



# O futuro das operações em campo

Uma análise sobre os setores de prestação de serviços e telecomunicações até 2025



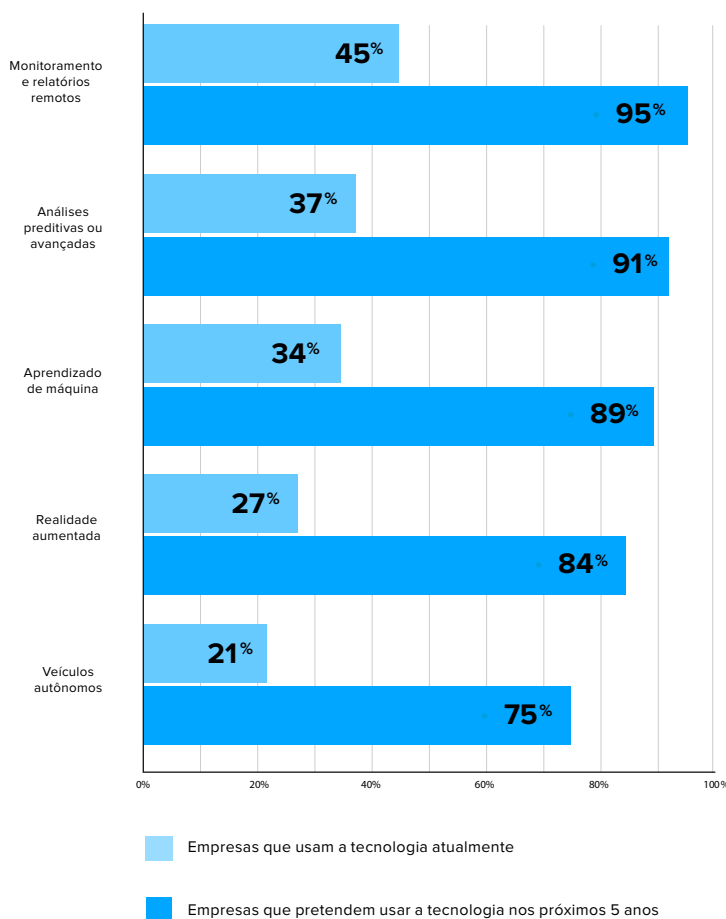
## O impacto da tecnologia móvel para os prestadores de serviços: análise e insights

O relatório “O futuro das operações em campo: Uma análise sobre os setores de prestação de serviços e telecomunicações até 2025” reúne dados exclusivos coletados a partir de entrevistas realizadas com mais de 400 tomadores de decisão que trabalham em diferentes funções de operações em campo nos setores de telecomunicações e prestação de serviços técnicos. Convidamos esses tomadores de decisão a compartilhar seus insights em relação a uma série de questões que afetam o trabalho dos prestadores de serviços, como a formação de uma estratégia de tecnologia móvel efetiva, a otimização do processo de expedição, o aumento da eficiência por meio do monitoramento remoto e muito mais. Este relatório também analisa o uso da tecnologia móvel, os problemas mais comuns levantados pelos técnicos e as inovações futuras que moldarão o setor ao longo dos próximos cinco anos.

- Atualmente, 76% dos prestadores de serviços traçam suas estratégias de operação em campo com base no uso de dispositivos móveis em vez de computadores de escritório.
- As previsões indicam que o número de empresas que equipam mais da metade de seus técnicos de campo com dispositivos móveis aumentará em 16 pontos percentuais nos próximos cinco anos.

### Uma análise sobre o futuro do setor de prestação de serviços

Conforme os prestadores de serviços continuam evoluindo para atender às demandas de seus clientes, já é possível vislumbrar algumas das tendências que devem aparecer nos próximos cinco anos. Embora três em cada quatro empresas já utilizem análises avançadas e aprendizado de máquina para criar cronogramas de trabalho que maximizem seus recursos em campo, espera-se que o uso de análises preditivas e avançadas aumente. O uso de soluções de monitoramento e relatórios remotos, assim como de diversas outras tecnologias inovadoras, também deve se tornar generalizado na indústria nos próximos anos.



