

# Creamos una estrategia exitosa para el hogar inteligente

Guía para proveedores de servicios de telecomunicaciones





# La actualidad de la tecnología en hogares inteligentes

En los últimos años, muchas tecnologías para hogares inteligentes han pasado de ser de vanguardia a convertirse en dispositivos de uso popular.

Un ejemplo claro son los asistentes de voz digitales. Juniper Research<sup>1</sup> predice que, para 2024, se utilizarán en todo el mundo 8400 millones de asistentes de voz digitales, incluidos televisores inteligentes, dispositivos vestibles y altavoces inteligentes como Amazon Alexa y Google Home, lo que representa un aumento del 113 % en comparación con los 4200 millones de dispositivos que se calculan en uso a fines de 2020.

Un nuevo estudio de la empresa mundial de asesoría del mercado tecnológico ABI Research<sup>2</sup> pronostica que, para 2026, el mercado mundial de los hogares inteligentes alcanzará los USD 317 000 millones, frente a los USD 85 000 millones en 2020 y un 5 % más que los pronósticos anteriores a la COVID-19.

Las personas que utilicen esta tecnología en sus hogares no tendrán uno o dos dispositivos, sino un promedio de 21. Los datos de Plume indican que el número aumentará y superará los 38 para 2024.

Entre estos dispositivos, se incluyen electrodomésticos inteligentes, sistemas de entretenimiento a distancia, sistemas de control y supervisión para la seguridad del hogar, termostatos, bombillas y timbres inteligentes, y mucho más.

Cada día, se presentan en el mercado nuevos dispositivos para el hogar inteligente, y se prevén muchos más en el futuro cercano, como enrutadores Wi-Fi más rápidos e inteligentes, sistemas de seguimiento de la salud y el sueño, sistemas de gestión de la energía, aplicaciones para supervisar la salud emocional, sistemas de supervisión para personas mayores o, incluso, baños y pinturas inteligentes. Estos dispositivos de próxima generación se convertirán en los pilares del futuro para el ecosistema del hogar inteligente (lo que algunos llaman Hogar inteligente 2.0).

De hecho, Cisco<sup>3</sup> informó que se espera que la demanda de dispositivos y aplicaciones para el hogar conectado domine el mercado de Internet de las cosas en los próximos años. Según el informe, se predice que para 2023 el segmento de consumidores será casi tres veces más grande que el segmento empresarial, y la cantidad de dispositivos conectados será tres veces mayor que la cantidad de personas en todo el mundo.

<sup>1</sup> La COVID-19 ha reducido el crecimiento de los hogares inteligentes en USD 14 000 millones en 2020, pero impulsa cambios para el futuro, ABI Research, agosto de 2020

<https://www.abiresearch.com/press/covid-19-cuts-smart-home-growth-us14-billion-2020-drives-future-change/>

<sup>2</sup> En 2024, el número de dispositivos con asistente de voz en uso superará a la población mundial, con un total de 8400 millones, en mayor medida smartphones, Juniper Research, abril de 2020

<https://www.juniperresearch.com/press/press-releases/number-of-voice-assistant-devices-in-use>

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



## Por qué esta información es importante para los CSP

Para los CSP consolidados, todos estos desarrollos apuntan a una conclusión ineludible: las expectativas de sus clientes están cambiando de forma drástica, aceleradas por las restricciones relacionadas con la pandemia que comenzaron en 2020. Los clientes están descubriendo nuevas formas de usar los servicios móviles y de redes para supervisar y proteger sus hogares, comenzaron a usar nuevos tipos de dispositivos para acceder a servicios de voz, video y datos, y están adoptando rápidamente nuevas tecnologías que son una amenaza para las ofertas comerciales tradicionales de los CSP.

Esta situación genera nuevas y mayores presiones para los CSP que han operado durante mucho tiempo en un entorno donde las barreras tradicionales de entrada y los límites del mercado han ayudado a mantener a raya a potenciales competidores. Ese entorno les ha permitido crear bases de clientes considerables y relativamente estables con flujos de ingresos constantes.

Sin embargo, en este panorama emergente de hogares inteligentes, como señaló Accenture en un informe de 2019, "estar consolidado ya no es una ventaja"<sup>45</sup>.

