

L'INNOVATION AU SERVICE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT & DE LA MOBILITÉ

Une entrevue avec Marco Almeida - Solution Stream Owner Customer Experience & Mobility
par Katucia Moussongo

Dans le secteur de la Télécommunication, l'Innovation et la Technologie sont deux éléments interdépendants. Sans les personnes créatrices derrière la technologie, le monde ne bénéficierait pas des outils ou des gadgets les plus extraordinaires, qui ont pour but d'améliorer la qualité de vie de l'Homme.

Dans notre recherche continue des "Hommes derrière la Technologie", nous avons rencontré Marco Almeida - Solution Stream Owner Customer Experience & Mobility chez Adapt IT Telecoms. Marco compte plus de 23 ans d'expérience dans l'industrie de la Télécommunication.



Veillez nous en dire plus sur votre histoire, pourquoi avez-vous choisi le secteur de la Technologie et de la Télécommunication?

J'ai grandi dans une petite ville à l'extérieur de Johannesburg. J'y ai fait mon lycée et, à travers quelques concours scientifiques, j'ai eu un intérêt pour l'informatique. Cependant, étant jeune à l'époque, j'ignorais ce que je ferais dans le futur. Je pensais qu'un diplôme universitaire en comptabilité était la meilleure option pour moi, car j'étais très doué dans ce domaine. Au bout d'un an d'étude, j'ai réalisé que ce n'était pas la carrière qui me convenait, car elle ne correspondait pas à ma personnalité.

Sans hésitation, je suis revenu à mon premier amour, "l'informatique". J'ai aimé tous les aspects de cette spécialité y compris la programmation.

À la fin de mes études, j'ai commencé à travailler pour une société axée dans l'informatique traditionnelle. Après y avoir passé un an, j'ai rejoint une autre entreprise du nom d'Unison Communications. Cette entreprise alliait Technologie et Télécommunication.

Ce fut une expérience formidable. Ce que nous faisons en termes de PBX (Private Branch Exchange) était de fournir des services auxiliaires pour soutenir l'activité des lignes téléphoniques fixes. L'entreprise a ensuite commencé à proposer des solutions mobiles, puis a fusionné avec une autre société appelée Aspivia Unison, avant d'être rachetée par Adapt IT en 2015.

Depuis lors, le nombre d'employés de cette entreprise est passé de 30 à environ 150 ; en plus d'avoir été répartie en plusieurs divisions au sein de Adapt IT Group. Nous avons commencé à servir plusieurs firmes y compris les opérateurs de réseau mobile en Afrique et Australie.

Comme vous l'avez remarqué, je n'ai jamais vraiment quitté l'industrie. Ça fait plus de 23 ans que je suis passionné par l'industrie de la Télécommunication. J'ai commencé ma carrière en tant que technicien et au fil du temps, j'ai assumé différentes responsabilités telles que la gestion des comptes, le consulting, le développement des affaires et plus. Dans cette industrie, je ne me suis jamais ennuyé. Au fur et à mesure que l'entreprise élargissait la variété des solutions qu'elle offrait, je changeais de fonction.

Pourquoi Adapt IT Aujourd'hui?

Parce que c'était une nouvelle aventure et un nouveau marché. Cette entreprise m'a ouverte de nombreuses portes. De plus, j'ai noué des liens solides avec plusieurs personnes. Nous sommes presque devenus une famille. Les gens vont et viennent, mais il y a toujours une connexion et une loyauté. J'apprécie les liens que j'ai noués avec ceux qui travaillent avec moi et la façon dont nous progressons en équipe. C'est l'endroit idéal.

De plus, Adapt IT propose plusieurs secteurs distincts dans lesquels vous pouvez vous épanouir professionnellement. Si vous souhaitez changer de carrière ou intégrer un autre secteur, vous en avez l'opportunité.

Nous avons l'avantage de gérer notre propre technologie, ce qui nous permet de réagir rapidement aux changements du marché. C'est, à mon avis, ce qui rend le travail à Adapt IT si incroyable. Notre besoin constant d'innover et de rester à jour découle du fait que l'industrie est en perpétuelle évolution.

Aussi, nous ne sommes pas juste des catalyseurs technologiques car nous offrons à nos clients des produits finis et uniques. L'autre facteur important est la portée et l'exposition actuelles que nous avons dans plusieurs secteurs en Afrique du Sud et à l'international surtout avec la présence de Volaris.

Selon vous, Qu'est-ce qui rend l'industrie de la Télécommunication passionnante?

Ce qui me passionne dans la Télécommunication, c'est la variété des marchés et des clients avec lesquels nous nous engageons non seulement en Afrique du Sud, mais dans le monde.

