



CASO DE ESTUDIO

Una serie sobre la banda ancha inalámbrica Canopy en el mercado.



EL PROVEEDOR DE SERVICIOS DE INTERNET LÍDER DE LA REGIÓN ESTABLECE UNA NUEVA NORMA PARA LOS SERVICIOS DE BANDA ANCHA – QUE CONVIERTE A LA SOLUCIÓN INALÁMBRICA EN LA PREFERIDA DE LOS CLIENTES: RAPID SYSTEMS LANZA SUS SERVICIOS DSL INALÁMBRICOS EN UN MERCADO EXTREMADAMENTE COMPETITIVO CON UN ÉXITO ROTUNDO



SINOPSIS

Desde 1994, Rapid Systems ha cubierto las necesidades de servicios de Internet de empresas y de clientes residenciales del sudeste de los Estados Unidos. Actualmente, la compañía es uno de los más importantes Proveedores de Servicios de Internet (ISP, por su sigla en inglés) y ofrece un amplio espectro de soluciones de Internet y conectividad, entre las que se incluyen DSL estándar e inalámbrica, cambio por tramas, ATM, T-1 y servicios de conexión telefónica a una amplia gama de clientes en Florida, Georgia, Carolina del Sur, Carolina del Norte, Kentucky, Tennessee, Alabama, Mississippi y Louisiana.

En 1998, Rapid Systems amplió su cartera de servicios y comenzó a ofrecer servicios DSL a sus clientes, mediante un acuerdo de distribución mayorista con la operadora telefónica local (LEC, por su sigla en inglés). Estos servicios, junto con el constante compromiso hacia la satisfacción de los clientes, permitieron a la compañía aumentar su clientela y lograr nuevas y atractivas oportunidades de negocio. A medida que la compañía lograba cada vez más éxito, también lo hacía la competencia. Lamentablemente, como mayorista de un producto DSL, Rapid Systems podía hacer poco en términos de diferenciación del producto y con mucha frecuencia se encontraba a merced de otros, que eran responsables de la administración y las operaciones de la infraestructura de conexión con el cliente.

Después de reconocer que el control de su propia red y, en última instancia, el destino de su compañía estaba fuera de sus manos --y en manos de la competencia, nada menos-- Rapid Systems se embarcó en busca de un producto de DSL inalámbrica de alta calidad, flexible y con la mejor relación costo-beneficio. Ya no perderían clientes tradicionales por asuntos tales como números cambiados de puerto, transferencias entre CLEC, mal servicio e incluso confusión por parte de los clientes respecto de quién era en verdad el proveedor del servicio. Rapid Systems buscó una solución de última tecnología que, junto con su reconocida excelencia en el servicio, le garantizaría la cabeza de playa para el crecimiento de sus operaciones.

Después de una investigación y prueba exhaustivas, la búsqueda de Rapid Systems la condujo a la plataforma de banda ancha inalámbrica Canopy™ de Motorola. En poco tiempo, la compañía lanzó su servicio de DSL inalámbrica con el nombre comercial de RS|Air.

Ahora, dos años más tarde, el servicio de RS|Air se encuentra disponible en un radio de 600 millas cuadradas, y ofrece servicios a empresas y clientes residenciales de las comunidades de Tampa, Clearwater y St. Petersburg, Florida. Rapid Systems también ha sido reconocida por la comunidad empresaria de la Florida como una de las Principales 50 compañías de Tampa. "Nuestra visión es clara", declaró el CEO y cofundador, Dustin Jurman, "ser propietarios de la infraestructura de conexión con el cliente es fundamental para los Proveedores de servicios de Internet actuales. Para tener éxito, debes controlar tu propio destino".

EL ISP LÍDER REGIONAL ESTABLECE UNA NUEVA NORMA PARA LOS SERVICIOS DE BANDA ANCHA—QUE CONVIERTE A LA SOLUCIÓN INALÁMBRICA EN LA PRIMERA Y NO LA ÚLTIMA OPCIÓN DE LOS CLIENTES

RAPID SYSTEMS INTRODUCE LOS SERVICIOS DE DSL INALÁMBRICA EN UN MERCADO EXTREMADAMENTE COMPETITIVO CON UN ÉXITO ROTUNDO

UN MERCADO FEROCAMENTE COMPETITIVO

Tampa alberga a Rapid Systems, uno de los líderes de la industria de la información de Florida y Proveedor de servicios de Internet orientado a proporcionar acceso a servicios de banda ancha de alta velocidad para empresas y clientes residenciales. A pesar de que las comunicaciones cooperativas son una novedad para la mayoría de las empresas, Rapid Systems ha tenido un buen desempeño como proveedor de una amplia variedad de servicios de Internet durante más de ocho años y ya sabe cómo brindarle ventajas competitivas en términos de información a las empresas.

