



an NTT DATA Company

Los rinocerontes grises que amenazan a las telecos tras la **COVID-19**

Impactos consolidados y paths de transformación

Edición noviembre 2020

© 2020 EVERIS AN NTT DATA COMPANY

La crisis sanitaria del COVID-19 ha puesto en jaque la economía y sus efectos perdurarán, al menos, los dos próximos años

El Sector Telecom, en los primeros momentos, se consideró uno de los sectores menos afectados. Sin embargo, desde los confinamientos de mediados de marzo, ha venido soportando un incremento sustancial de la demanda de sus servicios, así como un elevado nivel de impago y morosidad

Adicionalmente, se ha desatado una guerra de precios sin precedentes, erosionando los ingresos y poniendo en riesgo por una parte la rentabilidad del sector y por otra parte las inversiones pendientes en fibra y 5G

Frente a esta situación, es necesario tomar medidas que ayuden a minimizar los impactos consolidados y potenciar las palancas de incrementos de ingresos, aprovechando las oportunidades de crecimiento que se presenten en el tránsito de la realidad actual hacia la vieja normalidad

Proponemos un conjunto de acciones identificadas a partir del feedback recibido por las operadoras tras la presentación de nuestro primer informe COVID

CONTENIDOS

1 ¿QUÉ ESTÁ
PASANDO?
*CRISIS SANITARIA
Y ECONÓMICA*

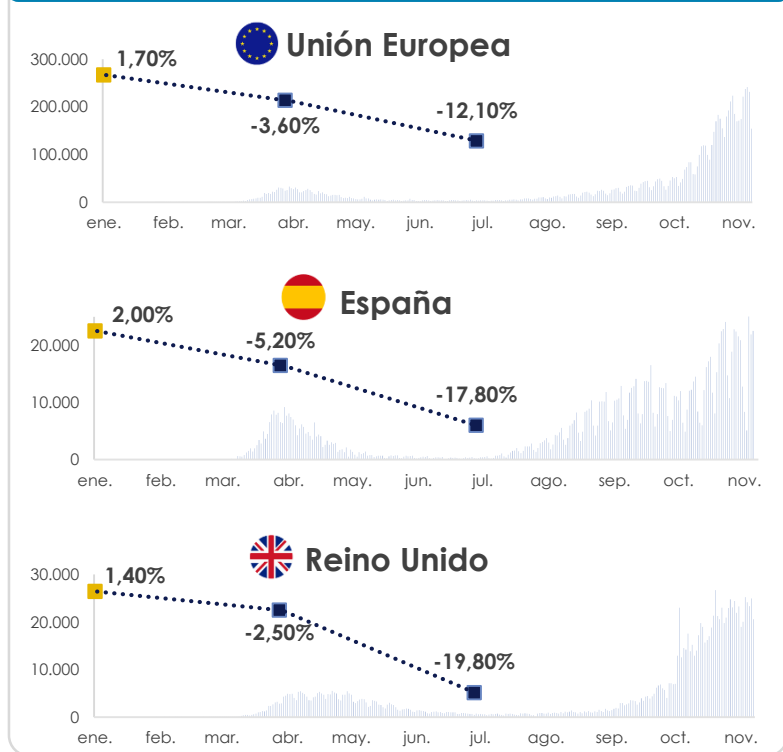
2 EVALUACIÓN DE
LAS MEDIDAS E
IMPACTOS
CONSOLIDADOS

3 RUTAS PARA LA
RECUPERACIÓN
*FRAMEWORK DE
TRANSFORMACIÓN*

La pandemia de la COVID-19 está provocando una caída económica no recuperable en el corto plazo a causa de los rebrotes

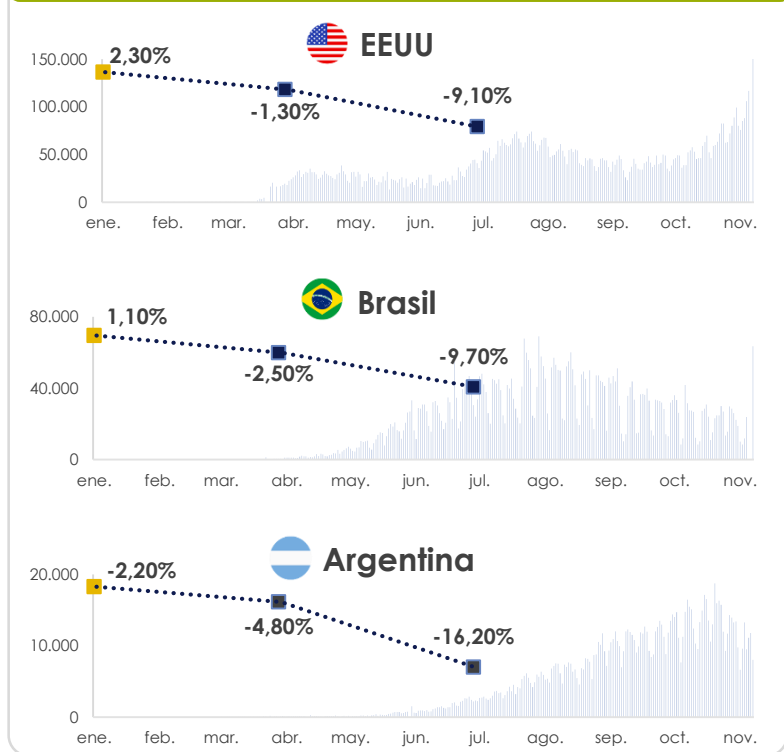
España se están enfrentando a una segunda ola de contagios, siendo uno de los países más afectados económicamente

