



MINISTÉRIO DA FAZENDA
Secretaria de Acompanhamento Econômico

Parecer n.º 176 COGSE/SEAE/MF

Brasília, 24 de maio de 2.002.

Ref.: Ofício n.º 4539/2001/SDE/GAB, de 25 de outubro de 2.001.

Assunto: Ato de Concentração n.º 08012.006604/2001-21

Requerentes: Amdocs Limited e Nortel Networks Corporation.

Operação: Aquisição pela Amdocs da Clarify, uma divisão da Nortel de software de gerenciamento de relações com clientes (CRM).

Recomendação: Aprovação, sem restrições.

Versão: Pública.

O presente parecer técnico destina-se à instrução de processo constituído na forma da Lei n.º 8.884, de 11 de junho de 1994, em curso perante o Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência – SBDC.

Não encerra, por isto, conteúdo decisório ou vinculante, mas apenas auxiliar ao julgamento, pelo Conselho Administrativo de Defesa da Econômica – CADE, dos atos e condutas de que trata a Lei.

A divulgação de seu teor atende ao propósito de conferir publicidade aos conceitos e critérios observados em procedimentos da espécie pela Secretaria de Acompanhamento Econômico – SEAE, em benefício da transparência e uniformidade de condutas.

A Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça solicita à SEAE, nos termos do Artigo 54 da Lei n.º 8.884/94, parecer técnico referente ao ato de concentração entre as empresas **Amdocs Limited** e **Nortel Networks Corporation**.

1. DAS REQUERENTES

1.1. Adquirente

1. A **Amdocs Limited**, com sede no Reino Unido, controladora do Grupo Amdocs, dedica-se à produção e distribuição de *software* de gerenciamento de relações com cliente (“CRM”, ou *Customer Relations Management*) e *software* de faturamento (*billing software*). Atua há 20 anos no ramo de informática, fornecendo produtos e serviços de *software* para grandes empresas de comunicação e serviços IP, e conta com mais de 8.450 profissionais em todo o mundo.

2. A Amdocs é uma fornecedora de produtos e serviços de *software* com foco em empresas de telecomunicações. Segundo as requerentes, “esses produtos e serviços são projetados para gerenciar e melhorar aspectos referentes às operações de negócios de tais empresas, incluindo o relacionamento com cliente (*customer care*), gerenciamento de ordens (*order management*), chamadas de mediação e taxação (*call mediation and ration*), formação de eventos (*event formatting*), cálculo e preparo de fatura, formatação de conta, coleta e recebíveis, fraude de administração, serviços de publicação de diretórios, garantia de faturamento (*customer care and billing solutions*) e vários componentes de gerenciamento de relações com clientes, tais como ponto de venda, *churn management* e *Navigator*. Os produtos são feitos para suprir as necessidades de cada cliente e são vendidos como sistemas. Esses sistemas suportam uma ampla extensão de serviços de comunicação, incluindo *wireline*, *wireless*, banda larga, comércio eletrônico e móvel e *Internet Protocol*.”

3. O grupo Amdocs apresentou, no ano 2.000, faturamento de R\$ XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX¹ no mundo. No Brasil, o faturamento da Amdocs foi de R\$ XXXXXXXXXXXXXXXX e no Mercosul, o faturamento apresentado foi de R\$ XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX no exercício financeiro de 2.000.

4. A adquirente Amdocs Limited é uma empresa com controle acionário disperso. Registra-se que, segundo as requerentes, apenas os acionistas abaixo detém participação superior à 5%:

¹ Taxa de câmbio vigente em 31 de dezembro de 2.000: 1 USD = R\$ 1,951.

QUADRO 2
Participações Acionárias na Amdocs

Acionista/Quotista	Quantidade de ações/quotas	Percentual (%)	Natureza da Participação
AXA Financial, Inc.	38.417.725	17,3	Ações
SBC International Inc.	31.432.936	14.1	Ações
Welsh, Carson, Anderson & Stowe	14.210.136	6,4	Ações

Fonte: Requerentes

5. O grupo Amdocs atua, no Brasil, por meio das empresas Amdocs Ltda. e ITDS Ltda. Segundo as requerentes, a única operação realizada pelo grupo nos últimos três anos no Brasil e no Mercosul foi a aquisição da ITDS Ltda.