La competencia en Tampa —una de las ciudades con más conexiones de banda ancha del país—es dura. De acuerdo con una encuesta reciente de AOL, Tampa es la segunda ciudad con más cantidad de conexiones de banda ancha en los Estados Unidos, por encima de Boston, Houston, Charlotte y Los Ángeles. Esta clasificación se basa en la cantidad de personas con conexión a banda ancha, cuánto tiempo hace que la tienen y cuántas personas esperan conectarse a banda ancha en los próximos 12 meses.¹

ACERCA DE LA EMPRESA

Con sede en Tampa, FL, Rapid Systems es un Proveedor de servicios de Internet completo. La compañía fue fundada en 1994 y ofrece servicios de DSL, cambio por tramas, T-1 y servicios informáticos y hosting de sitios Web a una región de nueve estados en el sudeste de los Estados Unidos. La red, instalaciones y recursos técnicos de última tecnología de Rapid Systems no tienen competencia en la provisión de servicios de banda ancha. Los ingenieros de la compañía minuciosamente controlan, mantienen y actualizan la red para proveer a los clientes algunas de las tecnologías, servicios, asistencia, hardware y software más avanzadas de la industria en la actualidad. En Rapid Systems todos forman parte de la Red.

1211 N. Westshore Blvd. Suite 711 • Tampa, FL 33607 • Tel: 813-232-4887
www.rapidsys.com

En palabras del CEO y cofundador de Rapid Systems, Dustin Jurman, "Estamos en un mercado que es pura competencia. Estamos luchando con bravura contra varios competidores fervorosos. Cada uno de ellos ofrece un arsenal inmenso para el suscriptor de servicios de banda ancha".

Esta no es ninguna sorpresa si consideramos que Tampa fue uno de los primeros mercados del país en instalar DSL y el primer mercado de prueba para los servicios de Internet de alta velocidad por cable. El Área Estadística Metropolitana de Tampa (MSA, por su sigla en inglés) ocupa la 20^o posición entre las MSA más importantes de los Estados Unidos

según la clasificación de la Comisión Federal de Comunicaciones, y está formada por los condados de Hernando, Hillsborough, Pasco y Pinellas e incluye a las ciudades de Tampa, St. Petersburg y Clearwater, Florida. Con una población que supera los dos millones de habitantes y más de un millón de hogares, el área de Tampa se encuentra segunda entre las áreas metropolitanas de la región del sudeste de los EE UU y es primera en el estado de la Florida en términos de cantidad de habitantes.

Desde el punto de vista comercial, Tampa se destaca del mismo modo y se encuentra entre las 60 Principales ciudades cibernéticas elegidas por la Asociación Estadounidense de Electrónica y NASDAQ como las mejores sedes para las compañías de tecnología de los Estados Unidos. El área representa una enorme oportunidad para los proveedores de servicios de banda ancha que desean ganar los corazones y las mentes de sus suscriptores.

¹ Tampa Tribune, mayo de 2003.

CONTROLAR NUESTRO DESTINO

Los negocios dentro del área de Tampa son nada menos que una plataforma de lanzamiento para este éxito local. "Incluso la participación de mercado de los principales proveedores de servicios de banda ancha está siendo erosionada por la guerra entre los CLEC", declaró Jurman. "Las telefónicas locales venden sus servicios muy por debajo de las tarifas mayoristas, por lo que es difícil sostener los mercados residenciales. Y, como ISP, no te

puedes diferenciar si simplemente usas la infraestructura de conexión con el cliente de la telefónica local o de la compañía de cable".

Con miles de clientes en su red, Rapid Systems se ha convertido en el ISP líder del área de Tampa. Después de dos años de ofrecer servicios de DSL mediante un acuerdo de distribución mayorista, Rapid Systems quiso diferenciarse de la competencia y de los proveedores anteriores. "Durante nueve años, otra persona ocupó el asiento de conductor y nosotros no controlamos nuestro futuro", declaró

"SER PROPIETARIOS DE LA INFRAESTRUCTURA DE CONEXIÓN CON EL CLIENTE ES FUNDAMENTAL PARA LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS DE INTERNET ACTUALES. PARA TENER ÉXITO, DEBES CONTROLAR TU PROPIO DESTINO".

DUSTIN JURMAN, CEO Y COFUNDADOR, RAPID SYSTEMS

Jurman. Era importante para Rapid Systems proteger su reputación por su servicio de excelencia, y el control y mantenimiento de la red eran aspectos fundamentales de este paradigma de servicio.

