

Operadores de telecomunicaciones aceleran la transformación del negocio

Alejandro Vargas González

Los ingresos por telecomunicaciones en México llegaron a la cantidad de \$320 mil millones de pesos en 2019, alcanzando un monto histórico; sin embargo, la rentabilidad y los modelos de negocios de los operadores de telecomunicaciones (telcos) se mantienen muy retados, debido a costos incrementales de la operación, bajo crecimiento, disrupción provocada por nativos digitales y en medio de la pandemia, el presupuesto de los clientes está muy afectado debido a una menor actividad económica.

En este sentido, en el reporte [Estrategias para disipar el dilema de los telcos](#), señalamos tres rutas para que estas empresas mejoren su desempeño:

- Modernización de operaciones
- Despliegue de servicios digitales
- Alianzas con innovadores digitales

Tras recientes conversaciones con líderes de Transformación digital en los principales telcos con presencia en México, y con algunos de sus más importantes proveedores de tecnología, identificamos que, en medio de la pandemia de 2020, estas empresas apuestan por modernizar las operaciones, habilitando canales digitales hacia sus clientes hiperconectados, a la vez que vigilan con lupa las inversiones en capital e infraestructura.

Más allá de inversiones cuantiosas en redes 5G, cuyos casos de uso y aplicaciones siguen pendientes para economías en desarrollo como México, los telcos están adoptando soluciones desde la nube de proveedores completamente digitales, que les permiten mejorar los resultados a tan sólo una fracción del costo de arquitecturas tecnológicas tradicionales, en áreas de analítica y *Big data*, con plataformas *open source* como Hadoop y hardware especializado para ejecutar complejos *clusters analysis* en ambientes híbridos.

En el contexto actual, es más relevante el uso de aplicaciones desde la nube para mapear el viaje de los clientes a través de todas sus interacciones y digitalizar los procesos de compra y activación de servicios adicionales. De este modo, se vuelve esencial modernizar las plataformas *BSS* y así agilizar la facturación y cobranza para entregar una experiencia fluida y completamente digital a los clientes finales.

Y con el objetivo de optimizar las inversiones previas y mejorar los niveles de servicios, se incrementa el uso de la virtualización de funciones de red para aprovechar la infraestructura actual y gestionar eficientemente las redes en plataformas definidas por software.

Los puntos anteriores son desplegados en esquemas de desarrollo *Agile*, basados en arquitecturas de microservicios que aceleran el *time-to-market* de nuevos servicios y soluciones hacia clientes finales.

Adicional, los operadores de telecomunicaciones están redefiniendo sus modelos de negocio: unos delegan la operación de infraestructura, torres y enlaces a empresas especializadas mientras que se vuelven expertos en entender y atender a sus clientes, entregando más valor y mejorando sustancialmente los ARPU. Y otros aumentan cobertura y capacidades a su red para captar más clientes con mejores servicios.

Sin duda, veremos una aceleración en esta transformación durante los siguientes meses, los liderazgos de transformación al interior de los telcos ya han definido la ruta, y el mercado percibirá estos avances de transformación en el corto plazo.

Elementos clave de la Transformación digital de los operadores de telecomunicaciones.