1.2. Adquirida

6. A **Nortel Networks Corporation**, empresa multinacional canadense, com atividades em vários locais do mundo, atua no fornecimento dos seguintes produtos, serviços e soluções: produtos de acesso, aplicativos e serviços empresariais, produtos de dados e *internet*, serviços de diretório e de operador, *eBusiness*, redes inteligentes, telefonia via *internet*, componentes óticos, produtos e serviços de redes óticas, serviços profissionais, gerenciamento de rede e de serviço, pequenos escritórios e escritórios residenciais, produtos de comutação (*switching*), telefones e acessórios, produtos de cabo, roteadores (*routers* – produtos de ponta para rede remotas – *wide area network edge products*) e produtos sem fio (*wireless*) e de mobilidade².

7. Para fins de análise da presente operação, apenas as atividades da Clarify, uma divisão de sistemas de CRM (Customer Relationship Management) da Amdocs, são relevantes, pois constituem todas as atividades da Nortel relacionadas à operação. A Clarify é fornecedora de software de gerenciamento de relações com cliente (CRM).

² Informações prestadas em resposta ao Anexo I da Resolução CADE n.º 15/98.

15. Trata-se de operação mundial e sua submissão aos órgãos do Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência ocorreu em virtude do disposto no parágrafo do art. 54 da Lei n.º 8.884/94, tendo em vista o faturamento dos Grupos envolvidos na operação no exercício financeiro de 2.000.

16. Segundo as requerentes, a presente operação foi apresentada também às seguintes jurisdições: Áustria, República Tcheca, Alemanha e Irlanda.

3. DEFINIÇÃO DO MERCADO RELEVANTE

3.1. Mercado Relevante de Produto

17. A Nortel desenvolve atividades em várias partes do mundo e atua no mercado de informática e telecomunicações. A Clarify que atua no fornecimento de software de gerenciamento de relações com cliente (CRM). No Brasil, de acordo com as requerentes, as vendas da Clarify são realizadas por meio de vendas diretas, parceiros locais³ e contas globais.

18. A Amdocs também desenvolve atividades relacionadas à indústria de informática e telecomunicações e, conforme já mencionado, atua como fornecedora de produtos e serviços de software para empresas de telecomunicações. Segundo as requerentes, a Amdocs não era ativa no mercado brasileiro de CRM no exercício financeiro de 2.000.⁴

19. O CRM é um software voltado ao entendimento e antecipação das necessidades dos atuais clientes e daqueles potenciais de uma empresa. As soluções de software CRM, além de coordenar as múltiplas funções do negócio, coordenam também os múltiplos canais de comunicação com o cliente para que as organizações possam promover os canais de interação preferidos, por meio da integração dos módulos de automação de vendas, gerência de vendas, telemarketing e televendas, serviço de

³ De acordo com a resposta ao ofício n.º 369/COGSE/SEAE/MF, os principais parceiros locais da Clarify no Brasil, são as empresas Quadrata e Mitsucum, que contam com consultores certificados da Clarify.

⁴ Informações prestadas em resposta ao Anexo I da Resolução Cade n.º 15/98, item VI.1. De acordo com as requerentes, a Amdocs não obteve nenhum tipo de faturamento no mercado de CRM no ano 2.000, no Brasil.

atendimento ao cliente (SAC), automação de marketing, soluções para informações gerenciais, *Web* e comércio eletrônico. O atendente usa as informações para interagir com o cliente. Do ponto de vista tecnológico, o CRM envolve a busca de informações do cliente, a consolidação destes dados em um banco de dados central, a análise destes dados e a distribuição dos resultados avaliados aos vários departamentos que fazem o contato com o cliente.

20. Uma solução completa de CRM é composta de produtos e serviços de múltiplos fornecedores. Ao adquirir o software de gerenciamento de relações com cliente, uma determinada empresa basicamente compra um pacote de produtos e serviços que visam a implantação do sistema. No pacote, um dos fornecedores oferece a integração do computador com a telefonia, outro fornecedor oferta o software de CRM e um terceiro provê o software que atua como transmissor e receptor de mensagens entre aplicações, que permite a comunicação entre códigos de desenvolvimento diferentes entre si. Portanto, de acordo com as requerentes, as empresas adquirem os produtos de forma modular, ao invés de necessariamente escolher soluções integradas.