Segunda ola de contagios expansiva



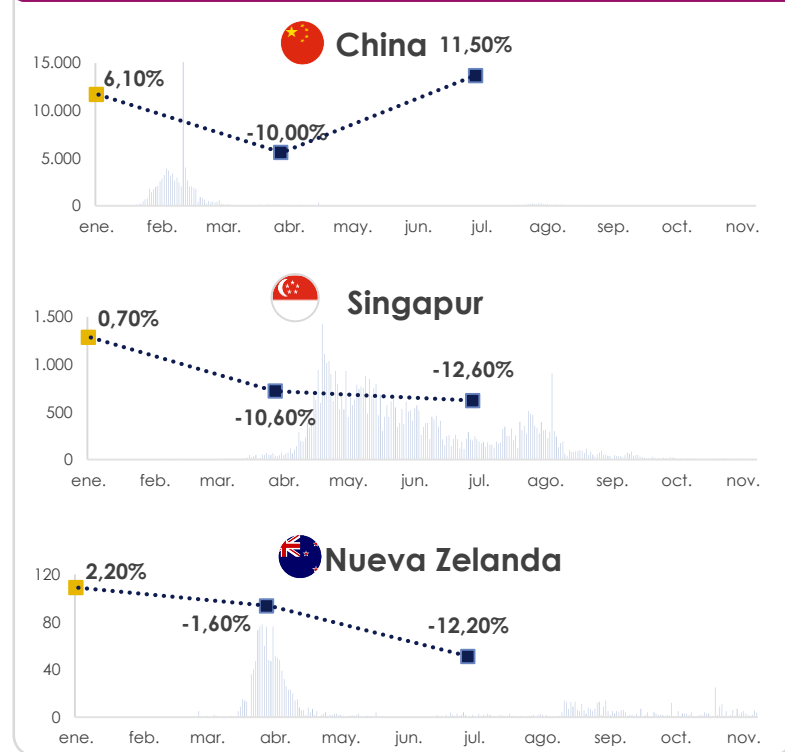
El rebrote de casos se debe en parte a las **mejoras para la identificación de positivos**. En este escenario de marea de rebrotes, la actividad económica presenta una elevada volatilidad, escalonando la recuperación económica

Incremento constante de casos



En estos países **los contagios sigue incrementándose** debido a que las **laxas medidas** adoptadas han seguido criterios económicos. Aun así, la economía ha entrado en recesión, llevando a la sociedad a convivir con una crisis sanitaria y económica

Segunda ola de contagios contenida



Gracias a la auto aplicación social de **medidas restrictivas y la paralización casi en su totalidad de la economía**, estos países están logrando **controlar un repunte de nuevos contagios y la recuperación económica comienza a consolidarse**

La evolución de la pandemia y la recuperación están vinculadas. Las medidas aplicadas tienen un impacto directo sobre los indicadores económicos

MEDIDAS POR ORDEN DE MAYOR IMPACTO EN LA ECONOMÍA

1 CONFINAMIENTOS

Los países plantean confinamientos selectivos (localidades, barrios etc.) y consideran rebajar los periodos de cuarentena a seguir por los positivos de COVID-19. Alemania propone bajarlo a 5 días, Francia a 7 y países como España y Holanda a 10 días

2 CONTROL CONTAGIO

RASTREADORES: encargados de buscar a todas aquellas personas que hayan estado en contacto con un positivo

APPS DE COVID: aplicaciones de rastreo (Radar COVID en España) que notifican al usuario si ha estado en contacto con usuarios positivos

3 TRATAMIENTOS MÉDICOS

Los medicamentos más recomendados son Remdesivir y Dexametasona. En España, las investigaciones más avanzadas se centran en el uso de **Calcifediol** (reduce significativamente la entrada en la UCI) y **Aplidin** (reduce la generación de neumonía)

4 VACUNA

Existen **179 proyectos de vacuna en desarrollo**, de los cuales **9 están en fase III de desarrollo** y los países están firmando contratos de reservas (Oxford, Moderna, Pfizer, Sinovac, Inst. Wuhan, IBioNTech, Gamaleya Inst., CanSino y JANSSEN PH)

España – Estimación mitigación CORTO plazo



España – Estimación mitigación LARGO plazo



Fuentes: Ministerio de Sanidad, Banco de España

■ Nuevos casos COVID-19

■ PIB (Variación % interanual)