"Cuando un técnico de reparaciones del proveedor de servicios DSL visitaba a un cliente, a menudo creaba un alto grado de confusión porque el cliente no percibía de quién estaba recibiendo el servicio", dijo Jurman. "Incluso aunque la red sea nuestra y usemos la telefónica local para la conexión con los clientes, cuando el técnico de reparaciones se presenta está usando una camiseta de la competencia y simplemente nos cansamos de esta situación".

En algunas ocasiones, Rapid Systems estaba a merced del proveedor de la red para resolver problemas del servicio DSL. Jurman mencionó un ejemplo en el que el cliente no pudo hacer funcionar su DSL. "En uno de nuestros clientes más antiguos de servicios DSL, los técnicos pasaron tres o cuatro días tratando de resolver los problemas de la red hasta que se dieron por vencidos sin poder resolverlos". En última instancia, descubrimos que el problema era una interferencia espacial. La compañía proveía un T-1 a uno de sus clientes en el mismo haz de la línea que el DSL para el cliente de Rapid System. La interferencia del circuito del T-1 impedía que la línea DSL se conectara. "Darse por vencido ante los problemas de los clientes no es una opción para Rapid Systems", dijo Jurman. "Estamos aquí para resolver los problemas de nuestros clientes y no para complicarles la vida".

Para que el alma de la compañía continúe creciendo y tenga éxito en un mercado feroz, y para brindar los niveles de servicio requeridos por Rapid Systems para sus clientes, era vital encontrar e instalar una oferta de red que estuviera 100% en manos de la compañía y fuera completamente operada por ella. Para Rapid Systems, tener el control completo de la red, de extremo a extremo, representó un impacto neto positivo en la satisfacción de los clientes. "Podemos lograr niveles mucho más altos de respaldo y, en última instancia, satisfacción de nuestros clientes si tenemos el control completo", dijo Jurman.

SUMERGIRSE EN EL CAMPO DE LA BANDA ANCHA INALÁMBRICA

El equipo de ingenieros de Jurman comenzó a probar diversas soluciones de banda ancha inalámbrica. Rapid Systems evaluó múltiples proveedores, en total, más de media docena. No fue un proceso sencillo.

Durante la instalación de la solución de uno de los proveedores, Rapid Systems notó que el equipo estaba funcionando muy por debajo de las especificaciones establecidas por el proveedor. Jurman y su equipo informaron las discrepancias al proveedor. "Me preguntaron: '¿Es más rápida que la conexión de acceso telefónico?'",

recuerda Jurman. "Eso me enfureció. Nunca había estado tan furioso en toda mi vida". Finalmente, el proveedor admitió que el equipo no cumplía las especificaciones y le pidió a Rapid que lo devolviera al depósito a cambio de un reembolso por el total del precio.

Poco tiempo después, Rapid Systems se comunicó con Motorola para solicitar información sobre su solución Canopy de banda ancha inalámbrica. El equipo de Rapid Systems hizo una visita de dos días al Laboratorio de banda ancha inalámbrica de Motorola en Schaumburg, Illinois y examinó el producto detalladamente. Jurman informó a Motorola sus requisitos de desempeño, servicio, confiabilidad y costo, además de lo que el equipo debía hacer en el futuro. "Le pregunté a Motorola, '¿Están dispuestos a asegurarme que el producto Canopy es tan estable o más estable que mis redes DSL o de cambio por tramas?'", recordó Jurman. "Ellos dijeron que sí". El sistema Canopy luce orgulloso un plazo medio entre fallas superior a 45 años.

Ocho meses más tarde, después de sacudir el producto, de someterlo a pruebas rigurosas y de asegurarnos de que era lo que decían, Rapid Systems eligió al sistema Canopy de banda ancha inalámbrica de Motorola.

CONSTRUIR UNA EMPRESA SOBRE EL SERVICIO DE DSL INALÁMBRICA

A mediados de 2002, Rapid Systems lanzó oficialmente el servicio comercial de su producto de DSL inalámbrica. Se comercializa bajo la marca RS|Air. Este servicio inalámbrico fijo ha sido diseñado para brindar un servicio de alta calidad y transmisiones libres de interferencia. RS|Air rápidamente se convirtió en uno de los productos más vendidos de Rapid Systems. "A pesar de que continuamos ofreciendo servicios de DSL estándar, la mayoría de nuestros clientes prefieren el producto RS|Air por diversos motivos", dijo Jurman. "Les decimos: 'Esta es su opción – DSL o RS|Air'. La mayoría de los clientes inmediatamente eligen la oferta de RS|Air".