La infraestructura en la que los CSP han establecido sus ofertas de servicios no puede competir con la disrupción que ha significado la nube. Y justamente el servicio de nube es el medio ideal de las grandes empresas de tecnología, como Amazon, Apple y Google, las cuales ingresan a la era del hogar inteligente con una gran ventaja, a diferencia de los CSP tradicionales, que se enfrentan a dificultades cada vez más desafiantes.

Por lo tanto, los CSP se encuentran en un momento crítico. En lugar de simplemente buscar formas de reducir costos y optimizar los servicios existentes para mantener su posición actual en el mercado, necesitan invertir en estrategias que garanticen su crecimiento y estabilidad en el futuro. Esto requerirá transformar su modelo de negocio actual para ofrecer nuevos productos digitales y servicios de nube que se adapten a la era del hogar inteligente.

Afortunadamente, tienen una base sólida sobre la cual generar esta nueva estrategia, ya que cuentan con carteras de clientes, redes, marcas locales y una vasta experiencia que les permiten migrar de manera más sencilla a nuevos modelos de negocio.

## Desafíos para los CSP

Si bien resulta fundamental diseñar una estrategia para hogares inteligentes, se presentan varios desafíos importantes para los CSP, en especial, aquellos que son independientes y tienen recursos limitados.

### SISTEMAS HEREDADOS

Los CSP tradicionales han creado sus negocios sobre la base de hardware e infraestructuras físicas, y la mayor parte de su fuerza de trabajo se ha especializado en la instalación, el mantenimiento y la reparación de esos sistemas físicos. Las tecnologías de hogares inteligentes, por el contrario, se basan en el software y la ingeniería. Los sistemas físicos de los CSP no cuentan con la flexibilidad, la agilidad ni la capacidad de escalabilidad que sí tienen las plataformas definidas por software. Además, la fuerza de trabajo tradicional de los CSP por lo general carece de las habilidades digitales necesarias para competir con empresas como Google o Amazon.

### ADOpte UN ANÁLISIS ESTRATÉGICO

- Tenga en cuenta que la confianza y el conocimiento de marca convierten a los CSP en socios naturales para clientes que desean adoptar servicios inteligentes en sus hogares.
- No piense solo en la relación entre la empresa y el cliente; busque también oportunidades de relacionarse con otras empresas. Los líderes digitales como Amazon y Google ya lo están haciendo. Según un estudio de Accenture<sup>5</sup>, sus ingresos relacionados con otras empresas aumentan entre un 30 y un 50 % por año.
- Además de identificar nuevas áreas de crecimiento potencial, también busque formas de monetizar mejor las ofertas existentes.
- Concéntrese en proporcionar experiencias digitales orientadas al cliente y enriquecidas con datos que permitan la hiperpersonalización.

<sup>45</sup> "Rompa las reglas", Accenture <https://www.slideshare.net/accenture/trash-the-rulebook-132815757>



Mientras tanto, a los clientes les interesa cada vez menos utilizar alternativas heredadas, como teléfonos fijos. En la Encuesta Nacional de Entrevistas de Salud<sup>6</sup> de 2018, se descubrió que casi el 55 % de los hogares de los EE. UU. ya no tenían teléfonos fijos. Esas cifras fueron aún más altas en el caso de inquilinos (74,4 %) y personas de 25 a 34 años de edad (77,3 %). Estos datos evidencian que los CSP deben buscar nuevos servicios como valor agregado.

### MODELOS DE NEGOCIO

El índice de adopción del video y la televisión por cable, otro de los servicios centrales de los CSP, es cada vez menor, dado que más y más usuarios se pasan a los servicios de transmisión digital. Al advertir que estas tendencias afectan su rentabilidad, los CSP reducen los costos para compensar los menores ingresos.

A su vez, con los cambios regulatorios, muchos CSP ya no gozan de las protecciones que solían eliminar a la competencia en sus áreas de servicio. Esto les dificulta mantener la presencia física, lo que solía ser su fortaleza. Hoy en día, la ventaja comercial la tienen las empresas que se destacan en el ecosistema digital.

La infraestructura en la que los CSP han establecido sus ofertas de servicios no puede competir con la disrupción que ha significado la nube. Y justamente el servicio de nube es el medio ideal de las grandes empresas de tecnología, como Amazon, Apple y Google.