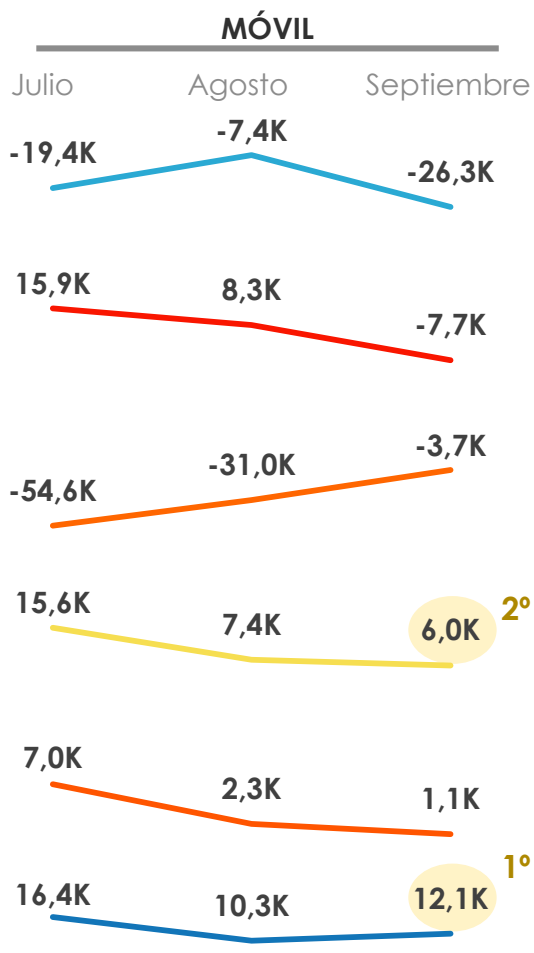
■ Referencia PIB 2019 (Variación % anual)

■ Escenarios 1 y 2 Banco de España

everis
an NTT DATA Company

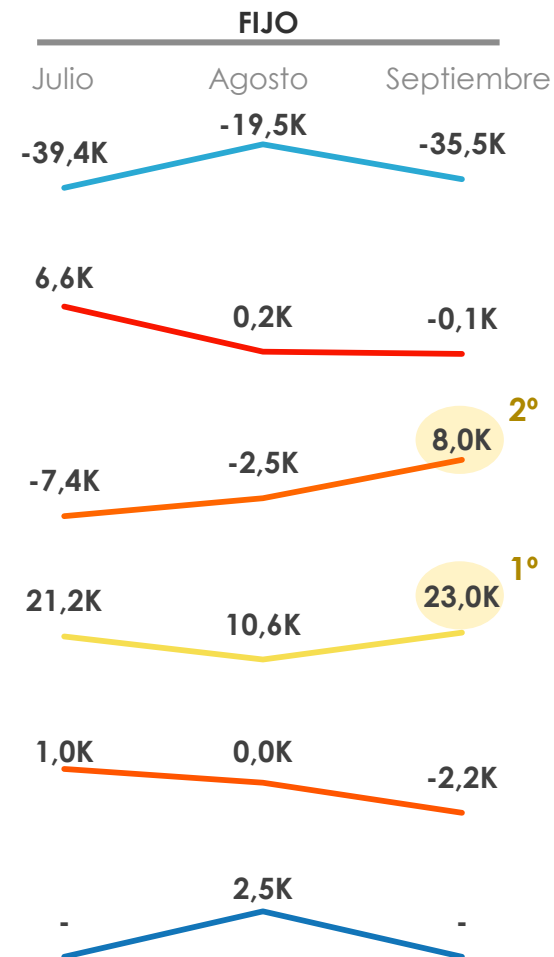
La crisis económica, junto con la proliferación de ofertas muy agresivas, está motivado la migración a tarifas más baratas, a pesar de esto la portabilidad móvil está un 35% y la fija un 20% por debajo de los niveles pre-COVID¹

MOVIMIENTOS ENTRE OPERADORES (PORTABILIDADES)



Septiembre ha **acelerado aún más una guerra de precios** que ya se había desatado durante julio y agosto, **meses atípicos en cuanto al volumen de portabilidades realizadas**

La **demanda** de portabilidades móviles se ha centrado en la búsqueda de la **tarifa más barata**. Por ello, **Digi Mobil ha liderado el ranking** este último trimestre, **seguido en la distancia por MásMóvil**



La **crisis económica** empieza a **pasar factura** a las operadoras con **ofertas Premium**. **Movistar no remonta**, siendo por tercer mes consecutivo la operadora con **mayor pérdida de clientes en fijo**

La **propuesta de bajo precio y sin contenidos Premium de MásMóvil** le ha posicionado por **tercer mes consecutivo** como **líder** de las portabilidades fijas

Fuentes: ADSL Zone. ¹Comparativa portabilidades enero-septiembre 2020

La morosidad y la guerra de precios entre operadoras aumentan la reducción de beneficios y generan incertidumbre en la sostenibilidad del sector

MOROSIDAD














Debido a la creciente fuga de clientes morosos, el **Gobierno ha dictaminado que se paralicen las portabilidades con morosidad y permite a las operadoras que fragmenten los pagos pendientes** a un periodo mínimo de **6 meses** sin recargos ni cobros de intereses, siempre y cuando los clientes se encuentre en estado de ERTE, ERE y/o vulnerabilidad

Entre el **7%-11%** de los clientes se han acogido a esta modalidad de pago

La mayoría de estos cliente tienen un **ARPU INFERIOR** a la media

ESCENARIO DE GUERRA DE PRECIOS

Debido al **parón de ventas en el segundo trimestre**, a la creciente **situación de morosidad**, las acciones de **blindaje de clientes** y a la **crisis económica general**, las operadoras están lanzando nuevas ofertas, con **planes de contratación más básicos** y **promociones especiales**, desatando una guerra de precios centrada en los servicios low cost

