

Comunicat de presa

Analiza Roland Berger: Excelenta in servicii – noua directie in telecom

Iulie 2010

Crestere prin excelenta in servicii

Furnizorii mari de telecomunicatii intampina astazi probleme similare: cresteri 0 sau chiar negative pe majoritatea pietelor mature. "Produsele" lor sunt nediferentiate si comoditizate, competitia este acerba, presiunea pe marje este foarte mare iar impactul noilor servicii este aproape insesizabil. Ca o posibila solutie, operatorii mari incearca sa se diferentieze prin servicii.

Exemplul industriei IT

In loc sa ramana in sfera activitatii lor de baza, jucatorii mari din telecom ar trebui poate sa incerce si o abordare diferita. Companiile din domeniile inrudite si care s-au aflat in circumstante asemanatoare, precum furnizorii de hardware si telecomunicatii (IBM, HP, Dell, Ericsson, etc.) sau specialistii in print (Xerox si altii), au demonstrat ca serviciile pot deveni un business aditional foarte atractiv, oferind potential de crestere si marje mai bune. Cum au reusit ei insa?

Partenerul Roland Berger Klaus-Ulrich Feiler sugereaza ca pentru a stabili un flux de venituri, real de sine statator, din servicii (si nu doar ca o anexa a unui alt produs), este absolut obligatoriu sa se asigure o platforma potrivita de dezvoltare. El sfatuieste furnizorii de telecomunicatii sa creeze unitati de servicii dedicate care sa se concentreze exclusiv pe dezvoltarea segmentului de servicii, avand control deplin asupra intregului lant valoric, libertate si autoritate de dezvoltare a business-ului, precum si atentia si sprijinul managementului in eforturile lor.

Indepartarea de serviciile traditionale

IBM, de exemplu, a anticipat migrarea nevoilor clientilor lor corporate de pe zona de hardware si software pe segmentul de servicii: la mijlocul anilor 1990, s-au indepartat de business-ul lor traditional de hardware pentru a se apropia de servicii, cumparand segmentul de consultanta al PwC in 2002.

Comunicat de presa

Analiza Roland Berger: Excelenta in servicii – noua directie in telecom

HP si Dell au urmat o cale asemanatoare, achizitionand lor EDS si respectiv Perot Systems in 2008. Aceasta strategie s-a dovedit una de succes si in cazul altor jucatori: Ericsson's Global Services Business Unit, lider de piata, genereaza aproximativ 38% din totalul veniturilor la nivel de grup.

Conform explicatiilor lui Klaus-Ulrich Feiler, ceea ce au reusit jucatorii respectivi, a fost sa faca trecerea de la solutii bazate pe produsele lor traditionale la un portofoliu mult mai extins de servicii profesionale si sa aplice aceasta transformare unor noi linii de afaceri si grupuri de clienti.

Industria telecom este inca cu multi ani in urma

"Trebuie sa fiu de acord cu Andy Williams, directorul segmentului de servicii al Alcatel-Lucent, care a afirmat recent ca modul in care sectorul de telecom se schimba este similar cu evolutia sectorului IT", explica Feiler. "Jucatorii din telecom sunt insa cu cinci pana la opt ani in urma industriei de IT".

Serviciile – potential motor de crestere si in Romania

"Piata telecom din Romania este extrem de competitiva, lupta operatorilor rasfrangandu-se direct asupra preturilor. Pe masura ce piata devine saturata (de ex. penetrarea telefoniei mobile a ajuns la 118%) iar scaderea preturilor si reducerea continua a marjelor nu mai constituie alternative viabile, operatorii se pot diferentia prin servicii.", explica Adrian Sarbu, expert in industria telecom si senior consultant al biroului Roland Berger din Bucuresti.

"De cele mai multe ori exista competente "in-house" (de ex. servicii IT) care pot fi dezvoltate nu numai pentru a complementa gama produselor de baza dar chiar pentru a deveni linii de business separate.", incheie el.

Comunicat de presa

Analiza Roland Berger: Excelenta in servicii – noua directie in telecom

Roland Berger Strategy Consultants

Roland Berger Strategy Consultants este una dintre cele mai mari firme de consultanta la nivel mondial si cea mai mare de origine europeana. Fondata in Germania in anul 1967, compania cuprinde in prezent peste 2,000 de angajati si 36 de birouri in 25 de tari. Roland Berger Strategy Consultants a fost prima companie de consultanta in management de talie internationala care a deschis un birou permanent in Bucuresti, in 1992.

Pentru mai multe informatii va rugam vizitati site-ul nostru www.rolandberger.ro sau contactati:

Roland Berger Strategy Consultants

Codrut Pascu
Managing Partner

Str. Dr. Burghelea nr. 5
Tel. +40 21 306 05 00

Andreea Stan
Marketing Advisor

Str. Dr. Burghelea nr. 5
Tel. +40 21 306 05 54
andreea_stan@ro.rolandberger.com