"Les entregamos un producto completamente diferente del DSL", observó Matthew Morrison, gerente de instalación de servicios de banda ancha de Rapid Systems. "El foco ya no está en un punto de precio. En realidad les entregamos un servicio de gran valor".

Morrison agregó: "Desde el punto de vista puramente técnico, mediante el sistema Canopy podemos ofrecer a nuestros clientes mayores cargas que todos los demás productos de cable o de DSL. Desde el punto de vista de la confiabilidad, debido a que controlamos toda la infraestructura, de extremo a extremo, podemos entregar una solución más confiable que si debiéramos confiar en la infraestructura de conexión con el cliente de otro proveedor".

"Preferimos que nuestros clientes utilicen RS|Air porque podemos controlar toda la red, y la experiencia de nuestros clientes es verdaderamente superior", dijo Jurman. Agregó: "Como ISP tradicional, debimos saltar tantos bucles del proveedor de la red que es verdaderamente difícil determinar cuánto obtenemos por nuestros servicios de DSL en términos de rentabilidad. Esta es una declaración verdaderamente dramática, pero hay demasiados costos ocultos

cuando se opera con otro proveedor de redes. No es necesario ser ingeniero espacial para darse cuenta de que se obtienen importantes ahorros si se proveen estos servicios a través de una red propia".

Y Rapid Systems pudo extender estos ahorros de costos a sus clientes. "Es muy difícil proveer un buen producto cuando tienes limitaciones de costo", dijo Jurman. "Para hacerlo", dijo, "hemos cambiado prácticamente todos los clientes de T-1 a RS|Air y

los hemos llevado de entre \$800 y \$900 por cargo mensual de servicio a un cargo mensual de \$300. A \$300 por T-1, el cliente recibe un valor extraordinario por su dinero. Representa un ahorro del 300%. ¡Sorprendente! No conozco ningún cliente que no estaría encantado con tal oferta".

**"INALÁMBRICA NO ES SU ÚLTIMA OPCIÓN.
ES LA PRIMERA".**

MATTHEW MORRISON, GERENTE DE INSTALACIÓN DE SERVICIOS INALÁMBRICOS, RAPID SYSTEMS

Pero no siempre las ventas fueron tan sencillas como en la actualidad para Rapid Systems. Al principio, hubieron frecuentes malentendidos respecto de RS|Air, porque muchos clientes habían tenido malas experiencias con los productos de 2.4 GHz de otros proveedores. Entre los temores se incluían la vulnerabilidad ante fallas de seguridad, "espías" y problemas de confiabilidad. Morrison reconoció: "Una de nuestras actividades más importantes fue cambiar la percepción general respecto de la banda ancha inalámbrica.

**UNA OFERTA INTEGRAL PARA LAS EMPRESAS Y LOS CLIENTES:
PRODUCTOS PARA TODOS LOS PRESUPUESTOS**

La plataforma Canopy de banda ancha inalámbrica abastece a la red RS|Air, que ofrece diversos paquetes para empresas y clientes residenciales con diferentes opciones de velocidad, cuentas de correo electrónico y servicios de hosting de sitios Web.

ACCESO A INTERNET PARA EMPRESAS

TORNADO

Velocidades: 512K carga/ descarga
 Correo electrónico: 5 cuentas
 Hosting: 25 Megs
 Costo mensual: \$99*

HURACÁN

Velocidades: 1 Meg carga/descarga
 Correo electrónico: 15 cuentas
 Hosting: 50 Megs
 Costo mensual: \$199*

TIFÓN

Velocidades: 1.5 Megs carga/descarga
 Correo electrónico: 30 cuentas
 Hosting: 250 Megs
 Costo mensual: \$299*

ACCESO RESIDENCIAL A INTERNET

TORNADO

Velocidades: 512K carga/ descarga
 Correo electrónico: 1 cuenta
 Hosting: 5 Megs
 Costo mensual: \$49*

HURACÁN

Velocidades: 1 Meg carga/descarga
 Correo electrónico: 1 cuenta
 Hosting: 5 Megs
 Costo mensual: \$59*

TIFÓN

Velocidades: 1.5 Megs carga/descarga
 Correo electrónico: 1 cuenta
 Hosting: 5 Megs
 Costo mensual: \$69*

* La tasa de instalación varía según el tipo de instalaciones y oscila entre \$99 y \$250. Alquiler del equipo sin cargo. Precios sujetos a cambio sin previo aviso (Mayo de 2004).