21. Do exposto, consideramos o **mercado relevante de produto** como o mercado de atuação da Clarify, a saber, software de gerenciamento de relações com cliente – *Customer Relations Management (CRM)*.

3.1. Mercado Relevante Geográfico

22. O mercado brasileiro de software de gerenciamento de relações com cliente conta com uma oferta similar à existente nos demais países do mundo. A oferta do software CRM é feita, essencialmente, por intermédio de distribuidores ou revendedores no país e por meio de subsidiárias, que importam e distribuem os produtos de suas matrizes no exterior.

23. Mesmo não havendo qualquer obstáculo que impeça empresas interessadas na aquisição do CRM adquiri-los de ofertantes situados em outros países, as empresas que ofertam esse tipo de produto costumam efetuar suas vendas no próprio país, através

de suas subsidiárias nacionais ou revendedores no Brasil, ao invés de vender diretamente para o consumidor final.

24. Dada a natureza do produto, os softwares de gerenciamento de relações com cliente requerem em contraposição à produtos simples, implementação, consultorias, treinamentos, gerenciamento operacional, suporte, assistência técnica e manutenção, que muitas vezes alteram os procedimentos internos da empresa.

25. As empresas ofertantes do software CRM realizam de maneira remota quase a totalidade dos serviços de suporte técnico que, em geral, já são previstos em contrato, podendo ser realizados a qualquer hora. A tecnologia utilizada no CRM possibilita que as empresas auxiliem remotamente seus clientes e, além disso, a prestação do serviço não requer a presença de um técnico da empresa para a solução da maioria dos problemas que possam vir a serem apresentados. Os problemas detectados podem ser resolvidos via Internet ou telefone, além de outras formas, através de acesso remoto ao sistema CRM do cliente ou mesmo através de transferência de arquivos.⁵

26. De acordo com as requerentes, o suporte técnico da Amdocs é realizado por meio de telefone ou comunicação eletrônica, podendo ainda ser fornecido por funcionários *on-site*. A Clarify, presta assistência aos seus clientes de CRM por meio de suporte remoto e *on-site*.⁶

27. O mercado de software de gerenciamento de relações com clientes poderia ser considerado mundial, pois o CRM pode ser adquirido em qualquer parte do mundo. Entretanto, em virtude da oferta do produto ser realizada tradicionalmente por intermédio de revendedores no país e considerando que o suporte técnico ao produto, embora efetuado remotamente é realizado pelas empresas no Brasil, definimos o **mercado relevante geográfico** como sendo o nacional.

⁵ Informações obtidas por meio de respostas aos ofícios n.º 3958/COGSE/SEAE/MF e n.º 4191/COGSE/SEAE/MF.

⁶ Informações obtidas por meio de resposta ao ofício n.º 369/COGSE/SEAE/MF.

4. RECOMENDAÇÕES

28. Conforme pode-se depreender das informações mencionadas anteriormente, a presente operação não afeta, diretamente, o mercado brasileiro, haja vista que não se verificam concentrações entre a Amdocs e a Clarify no mercado relevante, no Brasil. No país, apenas a Nortel, por intermédio de sua divisão de CRM, a Clarify, oferta esse determinado produto. Trata-se de uma substituição de agente econômico, haja vista que a empresa adquirente, a Amdocs, não participava diretamente no país do mercado envolvido antes da operação. Segundo as requerentes, mesmo desenvolvendo outras atividades no Brasil, além de atuar mundialmente no mercado de CRM, a Amdocs não era ativa no mercado brasileiro de CRM em 2.000.

29. Ante tudo o que foi exposto, entendemos que a operação não acarreta restrição ou prejuízo à concorrência no mercado brasileiro, sendo portanto, passível de aprovação, sem restrições.

À apreciação superior.

FERNANDO BERWERTH PACHIEGA

Assistente Técnico

LUÍS HENRIQUE D'ANDREA

Coordenador-Geral de Comércio e Serviços, Substituto

De acordo.

FRANCISCO DE ASSIS LEME FRANCO

Secretário de Acompanhamento Econômico, Substituto