



Lumen América Latina reconhecida como a
Empresa do Ano

2021

Mercado de Serviços de
Colaboração da América Latina
Excelência em Melhores Práticas

Imperativos Estratégicos

A Frost & Sullivan identifica três imperativos estratégicos chave que afetam a indústria de trabalho conectada: tecnologias disruptivas, megatendências transformadoras e novos modelos de negócios. Toda empresa que compete no espaço de trabalho conectado está obrigada a lidar com estes imperativos de maneira proativa; não fazer isto levará quase que certamente à estagnação ou ao declínio. Empresas bem-sucedidas superaram os desafios impostos por estes imperativos e os aproveitam para impulsionar a inovação e o crescimento. O reconhecimento da Lumen pela Frost & Sullivan é um reflexo do quanto a empresa está se desempenhando bem em relação a estes imperativos.



Critérios de melhores práticas para um desempenho de classe mundial

A Frost & Sullivan aplica um rigoroso processo de análise para avaliar os diversos indicados para cada categoria de premiação, antes de determinar o beneficiário final do prêmio. O processo envolve uma avaliação detalhada dos critérios de melhores práticas em duas dimensões para cada empresa indicada. A Lumen sobressai em muitos dos critérios no âmbito de serviços de colaboração.

AWARD CRITERIA	
<i>Visionary Innovation & Performance</i>	<i>Customer Impact</i>
Addressing Unmet Needs	Price/Performance Value
Visionary Scenarios Through Mega Trends	Customer Purchase Experience
Implementation of Best Practices	Customer Ownership Experience
Leadership Focus	Customer Service Experience
Financial Performance	Brand Equity

Com muitas opções em um momento desafiador, as empresas precisam de orientação constante

Na América Latina, as empresas estão enfrentando decisões de transformação digital em toda a organização e, de forma mais acentuada, nos sistemas de comunicação e colaboração. As opções, os tipos e a complexidade dos sistemas de tecnologia da informação (TI) corporativos aumentaram significativamente na última década e, como consequência, muitas organizações globais estão focando novamente em seus negócios centrais e aproveitando um modelo de serviços gerenciados para uma parte cada vez maior de suas necessidades tecnológicas. No entanto, a região América Latina em geral retém um grande percentual de implementações nas dependências (ao invés de na nuvem), infraestrutura legada e sistemas gerenciados internamente. O apego a sistemas legados (tanto de telefonia corporativa quanto de plataformas de colaboração) tem levado muitas empresas a relutar em terceirizar operações diárias por medo de perder o controle da estratégia e das políticas aplicáveis.

A pandemia de COVID-19 provocou interrupções massivas em todos os aspectos das operações de negócios e tornou os sistemas de colaboração e comunicações unificadas (UCC) o principal tema na agenda de muitos executivos. As empresas aceleraram suas estratégias e cronogramas de transformação digital; em questão de apenas semanas ou meses fizeram mudanças que teriam levado anos para implementar e conquistar. A pandemia impulsionou uma explosão de usuários nas plataformas de colaboração, com os clientes corporativos rapidamente ampliando seu uso. Esta situação aumentou a pressão competitiva e a aspiração dos fornecedores por inovação, mas o cenário dos fornecedores está desordenado.

Consequentemente, os tomadores de decisões das empresas enfrentam uma seleção caótica de potenciais ferramentas, com uma variedade confusa de opções e modelos (por exemplo, alguns departamentos da empresa já utilizam um tipo de canal, enquanto a equipe de TI prefere outro, embora as políticas de segurança e uso por toda a empresa não estejam claras). Este cenário fragmentado torna difícil para as empresas entender quais soluções e pacotes podem ajudá-las a alcançar os objetivos de produtividade e eficiência em suas colaborações e investimentos gerais em TI. As empresas com diversas sedes de escritórios e departamentos segmentados estão experimentando dificuldades para garantir a segurança e controlar os custos sem uma estratégia unificada. Além disto, com a pandemia impulsionando uma adoção massiva de ambientes de trabalho híbridos e remotos, as organizações reconhecem que com mais usuários conectados e mais dispositivos acessando mais recursos compartilhados, elas precisam de uma estratégia geral e de um guia para implementar, administrar e supervisionar as inúmeras tecnologias.