Lamentablemente, algunos productos que habían sido realmente diseñados para su uso en interiores se utilizaban en espacios exteriores. Hemos iniciado actividades cotidianas de educación de los clientes para corregir estas percepciones y presentar el servicio RS|Air”.

Rapid Systems ahora puede abastecer a los clientes de banda ancha RS|Air en un plazo mínimo de cuarenta y ocho horas o inferior, a comparación de los plazos mínimos de tres a cinco días para el servicio DSL.

“Podemos llegar rápidamente a donde está el cliente en situaciones de emergencia para corregir los posibles problemas”, declaró Jurman. “En realidad, tuvimos un cliente cuyas líneas habían sido cambiadas a un CLEC y no se había dado cuenta de que esto desconectaría sus líneas de DSL. Sucede a menudo. Fuimos a ver al cliente, instalamos RS|Air y restauramos el servicio en poco tiempo”.

“El servicio inalámbrico no es su última opción. Es la primera”, acotó Morrison.

UN ÉXITO TRAS OTRO

Desde la instalación inicial de la plataforma de banda ancha inalámbrica Canopy, Rapid Systems ha instalado un total de nueve torres que abastecen a Tampa, St. Petersburg y Clearwater. Actualmente el servicio RS|Air se ofrece en velocidades simétricas adicionales de 1 Mbps y 1.5 Mbps.

Rapid Systems continúa cosechando importantes nuevos clientes con su servicio RS|Air. Gracias al servicio Canopy, Rapid Systems puede ofrecer un servicio de banda ancha más competitivo en términos de precio.

“Los clientes empresas y particulares comprenden cabalmente los beneficios que les ofrecemos y están encantados con el servicio”, dijo Morrison.

Hoy Rapid Systems provee RS|Air a diversos gobiernos municipales del área. “Además de poder abastecer RS|Air a entidades gubernamentales, vislumbramos múltiples nuevos mercados que se nos abren”, dijo Jurman. “Actualmente estamos buscando proveedores de servicios de aplicación y de redes privadas, además de servicios para eventos especiales y obras en construcción”.

“Nos hemos diferenciado completamente de la competencia”, dijo Jurman. “Tenemos una plataforma increíblemente estable, tiempos de instalación más rápidos que cualquier otro producto disponible, instalaciones personales, ancho de banda y desempeño constantes más una administración superior de los componentes de la red, lo que no es menos importante”.

“Hemos comprobado que ser propietarios de nuestra propia estructura es fundamental para la rentabilidad de los ISP”, dijo Furman. “Estamos haciendo lo que nuestra competencia no puede hacer, y generamos resultados positivos para nuestra compañía”.

Motorola, Inc.

Latin American Countries Region
789 International Parkway
Sunrise, FL 33325
USA
954-723-8959

Motorola de Argentina

Ave. del Libertador 1855
B1638BGE, Vicente Lopez
Buenos Aires, Argentina
5411-4317-5300

Motorola de Venezuela, C.A.

Ave. Francisco de Miranda
Centro Lido, Torre B
Piso 15, El Rosal
Caracas, 1060 Venezuela
58212-901-4600

Motorola Industrial Ltda.

Av. Chedid Jafet,
222 - bl. D - conj. 11, 21,41 - V. Olimpia
CEP 04551-065 - São Paulo / SP - Brasil
Telephone: 3847-6686
Fax: 3847-3288 (GEMS)
<http://www.motorola.com.br>

Motorola Chile

Ave. Nueva Tajamar 481
Edif. World Trade Center
Of. 1702, Torre Norte
Las Condes
Santiago, Chile
562-338-9000

Motorola de Colombia, Ltda.

Torre Banco Ganadero
Carrera 7 #71-52
Torre B, Oficina 1301
Bogotá, Colombia
571-376-6990

Motorola de Costa Rica

Oficentro Plaza Mayor
Piso 3, Rohrmoser
San José, Costa Rica
506-296-5385

Motorola del Ecuador

Quito, Ecuador
593-2264-1627

Motorola de México, S.A.

Calle Bosque de Alisos #125
Col. Bosques de Las Lomas
05120 México D.F.
México
52-555-257-6700

Motorola del Perú, S.A.

Ave. República de Panama 3535
Piso 11, San Isidro
Lima 27, Peru
511-211-0700

Para obtener más información sobre Motorola y la banda ancha inalámbrica y cómo el sistema Canopy puede ampliar sus redes y servicios, aumentar la clientela, mejorar la satisfacción del cliente, brindar ventajas competitivas y un notable retorno de la inversión, llame al 1-866-515-5825/ 800-795-1530 o visítenos en www.motorola.com/canopy.com