



El B2B se reinventa: Claves para ganar la carrera de la industria conectada

Los mercados B2C de telecomunicaciones están bajo presión en todo el mundo.

La creciente saturación de las ofertas móviles, la intensa competencia de precios y la disrupción causada por los proveedores OTT han llevado el mercado a una situación complicada. De hecho, las tendencias globales apuntan a un estancamiento del mercado de los proveedores de servicios de telecomunicaciones tradicionales, con un crecimiento previsto de los ingresos por conectividad de apenas el +0,1 % anual en el período 2021-2024.

Todo apunta en una sola dirección: un cambio hacia el B2B.

Mientras los operadores de telecomunicaciones tradicionales exploran este territorio con herramientas como Cloud, TI y partners industriales, surgen nuevas preguntas para la industria.

1¿Pueden las operadoras de telecomunicaciones diferenciarse de los gigantes de Cloud y crear una plataforma tecnológica radicalmente distinta?

2¿Pueden modificar su ADN y actualizar su cultura de conectividad B2C con nuevas habilidades, modelos operativos, procesos y tecnologías?

3Y si lo hacen, ¿existe un ecosistema que haga posible la colaboración para desarrollar estas capacidades en el contexto actual?

Cada operador deberá definir una estrategia B2B clara y basada en la diferenciación. Para ello será necesario **definir una ruta de transformación basada en una serie coordinada de pasos para crear plataformas tecnológicas, modelos operativos y ecosistema.**

Estrategia de cartera B2B: la mejor ruta

La cartera B2B de las operadoras de telecomunicaciones se puede expandir en dos direcciones posibles:

Extensión horizontal del catálogo

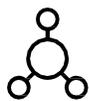
Las operadoras de telecomunicaciones pueden diversificar los componentes de su cartera, añadiendo nuevos dominios basados en tecnologías de red avanzadas como:

- Extensión servicios de dispositivos/LAN
- Capacidades de Cloud Computing
- Seguridad
- Servicios Edge de MEC/Cloud
- Analítica/inteligencia de datos
- SaaS
- Servicios para industrias específicas

Soluciones integradas verticales

Las operadoras de telecomunicaciones pueden transformar los componentes de su cartera en propuestas de valor para sus clientes B2B. Este cambio les hará salir de un mercado aislado con varios paquetes comerciales y les dará acceso a soluciones intersectoriales por proyectos y casos de uso integrados.

Tanto si expanden su cartera B2B en horizontal como si lo hacen en vertical, las operadoras de telecomunicaciones tienen la oportunidad de diferenciarse en dos puntos de control:



Conectividad personalizada y Edge

Servicios B2B que requieren la mejor conectividad y control/Edge Computing para ofrecer capacidades y servicios de conectividad/movilidad garantizados y en tiempo real



Operación E2E a escala con presencia geográfica



Servicios B2B cuya gestión y operación requieren una calidad de servicio (QoS) de principio a fin