Afianzamiento low cost adicional	Captación de clientes inicial	Reducción de tarifas permanente	Ofertas agresivas y temporales
 38,00€ 300Mb – 5GB  45,00€ 600Mb – 15GB  34,95€ 100Mb – 20GB  38,90€ 300Mb – 10GB	 35,95€ 100Mb – 20GB  29,00€ 100Mb – 6GB  31,00€ 50Mb – 10GB  39,00€ 300Mb – 20GB	 53,00€ 100Mb – 2 x 5GB + TV	 54,99€ - 26,99€/6 meses 300Mb – 2x ∞GB + TV  52,95€ - 26,48€/3 meses 100Mb – 25GB + TV  68,00€ - 39,90€/6 meses 100Mb – 2x ∞GB + TV  52,90€ - 42,90€/3 meses 600Mb – 2x 3GB + TV
Orange se afianza con Amena y República Móvil y Vodafone lo hace con Vodafone Yu y Lowi. Por otro lado, Movistar y MásMóvil estabilizan a sus low cost (O2 y Pepephone)	Digi Mobil tiene una de las tarifas más baratas. Euskaltel lanza Virgin (low cost)	Movistar rebaja su tarifa básica con TV, marcando el precio de mercado	Vodafone, Orange, MasMovil y el propio Movistar utilizan tarifas con TV agresivas y temporales de captación, con el precio base fijado por Movistar

Servicios ofrecidos en las tarifas



Fibra + móvil



Fibra + móvil + fijo + TV

La situación económica afecta desigualmente a medio plazo a sectores productivos que utilizan servicios de telecomunicaciones para su actividad

SITUACIÓN DE LOS SECTORES EN UN ESCENARIO DE MITIGACIÓN A MEDIO PLAZO



SECTOR TRANSPORTE

Paulatinamente se reactivará la **movilidad de personas y mercancías**, posiblemente facilitado por un pasaporte biológico y test rápidos en origen / destino que eviten restricciones



SECTOR OCIO Y RESTAURACIÓN

Los **bares y restaurantes**, que no hayan cerrado, abrirán al **50% - 75% de su capacidad tomando medidas de seguridad**. El ocio nocturno seguirá limitado. Los eventos en vivo tendrán control de aforos



SECTOR MOBILIARIO Y CONSTRUCCIÓN

Reactivación de la **segunda mano** por el estancamiento de **precios y la congelación de nuevas promociones**. La demanda de oficinas seguirá a la baja por el ascenso del teletrabajo



SECTOR FINANCIERO

La **recuperación será lenta** y junto con la **exposición de créditos de dudoso cobro acelerará las fusiones** para aumentar la capitalización y solvencia de las entidades



SECTOR PÚBLICO

Para acelerar la recuperación económica, el **sector público incrementará la digitalización (demanda de servicios e inversión)**, apoyándose en los fondos europeos de reconstrucción



SECTOR TURISMO

Se reactivarán las **ofertas de turismo**, comenzando con la **demanda nacional** y creando corredores y **zonas seguras** para el **turismo internacional**, en especial hacia las islas Canarias y Baleares



SECTOR AUTOMOCIÓN

La **demanda seguirá estancada**, liberando poco a poco el **stock acumulado**. La **segunda mano** evolucionará hacia **plataformas digitales** y la transformación energética seguirá pausada



SECTOR RETAIL

Con confinamientos selectivos, **las pequeñas empresas del sector** o las que **no hayan incluido el canal online** para la distribución para adaptarse a los nuevos hábitos de consumo, **cerrarán**



SECTOR ENERGÉTICO

Con la reactivación de la movilidad y el incremento de producción industrial, **el sector energético retornará poco a poco a niveles pre-COVID**, olvidándose de la evolución de energías limpias










OTROS SECTORES

En general, la mayoría del resto de sectores **incrementarán su actividad de forma progresiva**, mediante la **transformación y securización** de su actividad, evitando así desaparecer



La evolución del resto de sectores impacta en las Telecom tanto en B2B...