Após uma mudança de marca em setembro de 2020, a Lumen Technologies (Lumen) assumiu as rédeas da CenturyLink e a mudança de nome destaca o foco da empresa no progresso que habilita a tecnologia. Embora o nome Lumen seja novo no mercado, o núcleo das operações da empresa na América Latina começou há mais de 30 anos, e através das mudanças posteriores, o fio condutor continuou sendo o foco exclusivo em impulsionar o segmento corporativo. A Frost & Sullivan já reconheceu a empresa anteriormente (com a marca CenturyLink) por sua trajetória de oferecer ferramentas inovadoras e soluções orientadas a obter valor. A Lumen prima por apoiar empresas a reduzir a complexidade e

administrar o custo total de propriedade enquanto otimizam suas implementações tecnológicas.

“Com experiência apoiando uma ampla gama de clientes, a Lumen entende a diversidade da situação de cada um e continua atenta às necessidades únicas e implementações em vigor. Quer isto se traduza em migrar tudo em um único fim de semana ou em uma transição customizada, planejada para ocorrer em fases ao longo do tempo para proteger investimentos legados, a Lumen administra o risco e os processos em torno das exigências do cliente.”
- Nicholas J. Baugh, Analista de Pesquisa de Melhores Práticas

Através de seu portfólio de comunicações unificadas como serviço e soluções para reuniões, a Lumen tem cultivado uma evolução natural a partir de gerações sucessivas de tecnologias da comunicação. À medida que as tecnologias de voz caminhavam para a comoditização, na década de 2010, a Lumen começou a unir os serviços de voz com soluções de serviços gerenciados e a ordenar tecnologias de comunicação e colaboração com o apoio das opções de infraestrutura de backbone, redes e data center da empresa. Com a convergência das tecnologias, o modelo de serviços gerenciados da Lumen foi se estendendo por uma

gama de serviços UCC e aproveita uma abordagem integrada que auxilia as empresas a compreender a fragmentação do mercado.

Visibilidade e capacidades verdadeiramente de ponta-a-ponta

A Lumen tem uma oferta exclusivamente abrangente, com um portfólio e conjunto completo de soluções que atende as necessidades das empresas de ponta-a-ponta e as ajuda a obter valor de forma geral e diminuir o custo total de propriedade nos custos de comunicações. Com visibilidade de todo o espectro das necessidades corporativas, a Lumen considera profundamente o que o cliente quer e

precisa. A Lumen começa diagnosticando as questões subjacentes que estão causando os problemas críticos dos clientes e revisando o ciclo de vida completo de uma potencial solução para entender e desenhar um plano para atender suas necessidades. Esta abordagem requer escutar verdadeiramente o cliente, construindo uma relação de consultoria ao invés de apresentar um menu de opções. Com esta profunda perspectiva, a Lumen customiza um conceito para apoiar os objetivos da empresa durante todo o ciclo de vida, desde desenhar soluções até planejar transições, executar migrações, operar sistemas por parte dos clientes e fechar o ciclo com uma prática contínua de melhorias. A Lumen enfrenta a complexidade de cada etapa, administrando os serviços para os clientes de acordo com suas estratégias e políticas.

Aproveitando as integrações internas da Lumen, as empresas podem consolidar acordos de nível de serviço e controlar os custos sob um provedor único de serviços gerenciados, ao invés de lidar com uma seleção desconectada de fornecedores. A oferta de ponta-a-ponta inclui voz, plataformas UCC e equipes de operações, apoiando clientes e aproveitando as fortalezas fundamentais da Lumen em data center, infraestrutura e serviços de segurança gerenciada. Como único ponto de contato para todos os clientes de serviços gerenciados, a Lumen administra a integração por trás das cenas, incluindo o suporte e a infraestrutura premium, em conjunto com a tecnologia avançada. Embora o portfólio da empresa seja amplo, o objetivo de todo o modelo da Lumen é específico às necessidades e aos ambientes corporativos.

