

Eșecul în asigurarea rezilienței rețelelor ocupă primul loc în top 10 riscuri pentru companiile din industria de telecomunicații



Companiile din sectorul telecomunicațiilor au reușit să facă față exploziei gradului de utilizare a rețelelor în timpul pandemiei, cu toate acestea, **presiunea de a menține reziliența infrastructurii rețelei și de a-și extinde acoperirea** reprezintă principalele provocări ale industriei, conform raportului EY „Principalele 10 riscuri în sectorul telecomunicațiilor în 2020”.

Raportul îmbină cunoștințele de specialitate ale EY în acest domeniu și informațiile obținute în urma unor sondaje derulate în rândul consumatorilor, punctând cele mai mari amenințări cu care se confruntă, în prezent, operatorii din această industrie.

Păstrarea calității rețelei și a percepției pozitive din partea clienților sunt elemente esențiale în atingerea obiectivelor comerciale

În contextul măsurilor de izolare impuse în întreaga lume, care au declanșat creșteri ale traficului de până la 70%, operatorii de telecomunicații și-au asumat cu succes un important rol social, în calitate de furnizori de servicii de conectivitate. Dar, având în vedere că o mare parte dintre consumatorii din Regatul Unit (42%) au declarat că operatorii ar trebui să-și concentreze resursele asupra menținerii calității serviciilor de internet în bandă largă, iar o treime (32%) dintre consumatorii din SUA și-au exprimat rezervele în ceea ce privește fiabilitatea, viteza și stabilitatea conexiunii la internet la domiciliu de la începutul pandemiei, companiile din sectorul telecomunicațiilor trebuie să facă mai multe eforturi pentru a păstra percepția pozitivă a clienților asupra serviciilor pe care le oferă.

Una dintre concluziile raportului este aceea că, pentru a avea succes pe mai departe, se impune o nouă gândire a business-ului, cu noi competențe asociate, în care promisiunea față de clienți să se schimbe de la asigurarea vitezei, la asigurarea fiabilității.

„Analiza este actuală și pentru jucătorii de telecom din România, unde avem o comunitate largă de specialiști în tehnologie și în analiza de date. Pe fondul schimbărilor dese ale tehnologiei, ale priorităților de business și ale competențelor necesare personalului, transformările digitale tind să fie efectuate disparat în cadrul organizațiilor, fără un cadru coerent de coagulare a beneficiilor și, drept urmare, fără un impact major în rezultatele operaționale ale întregii firme. Recomandăm tuturor executivilor să aloce timp, buget și resurse umane pentru a defini o strategie integrată la nivel de companie pentru transformarea digitală și pentru concentrarea pe nevoile clienților, împreună cu un plan de implementare ambițios, dar realist, cu resurse dedicate”, apreciază Cristian Cârstoiu, Partener, Consultanță, EY România.

78% dintre respondenții din sectorul telecomunicațiilor își regândesc planurile de transformare digitală pe fondul pandemiei

Incapacitatea de a scala proiectele de digitalizare se situează pe locul al doilea pe radarul riscurilor identificate. Pandemia provocată de COVID-19 alimentează această tendință, având în vedere că, în prezent, 78% dintre operatorii telecom își regândesc sau adaptează viteza programelor de automatizare și de transformare digitală. În pofida acestei reevaluări, se mențin barierele din trecut, inclusiv lipsa abilităților necesare în analiza de date și inteligența artificială.

Escaladarea tulburărilor geopolitice și concurențiale ocupă locul al nouălea în clasament și reprezintă, de fapt, o temă care stă la baza principalelor zece riscuri. Pe fondul perturbărilor suferite de lanțurile de aprovizionare cu echipamente de rețea, generate de forțele comerciale globale, există temeri că lansările tehnologiei 5G ar putea fi amânate. În același timp, actorii din sectorul tehnologic fac demersuri pentru a exercita un control mai mare asupra lanțurilor de valoare, iar nou intrajii pe piața telefoniei mobile continuă să scadă tarifele pentru a câștiga cotă de piață.

Construirea încrederii și definirea viziunii 5G, esențiale în atingerea obiectivelor comerciale

Un alt risc important, clasat pe locul al cincilea în top, vizează **subestimarea schimbărilor imperativelor legate de protecția vieții private, de securitate și încredere**. Mai puțin de jumătate dintre consumatorii din Regatul Unit (47%)

consideră că dețin controlul asupra datelor lor din mediul online, iar rapoartele privind problemele legate de confidențialitatea datelor în contextul utilizării diverselor aplicații și a platformelor de apeluri video au sporit îngrijorările în timpul pandemiei.

Raportul subliniază că jucătorii din industrie nu fac legătura dintre încrederea clienților și creșterea veniturilor. Aproape jumătate dintre companiile de telecomunicații (46%) consideră că securitatea cibernetică este, mai degrabă, o cerință legală sau o necesitate în situații de criză și nu o inițiativă proactivă.

Pe poziția a șaptea se situează **colaborarea ineficientă cu nișele de piață și cu sectorul public**, adeseori din cauza unui grad de conștientizare redus în ceea ce privește beneficiile tehnologiei 5G. Potrivit raportului, deși diferite sectoare se află în diverse etape de investiție în tehnologia 5G, toate au nevoie de sprijin în concretizarea oportunităților pe care le au la dispoziție.

În același timp, 80% dintre companiile din toate nișele de piață doresc ca furnizorii de tehnologie 5G să definească o viziune mai coerentă în acest domeniu, ceea ce evidențiază necesitatea unui dialog mai clar.

Alte riscuri identificate de respondenți

Printre celelalte riscuri clasate pe primele zece locuri se numără: eșecul în redefinirea politicilor privind forța de muncă și în asigurarea incluziunii (locul trei în clasament), eșecul în eficientizarea cheltuielilor de capital și în recuperarea investițiilor în rețea (locul al patrulea), gestionarea deficitară a așteptărilor investitorilor și ale acționarilor (locul al șaselea), incapacitatea de adaptare la un cadru legislativ în schimbare (locul al optulea) și eșecul în valorificarea schimbărilor în structura pieței (locul al zecelea). Raportul integral poate fi consultat aici.

EY este una dintre cele mai mari firme de servicii profesionale la nivel global, cu 298.000 de angajați în peste 700 de birouri în 150 de țări și venituri de aproximativ 37,2 miliarde de USD în anul fiscal încheiat la 30 iunie 2020. Prezentă în România din anul 1992, EY este liderul de pe piața serviciilor profesionale. Cei peste 800 de angajați din România și Republica Moldova furnizează servicii integrate de audit, asistență fiscală, strategii și tranzacții, consultanță către companii multinaționale și locale. (C.S.)