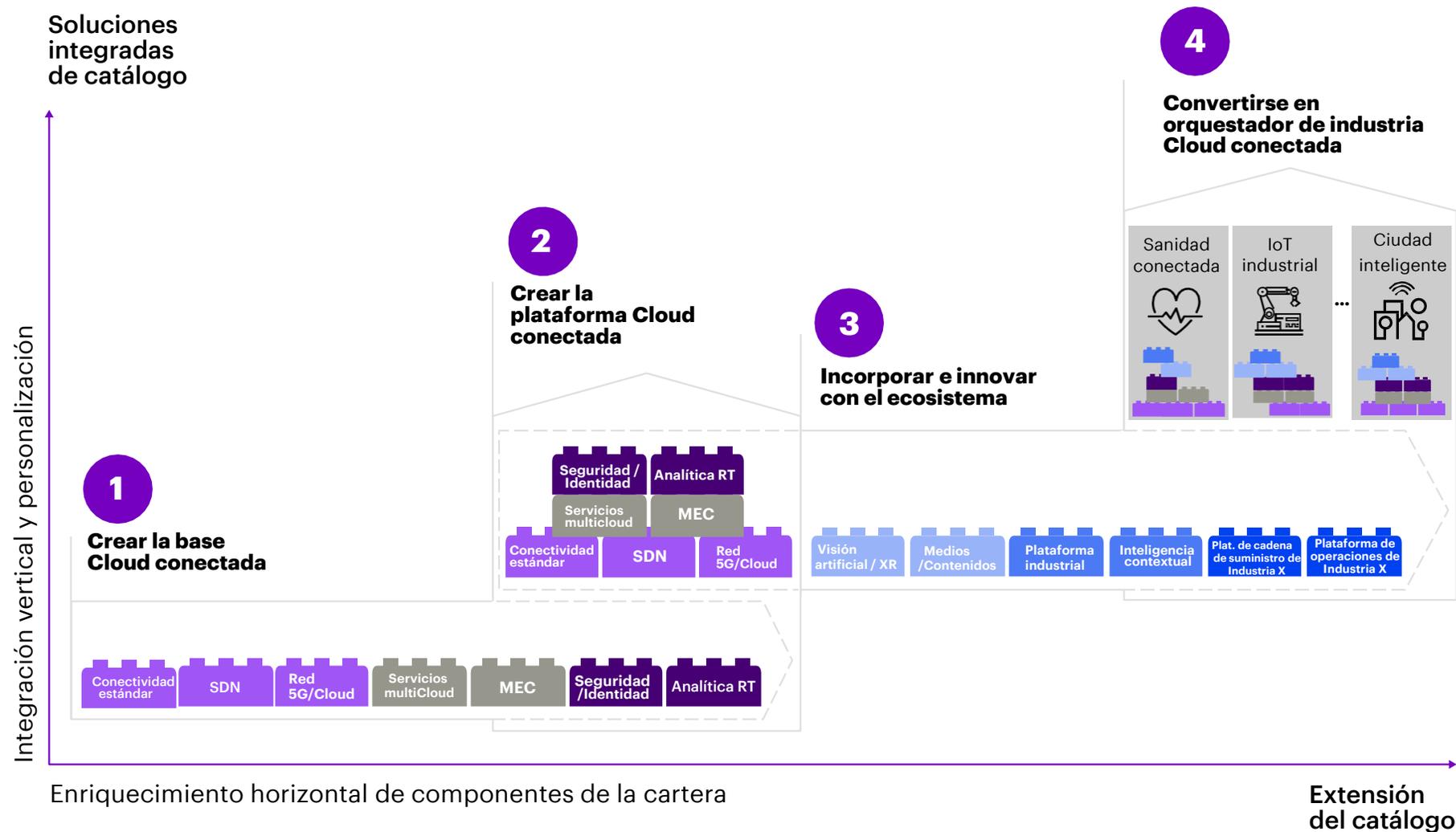
Las operadoras de telecomunicaciones disfrutan de una posición privilegiada en este dominio: son los únicos con los activos y la cultura que se necesitan para garantizar acuerdos de nivel de servicio (SLA) con operaciones de extremo a extremo en toda la cadena de valor, desde operaciones locales hasta conectividad y Cloud.



Figura 1:

Estrategia de cartera B2B

5G y Edge son la base para dar marcha atrás en la comoditización de la conectividad, crear la plataforma Cloud conectada y hacer posible Industria X



Evolución de la cartera: de conectividad a orquestador de industria Cloud conectada

Las operadoras de telecomunicaciones se enfrentan en la actualidad a un doble reto: defender su negocio básico de conectividad y aprovechar la conectividad para beneficiarse de la nueva demanda debida a la tecnología 5G. Estas nuevas oportunidades ya están en el punto de mira de potencias digitales como Amazon, Google o Microsoft, que están tomando medidas para reforzar su experiencia en comunicaciones. De hecho, el coste de construir la red 5G es cada vez más alto para las operadoras de telecomunicaciones. Eso les obliga a acelerar la amortización de su elevada inversión en 5G, que solo en parte se verá aliviada por el incremento del gasto gubernamental.

Pero las operadoras de telecomunicaciones no tienen alternativa. Necesitan evolucionar y revitalizar su actividad para ofrecer servicios que definan la industria durante muchos años.

Evolución de la cartera de las operadoras de telecomunicaciones



Figura 2:



Esta evolución comienza con la plataforma de conectividad.

Eso significa enriquecer la conectividad estándar con nuevas tecnologías de red e infraestructura como 5G y FTTH, redes programables (SDN) y Edge Computing (MEC). Ofrecerá servicios de conectividad mejorada con SLA de red e infraestructura garantizados (por ejemplo, disponibilidad de red y tiempo de respuesta, QoS especiales), incluyendo segmentación de red, vRAN aaS y SD-WAN. Además, las operadoras de telecomunicaciones encontrarán oportunidades de monetización con alquiler de posiciones de borde y datos relacionados con la red (datos de ubicación GPS, rendimiento de red, etc.).