### EMPRESAS DISRUPTIVAS

El ecosistema digital está liderado por grandes empresas de tecnología centradas en el software. Dado que desarrollan sus servicios basados en software, estos gigantes pueden escalarlos rápidamente para satisfacer las demandas de miles a millones de nuevos clientes. Su modelo de entrega digital también facilita la implementación rápida de nuevos servicios además de los existentes, lo que les permite mantenerse actualizados y relevantes para el cliente moderno.

Los gigantes tecnológicos se han destacado por prestar servicios no solo a los clientes, sino también a las empresas, lo que les ha permitido fortalecer aún más su posición en el mercado, en comparación con los CSP tradicionales.

Y eso ha abierto nuevas oportunidades que estaban ansiosos por explotar, como servicios de transmisión de video, comunicaciones de voz sobre IP y una serie de otros servicios nuevos que los colocan directamente en competencia con los CSP heredados.

### IMPACTOS EN LOS CSP

Para los CSP, todos estos desafíos han provocado una disminución del número de clientes, de las ganancias y del retorno de la inversión, y una batalla continua por controlar los costos y optimizar los sistemas comerciales existentes, en lugar de actualizarlos para la era digital. El resultado, como ha señalado Accenture, es una "carrera hacia el abismo"<sup>7</sup>.

<sup>6</sup> Programa de publicación anticipada de la Encuesta Nacional de Entrevistas de Salud, 27 de diciembre de 2018, Centro Nacional de Estadísticas de Salud <https://www.cdc.gov/nchs/data/nhis/earlyrelease/wireless201812.pdf>

<sup>7</sup> Rompa las reglas, 22 de febrero de 2019, Accenture <https://www.slideshare.net/accenture/trash-the-rulebook-132815757>



## En busca de soluciones

Una solución real a estos desafíos empresariales requiere nuevos modelos y estrategias basados en el pensamiento del hogar inteligente y digital. Este enfoque exige dar prioridad a las tecnologías que pueden lograr lo siguiente:

- Mejora de la eficiencia e innovación empresarial.
- Transformación con un nuevo enfoque en los servicios definidos por software.
- Tecnologías flexibles e independientes de la red que posibiliten una conectividad más inteligente y confiable.
- Conocimientos basados en datos acerca de redes, dispositivos y uso de los clientes.
- Personalización de productos, servicios y experiencias del cliente.
- Software de código abierto que permita escalar rápidamente en hardware tanto existente como nuevo.

Si se logran estos objetivos, los CSP obtienen beneficios visibles que implican cambios drásticos:

- Una mayor eficiencia equivale a más recursos para desarrollar el negocio, en lugar de simplemente mantener la posición existente en el mercado.
- Los negocios digitales brindan flexibilidad, agilidad y escalabilidad.
- Una conectividad más inteligente permite que los clientes implementen y utilicen los servicios de una manera más sencilla.

Los conocimientos basados en datos permiten que los equipos de trabajo de los CSP

- identifiquen y resuelvan problemas técnicos con mayor velocidad.

Si se obtienen más datos sobre el comportamiento y los patrones de uso de los clientes, las empresas también pueden hacer ofertas más personalizadas.

Todos estos beneficios permiten que los CSP obtengan mejores resultados con menos esfuerzo y simplifiquen las demandas de servicio al cliente. A su vez, también pueden mejorar la satisfacción de los clientes y retenerlos, y comenzar a aumentar los ingresos a través de nuevos productos, servicios y clientes.

En algún momento, estos objetivos podrían haber estado fuera del alcance de las empresas que no tenían acceso a las tecnologías digitales más nuevas ni contaban con personal que tuviera las habilidades necesarias.

Sin embargo, gracias a la nube y sus muchas posibilidades “como servicio”, hoy en día los CSP tienen el potencial de transformar sus negocios para la era del hogar inteligente y prepararse para competir con nuevos modelos y disruptores.



# Qué ofrece Plume

Plume hace posible que los CSP compitan y saquen ventaja en el ecosistema de hogares inteligentes, dado que les permite ofrecer una gran variedad de servicios escalables de primer nivel para hogares inteligentes y seguir agregando las características más recientes casi al instante. Nuestra plataforma de gestión de la experiencia del usuario (CEM) proporciona acceso basado en software como servicio (SaaS) a funciones de análisis de back-end, aprendizaje automático e inteligencia artificial, a paneles de control y a herramientas de asistencia fáciles de usar que permiten una rápida resolución de problemas.