Flexibilidade excepcional para customizar as implementações

Mais do que o amplo portfólio, a Lumen apresenta uma flexibilidade excepcional na entrega e configuração de serviços para os clientes. Atendendo as empresas no estágio em que estão (tal como em estratégias de migração à nuvem e integração com os sistemas atuais), a Lumen acomoda os clientes no ritmo desejado por eles, de uma forma pensada para atender suas reais necessidades. A Lumen mantém relacionamentos com os principais fornecedores de tecnologia de colaboração (ex.: Microsoft, Cisco, Avaya) para oferecer aos clientes conexões com seus ecossistemas preferidos. Com experiência apoiando uma gama diversa de clientes, a Lumen entende a diversidade da situação de cada um e continua atenta às necessidades únicas e as implementações em vigor. Quer isto se traduza em migrar tudo em um único fim de semana, ou em uma transição customizada, planejada para ocorrer em fases ao longo do tempo para proteger investimentos legados, a Lumen administra o risco e os processos em torno das exigências do cliente. A empresa demonstra sua agilidade ao fornecer serviços gerenciados e serviços operacionais adicionais para complementar e multiplicar a potência do conjunto de soluções, tal como acrescentar um engenheiro residente no escritório do cliente para fornecer serviço de alto nível.

Igualmente, a Lumen oferece uma flexibilidade louvável aos clientes no que diz respeito aos modelos comerciais e de implementação oferecidos. A empresa exibe uma capacidade impressionante de criar modelos híbridos: se o cliente quiser, é possível combinar uma infraestrutura existente para que coexista com os novos serviços sendo implementados, com a Lumen também mantendo e operando cada um durante um período de transição para garantir a continuidade de negócios. A Lumen atua como uma garantia para o cliente, lidando com os processos de transição e gestão de mudanças como parte do guarda-chuva dos serviços operacionais. Além disto, como parte da conversa conceitual de

apresentação com os clientes, avaliando os pontos críticos vividos e as necessidades subjacentes, a Lumen faz recomendações honestas e imparciais para uma solução completamente formada que seja sensível aos requisitos comerciais e ao ecossistema. A Lumen pode atender como despesas operacionais completas (opex) ou despesas de capital, além de uma combinação entre elas. A capacidade da empresa de customizar e combinar o modelo comercial baseada nos recursos, funções e escala que o cliente deseja, cria uma proposta de valor atraente. As configurações passadas variam de um modelo 100% mensal recorrente para plataformas de nuvem com investimento inicial zero, ou uma implementação mista para telefones e equipamento de vídeo comprados junto com aplicações de UCC e serviços de assistência operacional em um modelo opex, ou serviços de voz e colaboração empacotados com segurança gerenciada e rede de entrega de conteúdo em uma opex estruturada.

A Lumen tem o cuidado especial de orientar as empresas durante a migração para a nuvem, com estratégias comprovadas de transição e gestão de riscos. O agnosticismo da empresa e seu conhecimento apoiam migrações de todos os tipos, seja mudando das dependências para a nuvem ou de fornecedor para fornecedor. Com experiência trabalhando com diversos jogadores na nuvem, a Lumen ajuda as empresas a mudar gradualmente, ou (como foi o caso em 2020), a rapidamente desenhar e implementar uma estratégia de migração global para UCC na nuvem. A Lumen atua como um consultor de confiança para a empresa, facilitando a transição e a administração entre ela e a nuvem.

"A Lumen prima por apoiar empresas a reduzir a complexidade e lidar com o custo total de propriedade enquanto otimizam suas implementações tecnológicas."