B2B	Servicios de comunicaciones	Servicios TI	Servicios Digitales	IoT / Smart Cities
 TRANSPORTE	-	Aceleración de la automatización y digitalización operativa . P. ej.: vehículos autónomos	Implantación de la gestión remota en tiempo real, el seguimiento de envíos online , etc.	Inversiones destinadas a digitalizar la gestión, la convivencia y los servicios a la ciudadanía
 TURISMO	Incremento progresivo de eventos empresariales presenciales , recuperando los ingresos de roaming	Incremento de la digitalización de los procesos e incremento de interfaces IA con los clientes	Desarrollo de actividades turísticas interactivas incrementando el uso de dispositivos AR/VR en monumentos históricos, museos, etc.	Implantación de servicios B2B basados en herramientas IoT y edge computing para el desarrollo y digitalización de las ciudades y la economía
 RESTAURACIÓN Y OCIO	Incremento de la demanda de servicios por captación y desarrollo del sector HORECA	Necesidad de tecnologías para conocer más y mejor al consumidor y poder presentarle ofertas personalizadas	Reanudación de eventos en vivo , conviviendo con la demanda creada de contenido online	Demanda creciente de tecnología IoT para comunicación de ofertas, geolocalización de rutas comerciales, etc.
 AUTOMOCIÓN	Implantación de servicios que incrementan las comunicaciones entre vehículos	Implantación de sensores, procesadores y SW en los vehículos para la gestión y ayuda a la conducción	Avance del desarrollo del vehículo autónomo , basado en hiperconectividad y consumo de contenidos de entretenimiento ofrecidos por 5G	Implantación de sistemas y Apps para la gestión y uso de cargadores eléctricos por la vía pública
 CONSTRUCCIÓN Y MOBILIARIO	-	Implantación masiva de sensores, procesadores y SW para la gestión domótica de hogares y oficinas	Incremento de la oferta de viviendas fuera de las ciudades , incrementando la demanda de despliegue de 5G	Desarrollo de servicios inteligentes, tanto en la empresa pública como privada
 RETAIL	Utilización de los canales digitales para acercar las ofertas y atraer al cliente a la tienda	Sofisticación del canal online y otros medios digitales para incrementar el valor de retail para el operador (XR, SEO, etc.)	Uso de los servicios de entretenimiento como un medio publicitario y de posicionamiento	Incremento de tecnología IoT para optimizar la experiencia del cliente e incrementar las ventas
 FINANCIERO	Concentración de entidades y cierre de oficinas , reduciendo la demanda de servicios de comunicaciones	Incremento en la demanda de servicios TI por el desarrollo de empresas de Fitnech	-	-

Nivel de impacto en Telecom:

Impacto de crecimiento: Alto ■ ■ ■ Bajo

Impacto de decrecimiento: Alto ■ ■ ■ Bajo

... como en B2C, proponiendo nuevos retos y facilitando oportunidades

B2C	Servicios de comunicaciones	Servicios TI	Servicios Digitales	IoT / Smart Cities
 TRANSPORTE	Incremento de la demanda de roaming con la reanudación paulatina de viajes internacionales	Desarrollo de aplicaciones y asistentes para gestionar reservas, compras de tickets , etc.	Incremento de la movilidad por eventos presenciales y reducción de la demanda online	Masificación del uso de IoT para suministrar el seguimiento online de pedidos e incremento de la demandas de soluciones de movilidad compartida
 TURISMO	Incremento del turismo y del roaming	Transformación y digitalización de la relación de los turistas con los hosteleros (códigos QR, apps, etc.)	Incremento de servicios de Realidad Aumentada y Virtual en las visitas turísticas a monumentos	Incremento de servicios digitales a los turistas (apps, rutas turísticas señalizadas con QR, etc.)
 RESTAURACIÓN Y OCIO	Reanudación de eventos presenciales que incrementarán el consumo de comunicaciones personales	Desarrollo de aplicaciones y asistentes para gestionar reservas, compras de entradas, merchandising , etc.	Convivencia de la demanda online con eventos en vivo y nuevos servicios interactivos online en eventos, incremento del consumo de datos, etc.	Incremento de la oferta de servicios de información sobre el ocio en las ciudades
 AUTOMOCIÓN	Demanda de servicios que requieren la conectividad de datos (gestión tráfico, conectividad web, etc.)	Incremento de la demanda de servicios automáticos (aparcamiento asistido, gestión de distancias de seguridad, etc.)	Avance del desarrollo del vehículo autónomo , con el incremento de la demandas de conectividad 5G	Incremento de servicios sobre la movilidad (reserva parking o cargador eléctrico, tránsito con alta contaminación, etc.)
 CONSTRUCCIÓN Y MOBILIARIO	Implantación paulatina de domótica , incrementando la demanda de hiperconectividad entre dispositivos	Digitalización de la relación con el cliente , incrementando la atención remota con el cliente desde su casa	Demanda en hogar de servicios digitales e interacciones con tecnologías XR paralela a la demanda de despliegue de 5G en hogares fuera de las ciudades	-
 RETAIL	Establecimiento del canal online como canal de venta y como atracción de visita presencial	Demanda de herramientas digitales orientadas a probar el producto (web AR)	Incremento de contenidos virales en redes sociales para generar demanda. Evolución de productos convencionales con nuevos servicios digitales	Organización digital y presencial para la celebración de eventos comerciales (la noche en blanco, etc.)
 FINANCIERO	Incremento de comunicaciones de las entidades con los clientes al reducir el volumen de oficinas	Incremento de apps de fitnech para el control económico	Oferta de financiación para adquirir equipamiento TI orientado al entretenimiento	-

Nivel de impacto en Telecom:

Impacto de crecimiento: Alto    Bajo

Impacto de decrecimiento: Alto    Bajo

CONTENIDOS

1 ¿QUÉ ESTÁ
PASANDO?
*CRISIS SANITARIA
Y ECONÓMICA*

2 EVALUACIÓN DE
LAS MEDIDAS E
IMPACTOS
CONSOLIDADOS

3 RUTAS PARA LA
RECUPERACIÓN
*FRAMEWORK DE
TRANSFORMACIÓN*

Las operadoras aseguran que el blindaje de clientes y la implantación de un nuevo modelo productivo son claves para la recuperación del sector

FEEDBACK OPERADORAS

Feedback directo de grandes operadores europeos **5**

Reuniones personalizadas sobre el informe de Mayo 2020

Informe compartido con los principales operadoras europeas y encuestas realizadas

