al detalle
 - Gestión de clientes
 - Integración
 - Búsqueda de beneficios
 - Velocidad
4. **Competencia**
 - Comercial (fusiones y adquisiciones)
 - Contenido
 - Reformulación de la marca
 - Móvil externo
 - Gestión de productos
 - Servicio a clientes
 - Atención a los costos
 - Cambio estructural
 - Innovación incipiente
 - Competitiva
 - Mundializante
 - Complejo

- Externalización
- Asociación
- Intercambio de recursos
- Descentralización

5. **Cambio**

- Concentración en el cliente
- Web 2.0
- Mayor gestión de productos
- Gestión de asociados
- Digital
- Empatía con el cliente
- Agilidad
- Creatividad en el plano de los productos
- Participación del cliente
- Decisiva
- Centrado en el cliente
- Centrado en los asociados
- Flexible y ligero
- Habilitado

Diapositiva N° 10:

Información de contacto

Julian Bishop

Director de Servicios de Empresa

...

John Kelly

Director del Programa GPI

...