Usando como base la plataforma de conectividad, Las operadoras de telecomunicaciones pueden pasar a la plataforma Cloud conectada para mejorar los servicios de conectividad con funciones de software en el edge, como Cloud/IT, seguridad, procesamiento de datos en tiempo real o analítica. Esto permitirá ofrecer servicios **horizontales y críticos con SLA de tecnologías de información**

y comunicación garantizados (por ejemplo, decisiones multiCloud en tiempo real y tiempo de respuesta de servicios). De este modo, Las operadoras de telecomunicaciones podrán monetizar un conjunto creciente de datos, incluyendo datos de tráfico local y datos de dispositivos y sensores (imágenes, vídeo y sonidos).

Estos servicios y capacidades son imprescindibles para aprovechar la gran oportunidad que ofrecen las industrias conectadas y resultan cada vez más apropiados para los operadoras de telecomunicaciones.

El paso final es convertirse en **orquestador de industria Cloud conectada**, aprovechando la conectividad y la funcionalidad Edge para crear soluciones industriales de integración vertical, como sanidad conectada, fabricación conectada o automoción conectada. Esto se puede conseguir coordinando proveedores de servicios para industrias específicas, proveedores Cloud, el ecosistema de

partners o, cuando sea escalable, desarrollando aplicaciones especializadas (incluido *hardware*). En esta situación, los casos de uso (como cirugía remota o vehículos autónomos) son críticos y tienen exigentes requisitos de fiabilidad, resiliencia, tiempo real y control de toda la cadena de valor. Las operadoras de telecomunicaciones están perfectamente situados para garantizar los SLA en esos casos de uso, aprovechando su experiencia en operaciones de extremo a extremo de grado Carrier y su presencia geográfica.

Como orquestadores de industria Cloud conectada, las operadoras de telecomunicaciones están totalmente transformadas y disfrutan de un sólido crecimiento.

Cómo lo hacemos:

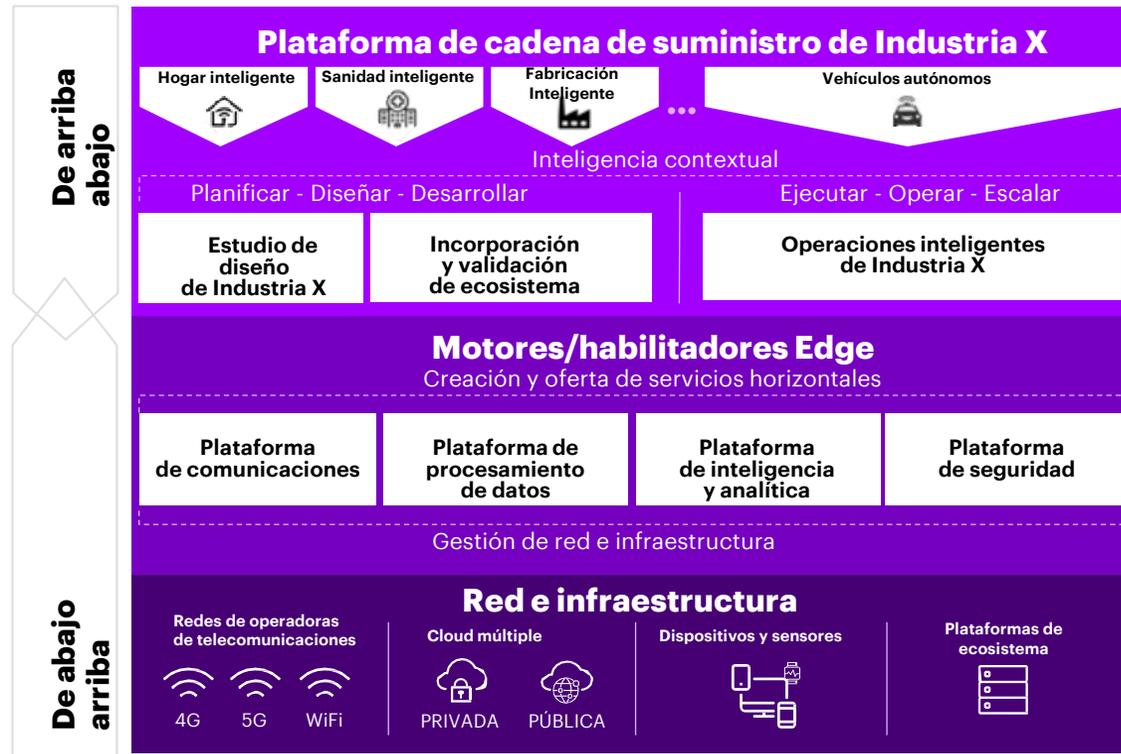
Oportunidad en una plataforma



Esta evolución no será rápida ni sencilla. Se trata de una completa transformación a lo largo de varios años que cubre toda la organización de las operadoras de telecomunicaciones y su ecosistema. Es un viaje asombroso que requiere un modelo de abajo arriba y otro de arriba abajo, en el que Las operadoras de telecomunicaciones hacen posibles poco a poco más casos de uso críticos y en tiempo real , aprovechando sus capacidades para coordinar la nueva oleada de Industria X conectada.

