Studiu EY: Lipsa de reacție la creșterea costului vieții este un risc major pentru telecomunicații

- **Amenințarea la adresa securității este subestimată: 76% dintre companiile telecom raportează creșterea anuală a atacurilor cibernetice**
- **Calitatea informațiilor furnizate de operatori cu privire la schimbările climatice scade de la an la an**

Creșterea costului vieții i-a determinat pe consumatori să își reajusteze prioritățile de cheltuieli. Eșecul companiilor telecom de a răspunde la această schimbare de atitudine este acum cea mai mare amenințare cu care se confruntă industria, potrivit raportului anual al EY, *Top 10 riscuri în telecom în 2023*. În condițiile în care cheltuielile gospodăriilor sunt supuse unor presiuni tot mai mari, 60% dintre consumatori spun că sunt îngrijorați de creșterea prețurilor abonamentelor de bandă largă, iar aproape jumătate (45%) consideră că plătesc prea mult pentru serviciile de conținut – conform raportului EY Decoding the digital home,

În timp ce fiabilitatea rețelelor rămâne o problemă pentru consumatori, reziliența și raza de acțiune a infrastructurii a coborât de pe locul 1 în clasament pentru prima dată de la debutul pandemiei COVID-19 – aflându-se acum pe poziția a cincea, pe măsură ce alte provocări devin și mai presante.

Tom Loozen, EY Global Telecommunications Leader, spune: *„În timp ce conectivitatea a reprezentat un colac de salvare pentru mulți în perioada de apogeu a pandemiei COVID-19, acum peisajul s-a schimbat. În climatul economic actual, consumatorii sunt hiper-concentrați pe valoarea pe care o*

obțin de la furnizori, iar companiile telecom ignoră această schimbare pe riscul lor. Amenințarea este agravată de presiunea din ce în ce mai mare din partea autorităților de reglementare, unele dintre acestea cerând ca operatorii de telecomunicații să facă mai mult pentru a oferi consumatorilor «tarife sociale». Ca răspuns, companiile telecom trebuie să creeze propuneri clare, simple și sigure, care să reasigure și să atragă clienții".

Companiile telecom se străduiesc să țină pasul cu riscurile cibernetice

Subestimarea imperativelor în schimbare în ceea ce privește securitatea și încrederea a urcat de pe locul trei pe locul doi în radarul de risc în telecomunicații în 2023. Astfel, 76% dintre companiile telecom raportează o creștere a atacurilor cibernetice de la an la an, potrivit EY Global Information Security Survey.

A apărut o neconcordanță între nivelurile sporite de vulnerabilitate și controlul la nivelul consiliului de administrație, iar 39% dintre directorii de securitate informatică din telecom (CISO) consideră că securitatea nu este luată în considerare în mod adecvat ca parte a investițiilor strategice. În plus, funcția de securitate este subminată de relațiile inadecvate cu activitatea comercială în general, în ciuda faptului că aceasta a devenit tot mai importantă în timpul pandemiei (lucru remarcat de 58% dintre CISO din telecom). Mai puțin de o treime (31%) dintre CISO consideră că relațiile lor cu echipele de dezvoltare a produselor se bazează pe un nivel moderat sau ridicat de încredere.

Acest lucru este agravat de anxietatea crescândă a consumatorilor, pentru care pandemia a exacerbat temerile preexistente legate de divulgarea datelor. Într-adevăr, 46% dintre consumatori cred că este imposibil să își păstreze datele personale în siguranță, atunci când folosesc

internetul.

Raportarea de sustenabilitate a stagnat

Raportul constată, de asemenea, că gestionarea deficitară a agendei de sustenabilitate devine o amenințare din ce în ce mai urgentă pentru industrie, trecând de pe poziția a cincea anul trecut pe locul patru în clasamentul pentru 2023. Calitatea raportărilor operatorilor telecom cu privire la schimbările climatice a scăzut de la an la an, conform EY Global Climate Risk Barometer, iar 39% dintre respondenți nu dezvăluie o strategie net-zero, un plan de tranziție sau o strategie de decarbonizare specifică – în ciuda apelurilor tot mai numeroase la acțiuni concrete din partea tuturor părților interesate.

Așteptările clienților în domeniul sustenabilității se intensifică, ceea ce pune o presiune în plus pe operatori pentru a ține pasul. 39% dintre consumatori spun că furnizorii de conectivitate trebuie să facă mai mult pentru a răspunde preocupărilor legate de sustenabilitate, iar 68% dintre marile întreprinderi sunt mai interesate decât înainte de cazurile de utilizare 5G, care pot contribui la îndeplinirea obiectivelor de sustenabilitate.

Adrian Baschnonga, EY Global TMT Lead Analyst, spune: „*Sustenabilitatea este mai mult decât un adaos la produsele premium, ea ar trebui să fie o parte vitală a promisiunii oferite clienților telcom. Consumatorii doresc să vadă dovezi mai clare de acțiune, în timp ce companiile vor acorda prioritate furnizorilor care le pot sprijini inițiativele de sustenabilitate. Privind în viitor, companiile telecom au un rol central de jucat în calitate de catalizatori ai unei societăți mai sustenabile*”.

Rotația talentelor rămâne un risc-cheie

Aflat pe poziția a treia pentru al doilea an consecutiv pe radarul de risc în telecomunicații 2023, eșecul de a

îmbunătăți cultura forței de muncă și modalitățile de lucru este un risc în evoluție, pe măsură ce opiniile angajatorilor și ale angajaților continuă să fie divergente. În timp ce 91% dintre angajații din sectorul tehnologiei, media și divertisment și telecom (TMT) doresc să lucreze de la distanță timp de două sau mai multe zile pe săptămână, 25% dintre echipele de conducere din TMT consideră că oamenii lor ar trebui să se întoarcă la birou cinci zile pe săptămână. În mod alarmant, fluctuația forței de muncă reprezintă o amenințare mai mare în TMT: 53% dintre angajații respondenți spun că intenționează să își părăsească postul actual în următoarele 12 luni, comparativ cu o medie de 43% în toate sectoarele, potrivit EY Work Reimagined Survey.

Loozen adaugă: „*Rotația personalului face ca managementul din domeniul telecom să fie mai pesimist la modul în care pandemia COVID-19 a afectat cultura companiei, dar angajații se simt mai încrezători lucrând la distanță și văd o îmbunătățire a culturii de la locul de muncă de când a început pandemia. Acum este momentul ca operatorii telecom să își asculte oamenii și să se adapteze, altfel riscă un exod al celor mai bune talente*”.

Primele 10 riscuri incluse în raportul 2023 sunt următoarele:

1. răspuns insuficient oferit clienților pe fondul crizei costului vieții;
2. subestimarea imperativelor în schimbare în materie de securitate și încredere;
3. eșecul de a îmbunătăți cultura forței de muncă și modalitățile de lucru;
4. gestionarea deficitară a agendei de sustenabilitate;
5. incapacitatea de a accelera eficientizarea prin digitalizare;
6. eșecul de a stabili rezistența și raza de acțiune a infrastructurii;
7. incapacitatea de a profita de noile modele de afaceri;
8. eșecul de a maximiza valoarea activelor de

infrastructură;

9. angajarea ineficientă cu ecosistemele externe;
10. incapacitatea de a se adapta la peisajul de reglementare în schimbare.