

Raport EY: Eșecul în asigurarea rezilienței rețelelor ocupa 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 acestui sector, conform raportului EY „Principalele 10 riscuri în sectorul telecomunicațiilor în 2020”.

Raportul îmbină cunoștințele de specialitate ale EY în acest sector 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.

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 banda 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.

Prin urmare, 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.

Cristian Cârstoiu, Partener, Consultanta, EY România: „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 dispațat 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.”

Realizarea planurilor de transformare pe fondul tulburărilor geopolitice

Incapacitatea de a scala proiectele de digitalizare se situează pe locul al doilea pe radarul riscurilor identificate.

Pandemia provocata de COVID-19 alimenteaza aceasta tendinta, având în vedere ca, în prezent, 78% dintre operatorii telecom își regândesc sau adapteaza viteza programelor de automatizare și de transformare digitala. În pofida acestei reevaluări, se mențin barierele din trecut, inclusiv lipsa abilităților necesare în analiza de date și inteligența artificiala.

Escaladarea tulburarilor geopolitice și concurențiale ocupa locul al noualea în clasament și reprezinta, de fapt, o tema care sta la baza principalelor zece riscuri. Pe fondul perturbarilor suferite de lanțurile de aprovizionare cu echipamente de rețea, generate de forțele comerciale globale, exista temeri ca 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 intrații pe piața telefoniei mobile continua sa scada tarifele pentru a câștiga cota de piața.

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

Un alt risc important, clasat pe locul al cincilea în top, vizeaza subestimarea schimbarilor imperativelor legate de protecția vieții private, de securitate și încredere. Mai puțin de jumătate dintre consumatorii din Regatul Unit (47%) considera ca 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 subliniaza ca jucatorii din industrie nu fac legatura dintre încrederea clienților și creșterea veniturilor. Aproape jumătate dintre companiile de telecomunicații (46%) considera ca securitatea cibernetica este, mai degraba, o cerința legala sau o necesitate în situații de criza și nu o inițiativa proactiva.

Pe poziția a șaptea se situeaza colaborarea ineficienta cu nișele de piața 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 afla 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 piața doresc ca furnizorii de tehnologie 5G sa defineasca o viziune mai coerenta în acest domeniu, ceea ce evidențiaza necesitatea unui dialog mai clar.

Printre celelalte riscuri clasate pe primele zece locuri se numara: eșecul în redefinirea politicilor privind forța de munca și în asigurarea incluziunii (locul trei în clasament), eșecul în eficientizarea cheltuielilor de capital și în recuperarea investițiilor în rețea (locul al patrulea), gestionarea deficitara 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 schimbarilor în structura pieței (locul al zecelea).