Grâce à notre réseau de partenaires tels que les ISP et les intégrateurs de systèmes, nous avons accès à un large éventail de secteurs et de marchés.

Ainsi, il y a une diversité de personnes avec qui nous traitons, ce qui, je pense, rend cette industrie extrêmement intéressante. En effet, il existe différents produits avec des exigences distinctes.

Aucun MNO, MVNO ou ISP n'est identique. Chacun d'eux a une manière particulière d'opérer. Et à l'aide de nos technologies, ils offrent à leur audience des plateformes solides et irréprochables.

Qu'est-ce qui rend votre rôle de "Solution Stream Owner" captivant?

La diversité de mon travail, à mon avis, est l'une de ses plus grandes particularités. Cela s'étend de mon implication dans la gestion des deux plateformes (APN, CCSS) dont je suis responsable, à mon implication dans le développement de produits, les opérations de l'entreprise, le marketing, la soumission de budget etc. J'ai presque l'impression de diriger ma propre entreprise au sein d'une plus grande.

“

Ceux qui innovent et se réinventent constamment continueront de croître et rester pertinents sur le marché.

”

Comment le secteur des Télécoms est-il révolutionné par l'Expérience Client & la Mobilité?

En termes de Mobilité et de Technologie en général, le marché a évolué dans le sens où les clients veulent désormais avoir un accès plus rapide à l'information. Ils veulent être en mesure d'accomplir les choses eux-mêmes plutôt que d'avoir à contacter un centre d'appels pour obtenir les informations nécessaires.

La meilleure partie de ce que nous faisons est que nous comblons l'écart en termes de solution entre les clients finaux, le MNO et les revendeurs. En utilisant nos idées novatrices, nous les rapprochons et facilitons leurs transactions.

Nous avons deux technologies ou plateformes, que nous utilisons pour régler ces problèmes. Ce sont : le CCSS (Corporate Customer Self-Service) qui est normalement un portail web que nous fournissons aux MNO. Et le CDMP (Cloud Data Management Platform), également connu sous le nom d'APN as-a-Service.

L'APN as-a-Service est une plate-forme convergente qui peut fonctionner sur de nombreux réseaux mobiles. Il aide à gérer et à contrôler les dépenses mobiles ainsi que l'utilisation et les besoins en données.

D'autre part, le CCSS (Corporate Customer Self-Service) est un portail qui permet aux utilisateurs finaux d'avoir accès à leur facture d'achat ainsi que d'autres informations. Ils ne sont plus obligés de contacter un représentant du service client. Au lieu de prendre des heures, des jours ou des semaines pour effectuer une transaction, ils le font désormais en quelques secondes.

Ces solutions vous aident à améliorer votre expérience client, vos sources de revenus ou encore le taux de désabonnement. La gestion de l'environnement mobile du client est désormais possible.

Vous avez émis le souhait d'accroître votre portefeuille clients et de développer un réseau de partenaire de distribution en Afrique du Sud. Quel type de profil serait idéal pour développer cette relation avec Adapt IT?

Nous considérons toute entreprise technologique qui fournit ou gère des solutions logicielles comme des potentiels partenaires commerciaux. Et la raison pour laquelle je dis cela est que toutes ces entreprises devront être en mesure de fournir à un moment donné une solution complète, comprenant non seulement des logiciels, mais également des données mobiles et un emballage adéquat.

Comment décririez-vous "Les Hommes Derrière La Technologie"?

"Les Hommes Derrière La Technologie" peut signifier, à mon avis, des individus passionnés par ce qu'ils font. Ceux qui ont le talent ou la capacité d'utiliser la technologie pour aider les autres. Vous savez, répondre aux clients en cas de problème est tout aussi important que la technologie elle-même.

Il s'agit également de personnes capables de déclencher de nouvelles tendances. Ils sont portés par une vision et ils ne cessent de développer, réinventer la pile technologique ou tester de nouveaux gadgets. Ils ne restent pas immobiles. C'est là que réside la passion.

Ceux qui innovent et se réinventent constamment continueront de croître et rester pertinents sur le marché.

Quel message souhaitez-vous transmettre à la nouvelle génération d'ingénieurs Tech à la recherche d'opportunités d'emploi?

Je leur conseille de ne pas craindre de sortir de la zone de confort. Il faut aussi apprendre et essayer de nouvelles choses dans le secteur de la technologie, parce que c'est là que naissent les idées novatrices.

Évitez de sous-estimer vos propres idées. Une idée modeste tend à évoluer vers quelque chose de plus grand et vous conduire à une belle invention.