80% Feedback con áreas de Negocio

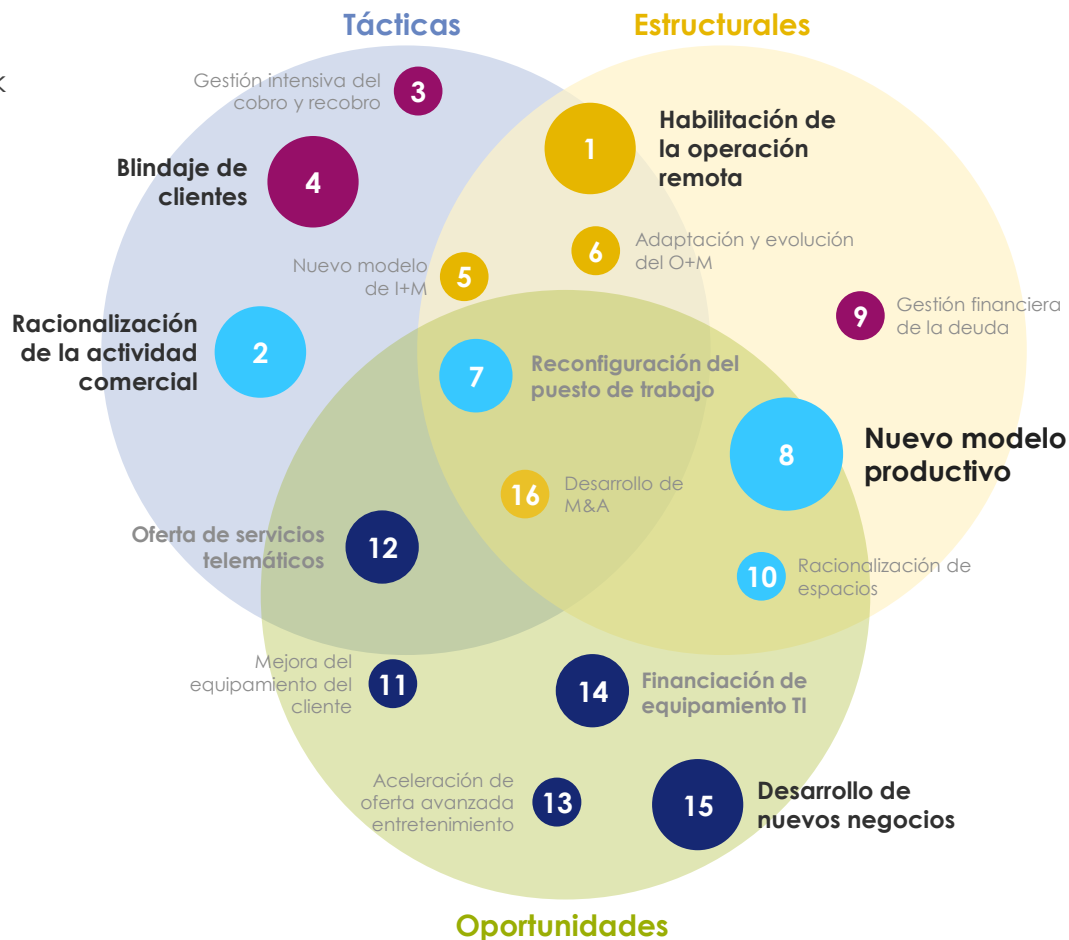
20% Feedback con áreas de IT

46% Feedback de C-level

64% Feedback de Heads of / Director

VALORACIÓN POR PARTE DE LAS OPERADORAS SOBRE LAS MEDIDAS¹ A ADOPTAR PARA AFRONTAR LA SITUACIÓN DE INCERTIDUMBRE

Valoración obtenida a partir del feedback de las operadoras mediante entrevistas y encuestas



Principal tipo de impacto:

- Continuidad del negocio
- Aseguramiento de Ingresos
- Reducción costes, mejora operativa
- Desarrollo y fidelización de clientes

¹Informe: COVID-19, un cisne negro que lo cambia todo, everis Mayo 2020

En general las operadoras se sienten optimistas frente a la evolución de la crisis y visualizan nuevos servicios como oportunidades de negocio

FEEDBACK CUALITATIVO

AFRONTAR MEJORAS ESTRUCTURALES PENDIENTES

Aunque durante el confinamiento las operadoras han tratado de mejorar su imagen de marca y dar una respuesta efectiva a las nuevas necesidades, existe la percepción de que se ha incrementado el **GAP** entre lo prometido y las **capacidades reales entregadas en el mercado**

Adicionalmente al esfuerzo y velocidad con que las operadoras **remotizaron las operaciones del retail** durante el confinamiento, ahora tienen que **abordar la transformación de integrar sus canales online y offline**

Los servicios de logística y postventa se han tenido que **adaptar para satisfacer al cliente en su casa**, a la vez que **reducían sus costes, personalizaban** la prestación de servicios y **garantizaban el control** de las entregas

NUEVOS DESPLIEGUES Y SU MONETIZACIÓN

Debido al incremento de la demanda durante en confinamiento, es vital el **aseguramiento de la capacidad de red**, como continuar con los **planes de despliegue de nuevas capacidades (5G y fibra)**