Plume Cloud es un controlador de nube impulsado por datos e inteligencia artificial que, en la actualidad, ejecuta la red definida por software más grande del mundo. Este controlador gestiona Plume HomePass™, un conjunto galardonado de servicios diseñados para el hogar inteligente.

Con HomePass, los CSP pueden prestar a sus clientes una amplia gama de servicios para el hogar inteligente de forma rápida y sencilla:

- Adapt™. Wi-Fi sin interrupciones que se optimiza de forma automática y que responde a los patrones de uso.
- Control™. Acceso de invitados sin inconvenientes que incluye contraseñas personalizadas, controles parentales y la capacidad de bloquear el acceso a Internet cuando sea apropiado.

- Guard™. Ciberseguridad impulsada por IA que supervisa la actividad en línea en tiempo real, brinda protección contra hackers, filtra datos sospechosos, y bloquea y pone en cuarentena el contenido sospechoso de forma automática.
- Sense™. Transforma los dispositivos de IoT conectados a la red en sensores de movimiento para proporcionar información integral de todo el hogar.

Adapt es la base sobre la cual funciona el resto de nuestros servicios diseñados para el hogar inteligente.

A diferencia de las redes Wi-Fi malladas tradicionales, Adapt está ampliamente distribuida por el hogar y se proporciona como un servicio de nube que se adapta de forma continua a las necesidades del hogar y sus residentes. Esta potente función, que se optimiza de forma automática, proporciona supervisión continua para evitar interferencias con otras redes cercanas y utiliza múltiples canales para aumentar la capacidad de la red. Los algoritmos de enrutamiento también ayudan a equilibrar las cargas de la red y optimizar el rendimiento de las aplicaciones en cada dispositivo y habitación del hogar.

Como servicio basado en la nube, HomePass puede ofrecer a los suscriptores nuevas funciones y actualizaciones tan pronto como estén disponibles. Dado que Plume cuenta con sus propias API, puede integrarse sin problemas con los sistemas existentes de los CSP para completar operaciones, administrar inventario, hacer facturaciones y generar informes, entre otras tareas.

## ADOpte UN ANÁLISIS OPERATIVO

- Mientras busca maneras de ahorrar en costos, su prioridad debe ser reinvertir esos ahorros en estrategias que impulsen el crecimiento futuro.
- Busque formas de introducir estructuras de costos más competitivas que aumenten tanto la flexibilidad como las ganancias.
- Busque oportunidades para reducir los costos de asistencia invirtiendo en tecnologías anticipativas que puedan resolver problemas del servicio antes de que los clientes los notifiquen.
- Piense en la economía y la flexibilidad de la plataforma al momento de tomar decisiones relacionadas con la inversión y la asignación de capital.

Con la aplicación móvil HomePass, los clientes pueden completar la configuración de forma sencilla y les permite supervisar y controlar su red doméstica y dispositivos de forma remota. Los CSP tienen la opción de distribuir módulos Plume como puntos de acceso Wi-Fi avanzados o realizar implementaciones desde su hardware existente a través de una integración de código abierto llamada OpenSync™.

Mientras tanto, los propios CSP acceden a una asistencia integral para administrar los servicios de HomePass. Haystack™ es una solución integral de supervisión de back-end dirigida a los equipos de asistencia, ingeniería y operaciones. La aplicación Frontline brinda información para el personal de asistencia e ingeniería de nivel 1, 2 y 3; asimismo, los paneles de control de Panorama permiten supervisar el estado general operativo de la red. Signal, un sistema de análisis predictivo, identifica a los clientes insatisfechos y genera de manera anticipativa contactos de atención al cliente salientes para reducir las llamadas y aumentar la satisfacción del cliente, lo cual es prioritario en la industria.

Finalmente, con Harvest™, puede conocer los dispositivos que marcan tendencia entre los clientes, el comportamiento de uso y los patrones de las aplicaciones y, con esa información, crear y filtrar cohortes de su base de clientes. El análisis de red ayuda a impulsar las decisiones de marketing, promociones y productos para aprovechar las tendencias de la red y las decisiones de compra de los clientes.