- Sebastian Menutti, Diretor de Indústria

Uma abordagem consolidada à região gera eficiências

A Lumen apoia sua base de clientes grandes, globais e multinacionais na América Latina através de uma abordagem regional consolidada. Como ponto de contato único para uma empresa internacional, a Lumen pode tratar de desafios em diversos países e

ajudar a alcançar eficiências para reduzir o custo total de propriedade.

Com décadas de experiência operando na América Latina, grande parte da equipe central da Lumen conta com anos de experiência na empresa. Com sua organização regional ágil, a Lumen minimiza as barreiras que os concorrentes frequentemente enfrentam com equipes locais segmentadas ou com o desalinhamento entre departamentos. Esta simplificação significa que a Lumen pode envolver clientes de forma precisa e consistente e, igualmente, a forma como ela desenha e lança produtos e serviços é compacta e coerente. Na verdade, quanto mais complexo um produto ou implementação na infraestrutura de uma empresa, mais valor e eficácia têm a infraestrutura coesa e a cobertura abrangente da Lumen. A trajetória comprovada da empresa torna sua experiência evidente ao avaliar e resolver necessidades para toda a região.

Agregando valor durante a aceleração induzida pela pandemia

A pandemia de COVID-19 forçou as empresas a se reorganizarem e se adaptarem rapidamente (desencadeando uma onda de usuários e interesse em acelerar estratégias de UCC); desde o início, a Lumen provou ser uma facilitadora-chave e ajudou as organizações com louvor durante a confusão. Nos

primeiros meses da pandemia, a Lumen se esforçou muito para educar e orientar os clientes para que entendessem sobre suas capacidades existentes e obtivessem o máximo de suas licenças. Adicionalmente, a Lumen forneceu às empresas alguns testes gratuitos e modelos de *try & buy* (provar antes de comprar) para apoiá-las na decisão sobre qual plataforma ou modelo de implementação adotar. Adicionalmente, enquanto lidava com a crescente demanda e continuava a abordagem individualizada para atender as necessidades dos clientes, a Lumen acrescentou novos fornecedores (como a Zoom) e integrações de aplicações às suas ofertas (tal como grupos de WhatsApp como canal em Microsoft Teams), que atendem à experiência e ao comportamento real dos usuários.

Notavelmente, no último ano a Lumen cumpriu com a demanda emergente por cronogramas de colaboração e transformação digital acelerada, desenvolvendo uma camada de serviços gerenciados de valor agregado além do portfólio de UCC. Em conjunto com os pacotes de colaboração, esta camada extra pode incluir gestão de dispositivos ou infraestrutura gerenciada unida ao ecossistema do fornecedor. A Lumen integra todas as etapas de construção, incorporando conectividade, segurança gerenciada, telefonia (tal como rede de telefonia pública comutada ou troncos de protocolo de iniciação de sessão) e até monitoramento de rede, insights e análises de forma proativa. A abrangência do guarda-chuva de serviços gerenciados da Lumen é verdadeiramente impressionante e incomparável neste âmbito.

Conclusão

Enquanto as empresas na América Latina estavam lutando para lidar com as pressões criadas pela pandemia, sentiram um senso de urgência renovado para adotar sistemas de colaboração e comunicação unificada baseados na nuvem e encontrar formas de simplificar sua estratégia e política de forma geral, para os escritórios distribuídos e colaboradores remotos. A Lumen tem raízes profundas, que extraem décadas de conhecimento e uma trajetória comprovada coordenando serviços complexos na região. O amplo portfólio e a visibilidade da empresa de todo o ciclo de vida de uma corporação ajudam a Lumen a lidar com as necessidades completas de ponta-a-ponta do cliente e reduzir o custo total de propriedade. Aproveitando o backbone de internet, as redes e a segurança gerenciada, a Lumen customiza ofertas de serviços (e modelos comerciais) para cumprir com as necessidades únicas e as sensibilidades das empresas. Apoiando as empresas para consolidar serviços gerenciados, unificando a administração de políticas e tornando os sistemas atuais em híbridos, a Lumen demonstra capacidades excepcionais de conscientização e tempo de resposta.