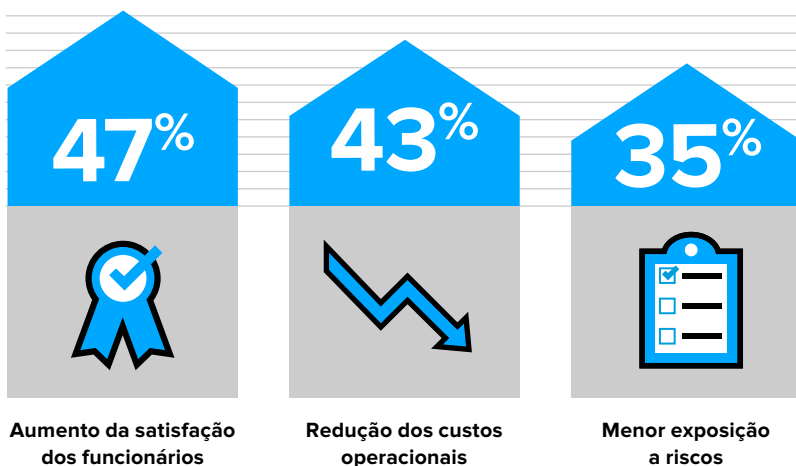
## Saiba o que está em jogo

Condições climáticas. Chamadas tardias. Riscos de segurança. Os técnicos de campo precisam lidar com tudo isso e muito mais para garantir que as necessidades dos clientes sejam atendidas. Saber quais são os principais desafios que eles enfrentam pode ajudar você a escolher as ferramentas certas para mantê-los em segurança e ajudá-los a trabalhar mais rápido e com mais eficiência.

## Os dispositivos móveis ajudam os prestadores de serviços a reduzir custos e aumentar a segurança e a satisfação dos funcionários

A expectativa dos clientes em relação aos seus prestadores de serviços é alta. Para eles, as interrupções e falhas na prestação de serviços são mais do que um mero inconveniente: elas são imperdoáveis. Ao saber o que está em jogo para sua empresa, fica evidente que seus técnicos de campo precisam conseguir se conectar de onde quer que estejam para diagnosticar e resolver problemas. A indústria já reconheceu o valor da tecnologia móvel, e o desenvolvimento contínuo das redes 4G e 5G está impulsionando maiores investimentos em tecnologia sem fio por parte de empresas que querem garantir sua competitividade.

## Benefícios da tecnologia móvel segundo os prestadores de serviços que a utilizam atualmente



## Os 3 principais desafios enfrentados pelos prestadores de serviços em campo:

1. Tempos de resposta **44%**
2. Não exceder o orçamento **42%**
3. Implementar e adaptar-se a novas tecnologias **39%**



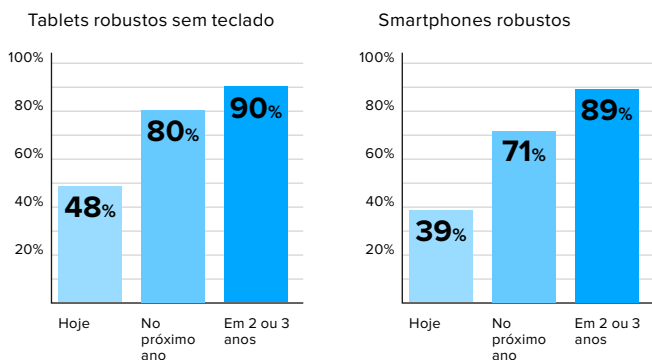
## O FUTURO DAS OPERAÇÕES EM CAMPO

UMA ANÁLISE SOBRE OS SETORES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E TELECOMUNICAÇÕES ATÉ 2025

### Praticamente o novo padrão do setor

Os prestadores de serviços estão reconhecendo o valor de dispositivos móveis robustos. Atualmente, quase 50% dos entrevistados já começaram a usar tablets robustos. Durante o próximo ano, esse número deve chegar a 80%. Além disso, 89% dos entrevistados afirmam que sua estratégia móvel envolverá o uso de smartphones robustos dentro dos próximos três anos.