Todas estas herramientas ayudan a los CSP a superar muchos de los desafíos que enfrentan y a transformarse en proveedores de servicios digitales diseñados para el hogar inteligente.

Plume posibilita que sus socios les ofrezcan a sus suscriptores una amplia variedad de nuevos servicios y hagan un seguimiento de los problemas de servicio con supervisión en tiempo real y análisis de datos. Gracias a estas funciones, los socios de Plume han obtenido beneficios extraordinarios, como los siguientes:

- Aumento de hasta un 30 % en la retención de clientes
- Aumento promedio de ingresos de hasta USD 15 por cliente
- Reducción de hasta un 50 % en las llamadas de asistencia
- Reducción de las visitas de mantenimiento de hasta un 67 %
- 67 % de aumento en la velocidad de implementación de los servicios
- Aumento de hasta 60 puntos en las puntuaciones NPS

El conjunto completo de servicios diseñados para el hogar inteligente de Plume también se implementa rápidamente: solo se necesitan 8 semanas desde la contratación hasta que los socios tienen el servicio activo.

 **Aumento de hasta un 30 % ↑ en la retención de clientes**

 **Aumento de los ingresos promedio por usuario en USD15 ↑**

 **Reducción de las llamadas de asistencia en un 50 % ↓**

 **Reducción de las visitas de mantenimiento en un 67 % ↓**

 **Aumento en la velocidad de implementación de los servicios en un 67 % ↓**

 **Aumento de las puntuaciones NPS en hasta 60 puntos ↑**

Con nuestra solución integral, los CSP tienen acceso a todas las herramientas y servicios que necesitan para transformar y crear digitalmente una estrategia comercial exitosa para la era del hogar inteligente:

- El software basado en la nube otorga agilidad y escalabilidad.
- La tecnología independiente de la red posibilita una conectividad más confiable para el cliente.
- Los paneles de control muestran información en tiempo real acerca de servicios y rendimiento de la red.
- Se obtiene asistencia integrada y acceso a actualizaciones continuas y nuevos servicios para los clientes.

Y, lo que es más importante: un socio confiable y calificado que está listo para ayudarlos a ser competitivos en la era de los negocios digitales.

## ADOpte UN ANÁLISIS TÉCNICO

- Busque plataformas abiertas, dispositivos independientes de la red y tecnologías fáciles de implementar que les permitan a los clientes resolver las incertidumbres relacionadas con dispositivos confusos o la incompatibilidad.
- Priorice la calidad, confiabilidad y velocidad de la red, dado que establecen la base de los futuros servicios diseñados para el hogar inteligente.
- Céntrese en productos que estén basados en software y puedan lanzarse rápidamente para satisfacer las expectativas y exigencias de los clientes.
- Emplee automatización robótica de procesos, inteligencia artificial, bots de chat y otras tecnologías que permitan mejorar la agilidad y el servicio al cliente.
- Transforme los costos y las experiencias de los clientes a través de conocimientos basados en datos, orquestación y soluciones definidas por software.
- Gestione la infraestructura heredada de la manera más simple y eficiente y, a su vez, analice nuevas ofertas digitales.



# Conclusión

Para los CSP, ahora es el momento de transformarse digitalmente y convertirse en proveedores de servicios diseñados para el hogar inteligente.

Los clientes están adoptando diversas tecnologías inteligentes y se están alejando cada vez más de las ofertas tradicionales de voz, video y datos que alguna vez dominaron el mercado. También están cada vez más dispuestos a cambiar de proveedores para obtener los servicios que desean si sus proveedores actuales no los brindan.

La solución para los CSP es asociarse con una empresa capaz de respaldar su transformación de forma rápida, fluida y rentable. Esto es posible gracias a la plataforma de CEM basada en la nube de Plume, la aplicación y el conjunto de servicios diseñados para el hogar inteligente HomePass, nuestras opciones de hardware flexibles, una asistencia sólida y otras herramientas.

Para obtener más información, envíenos un correo electrónico a [partner@plume.com](mailto:partner@plume.com) o visite [plume.com](https://plume.com) hoy mismo.