Com sua consistência e conhecimento sobre as operações de multinacionais na América Latina, serviços gerenciados confiáveis e flexibilidade para atender as necessidades das empresas, a Lumen recebe o Prêmio Frost & Sullivan de Empresa do Ano 2021 na América Latina no mercado de serviços de colaboração.

O que você precisa saber sobre o reconhecimento de Empresa do Ano

O Prêmio de Empresa do Ano da Frost & Sullivan é sua honra máxima e reconhece o participante do mercado que exemplifica a inovação visionária, um desempenho líder de mercado e um atendimento ao cliente incomparável.

Análise do Prêmio de Melhores Práticas

Para o Prêmio de Empresa do Ano, os analistas independentes da Frost & Sullivan avaliaram os critérios listados abaixo.

Inovação & Desempenho Visionários

Abordando as necessidades não atendidas: As necessidades não atendidas ou mal atendidas dos clientes são descobertas e atendidas por um robusto processo de desenvolvimento de soluções.

Cenários visionários através de megatendências: Cenários macro e de longo alcance são incorporados à estratégia de inovação através do uso de megatendências, permitindo assim soluções de mercado inovadoras e novas oportunidades de crescimento.

Foco em liderança: As empresas focam em criar uma posição de liderança nos mercados principais e em criar barreiras rígidas para a entrada de novos concorrentes.

Implementação de melhores práticas: A implementação de melhor da categoria é caracterizada por processos, ferramentas ou atividades que geram um nível de sucesso consistente e que possa ser repetido.

Desempenho financeiro: O sólido desempenho geral dos negócios é obtido em termos de receita, aumento da rentabilidade, margem operacional e outras métricas financeiras-chave.

Impacto ao Cliente

Valor do preço/desempenho: Os produtos ou serviços oferecem o melhor valor em relação ao preço, comparados às ofertas similares do mercado.

Experiência de compra do cliente: A qualidade da experiência de compra garante aos clientes que estão adquirindo a solução ideal para lidar com suas necessidades e restrições únicas.

Experiência de propriedade do cliente: Os clientes se orgulham de possuir um produto ou serviço da empresa e têm uma experiência positiva durante a vida do produto ou serviço.

Experiência de atendimento ao cliente: O atendimento ao cliente é acessível, rápido, livre de stress e de alta qualidade.

Valor da marca: Os clientes têm uma visão positiva da marca e exibem grande lealdade à mesma.

Sobre a Frost & Sullivan

A Frost & Sullivan é a Growth Pipeline Company™. Empoderamos nossos clientes para um futuro moldado pelo crescimento. Nosso Growth Pipeline as a Service™ fornece ao CEO e à equipe de crescimento do CEO uma plataforma de oportunidades de crescimento contínua e rigorosa, garantindo o sucesso a longo prazo. Para obter resultados positivos, nossa equipe beneficia-se de mais de 60 anos de experiência, treinando organizações de todos os tipos e tamanhos em 6 continentes com nossas melhores práticas comprovadas. Para potencializar seu futuro Growth Pipeline, visite Frost & Sullivan em <http://www.frost.com>.

The Growth Pipeline Engine™

O modelo proprietário da Frost & Sullivan para criar sistematicamente oportunidades e estratégias contínuas de crescimento para nossos clientes conta com a tecnologia Innovation Generator™. [Saiba mais](#)

Principais Impactos:

- **Growth Pipeline:** Continuous flow of Growth opportunities
- **Growth Strategies:** Proven Best Practices
- **Innovation Culture:** Optimized Customer Experience
- **ROI & Margin:** Implementation Excellence
- **Transformational Growth:** Industry Leadership



The Innovation Generator™

Nossas seis perspectivas de análise são cruciais para capturar a mais ampla gama de oportunidades inovadoras de crescimento, grande parte das quais ocorrem nos pontos destas perspectivas.

Perspectivas Analíticas:

- Mega Trend (MT)
- Business Model (BM)
- Technology (TE)
- Industries (IN)
- Customer (CU)
- Geographies (GE)