Se acentúa la **preocupación de cómo incrementar la monetización de nuevos despliegues de red y las inversiones en nuevas tecnologías** ante la nueva realidad

FEEDBACK CUANTITATIVO

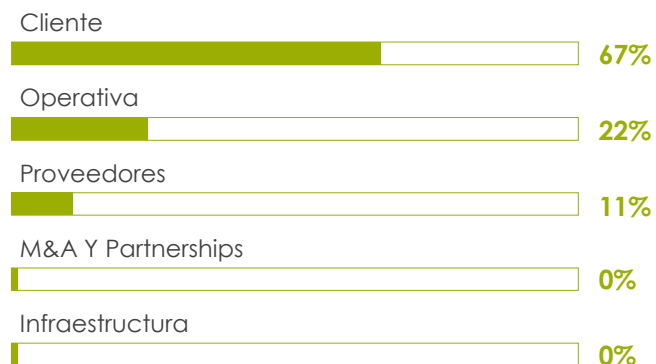
De forma homogénea, **las operadoras se sienten bien preparados** para afrontar una futura crisis económica



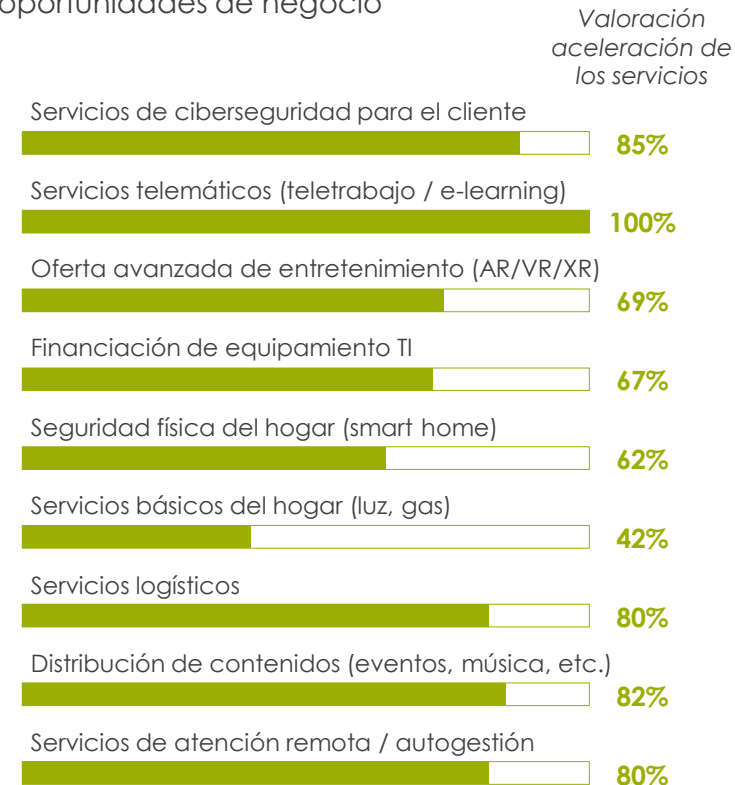
Adicionalmente, las operadoras consideran que han **asegurado correctamente la continuidad del negocio** durante el confinamiento



El **67% de los encuestados considera que el mayor reto** al que se tendrá que enfrentar el Sector Telecom **será un consumidor cauteloso**