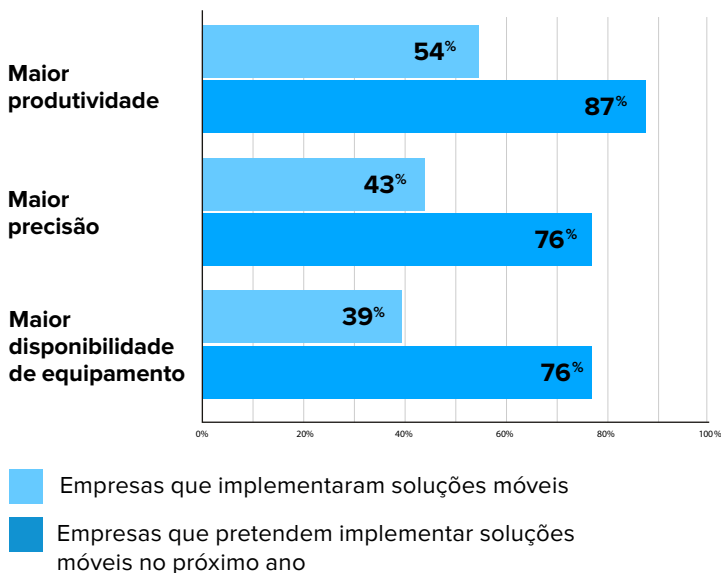
### Implantação de dispositivos robustos



### Melhoria do desempenho em campo

A tecnologia móvel está mudando o paradigma de sucesso em todo o setor por dar mais opções aos trabalhadores em campo e ajudá-los a aumentar sua eficiência. Grande parte das empresas já estão percebendo um aumento de produtividade, e a expectativa é de que haja uma melhoria ainda maior no próximo ano.

### A tecnologia móvel aumenta a produtividade



## Os aplicativos mais importantes do setor

Os processos dependentes de papel estão desaparecendo à medida que empresas com foco em mobilidade passam a se concentrar em simplificar as operações para os usuários, de forma que eles possam melhorar sua produtividade e manter sua segurança em campo. Uma das mudanças mais comuns no setor tem sido a generalização do uso de aplicativos para aumentar a eficiência da coleta de dados, da comunicação e da navegação.

## A solução está na tecnologia móvel

Os prestadores de serviços dependem das operações em campo para garantir que não haja interrupções, falhas ou ineficiências na produção. Empresas em todo o setor já perceberam que a melhor forma de se preparar para o sucesso é adotar a tecnologia móvel. Equipar os técnicos de campo com dispositivos móveis tem trazido benefícios imensos, e espera-se que os prestadores de serviços continuem aumentando o emprego dessa tecnologia nos próximos anos.

## Como a tecnologia móvel está transformando o setor para os prestadores de serviços

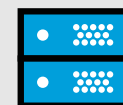
- Os técnicos de campo conseguem ser mais produtivos, além de chegar a seus destinos e resolver problemas de forma mais rápida
- As empresas que usam dispositivos móveis reduziram seus custos operacionais em campo
- Os técnicos de campo são expostos a menos riscos, já que podem acessar mais informações para ajudá-los a fazer escolhas de trabalho mais seguras
- O uso de tecnologia continuará crescendo no setor, pois mais de 90% dos prestadores de serviços planejam implementar aprendizado de máquina, análises e monitoramento remoto nos próximos 5 anos

## As funções de aplicativos mais importantes segundo os usuários

1. E-mail



2. Acesso ao banco de dados em tempo real



3. Gerenciamento de remessas



4. Monitoramento do ambiente



5. Uso de sistemas de informação geográfica





## Contato

**Zebra Technologies Corporation**  
3 Overlook Point  
Lincolnshire, IL 60069

### **Sobre a Zebra**

A Zebra oferece um portfólio completo de soluções robustas de computação móvel para os setores de telecomunicações e prestação de serviços. A nossa tecnologia permite que profissionais em campo se mantenham conectados em locais remotos e acessem os dados necessários para realizar seu trabalho de forma mais eficiente.

Saiba mais em [zebra.com/telecom](https://zebra.com/telecom)