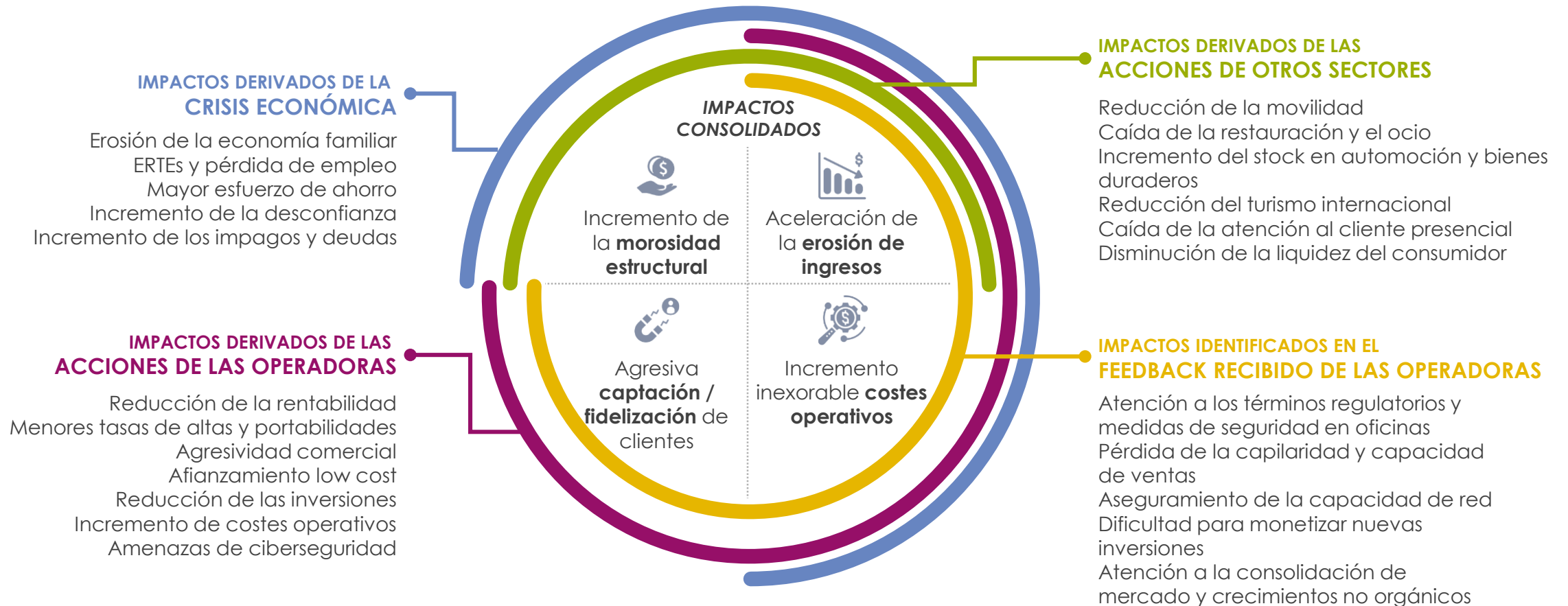


Las operadoras consideran que la **situación actual ha acelerado algunos servicios** como oportunidades de negocio



Algunos impactos se consolidan por la evolución de la crisis económica, los efectos derivados de otros sectores y las medidas adoptadas por las telecos

LEVANTAMIENTO DE PRINCIPALES IMPACTOS



Para **reducir y eliminar el impacto derivado de estos riesgos** que se han consolidado desde que se inició la crisis del coronavirus, las operadoras deben poner en práctica **medidas orientadas a su mitigación e identificar y aprovechar las palancas de negocio** que les permitan generar **nuevos ingresos**

CONTENIDOS

1 ¿QUÉ ESTÁ
PASANDO?
*CRISIS SANITARIA
Y ECONÓMICA*

2 EVALUACIÓN DE
LAS MEDIDAS E
IMPACTOS
CONSOLIDADOS

3 RUTAS PARA LA
RECUPERACIÓN
*FRAMEWORK DE
TRANSFORMACIÓN*

Proponemos algunas rutas que las operadoras pueden decidir transitar para mitigar los riesgos y aprovechar nuevas oportunidades



Impactos consolidados:

- Morosidad
- Reducción de ingresos
- Captación / fidelización de clientes
- Incremento costes operativos

TRANSFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA

DETALLE DE LAS RUTAS

Más información en el Full Report



TRANSFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA

METODOLOGÍA DEL FRAMEWORK

Más información en el Full Report



Recomendaciones finales

Este informe ha pretendido servir de **guía para identificar la hoja de ruta** que pueden seguir las operadoras para mitigar los riesgos y poner en marcha nuevas oportunidades de negocio. La definición de la ruta y la selección de alternativas a acometer dependerá de la **situación operativa y las limitaciones presupuestarias** de cada operadora

01

El blindaje y la fidelización de clientes, junto con la ágil creación y comercialización de nuevos servicios orientados a cubrir las demandas de la nueva realidad; son las claves fundamentales para recuperarse de la caída de ingresos. Dicha caída, ha sido provocada por la reducción de la demanda de servicios Premium y la erosión de precios producida por la guerra comercial

02

La implantación de un nuevo modelo productivo digitalizado y el establecimiento de un nuevo marco laboral con un alto porcentaje de teletrabajo, basado en el cumplimiento de objetivos colectivos e individuales; son los elementos fundamentales para evolucionar e industrializar el ecosistema productivo, orientado hacia una mayor eficacia operativa y racionalización del uso de recursos

03

La mayoría de los sectores de actividad, clientes de las operadoras, **tienen que transformarse y digitalizarse,** generándose nuevas oportunidades de negocio al Sector Telecom debido a que **las operadoras cuentan con las capacidades tecnológicas y los servicios** para llevar a cabo estas digitalizaciones; teniendo así un papel fundamental en la recuperación del resto de sectores

04

La evolución de la pandemia y de la derivada crisis económica, están **acelerando la consolidación en muchos sectores:** sector transporte, turismo, financiero, etc. En concreto, **el sector Telecom tiene pendiente una fuerte consolidación,** tanto en España como en Europa, que posiblemente se iniciará durante la actual crisis

Equipo



Rubén Blanco Rodríguez

Socio responsable everis Telecom
ruben.blanco.rodriguez@everis.com

Jesús Martín Tello

Socio everis Telecom
jesus.martin.tello@everis.com

Ángel José Fernández Pérez

Asesor everis Telecom
angel.jose.fernandez.perez@everis.com

Rubén Rodríguez Fernández

Gerente everis Telecom
ruben.rodriguez.fernandez@everis.com

Eva Casado Arnaiz

Consultora sénior everis Telecom
eva.casado.arnaiz@everis.com



an NTT DATA Company

Gracias

Aviso: este documento es material confidencial y propiedad de **everis**. Se prohíbe el uso, reproducción o la divulgación del contenido de este material sin permiso previo y por escrito de la empresa propietaria

© 2020, **everis**. Todos los derechos reservados

**Consultoría, Transformación,
Tecnología y Operaciones**

everis.com