Figura 3:

Un marco para la transformación de los operadores de telecomunicaciones



Las capacidades de la plataforma 5G/Edge hacen posibles poco a poco más casos de uso críticos y en tiempo real, que permiten a las operadoras de telecomunicaciones aprovechar sus capacidades para coordinar la nueva oleada de Industria X conectada.

Relevancia: Opcional		Relevancia: Básica		
Críticidad: Mejoría posible		Críticidad: Misión crítica		
CATEGORÍAS	CASOS DE USO			
AUTOMOCIÓN	Vehículo conectado	Vehículo a infraestructura	Vehículo asistido	Vehículo autónomo
UTILITIES	Agua y gas	Contadores inteligentes	Red inteligente	Red T&D del futuro
RETAIL	Publicidad por ubicación	Gestión de inventario	Salones de moda inteligente	Tienda digital
SANIDAD	Control continuo de salud	Atención remota al paciente	Hospital del futuro	Cirugía remota
PÚBLICO/CIUDADES	Aparcamiento inteligente	Semáforos	Transporte público	Vigilancia urbana
FABRICACIÓN Y MINERÍA	Mantenimiento preventivo	Fábrica inteligente	Gemelo digital	Plantilla industrial

La **fase de abajo arriba** es necesaria para que Las operadoras de telecomunicaciones normalicen y automaticen sus capacidades (internas y de partners) y la conectividad. Es el dominio de los habilitadores tecnológicos que requiere profundos conocimientos de plataformas Cloud, redes e infraestructuras. En paralelo, las operadoras de telecomunicaciones tienen que aprovechar su capacidad para **transmitir de arriba abajo ideas que faciliten el desarrollo de casos de uso de industria conectada**. Como resultado, ofrecerán API estándar y reutilizables para gestionar la creciente complejidad de los bloques horizontales en conectividad/comunicaciones, procesamiento de datos, inteligencia aplicada y seguridad.

Aquí es donde tiene lugar la innovación continua, que requiere servicios industriales de alto valor y la capacidad de industrializar la incorporación, certificación y coordinación de alianzas de ecosistema y aplicaciones de los operadoras de telecomunicaciones.

En la **fase de arriba abajo** de la transformación, las operadoras de telecomunicaciones se centran en la plataforma de cadena de suministro de la industria, que normaliza y automatiza los casos de uso industriales mediante:



Capacidad de estudio de diseño

para que Las operadoras de telecomunicaciones puedan crear y configurar casos de uso y casos de valor, incluyendo análisis de valor de casos de uso y *business case* en un entorno de desarrollo colaborativo con distintas alianzas de ecosistema.



Capacidad de incorporación de servicios de ecosistema

para permitir el registro y la introducción de servicios de partners en la plataforma mediante un proceso automático de validación.



Biblioteca de inteligencia contextual

para definir, reutilizar y mejorar los modelos de datos de contextos industriales concretos, desarrollando y aplicando modelos analíticos específicos, creando experiencias digitales y simulando la coordinación del caso de uso de extremo a extremo y reglas para optimizar su rendimiento técnico y empresarial.



Capacidades de operaciones inteligentes

para desplegar, ejecutar y controlar en tiempo real toda la solución.

Las respuestas

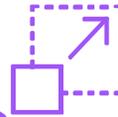
Nuestra experiencia nos permite empezar a responder las preguntas planteadas al principio.

Esto puede ser un punto de partida para un proceso estructurado de transformación B2B, pero cada operadoras de telecomunicaciones deberá encontrar la mejor forma de aprovechar cualquier nueva oportunidad en función de sus capacidades y su ecosistema.



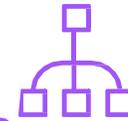
Alcanzar la altura de los gigantes

Lo primero que tienen que hacer las operadoras de telecomunicaciones para diferenciarse de los gigantes del Cloud es centrarse en segmentos, casos de uso que requieran QoS para complejos servicios críticos de "conectividad + Cloud" y operaciones locales de extremo a extremo.



Modificar el ADN

Las operadoras de telecomunicaciones pueden transformar su "cultura de conectividad B2C" y adquirir nuevas habilidades, modelos operativos, procesos y tecnologías con una estrategia bien definida. Tienen que crear una plataforma nueva, no solo en términos de capacidades tecnológicas sino también para fomentar nuevas formas de crear e innovar a escala.



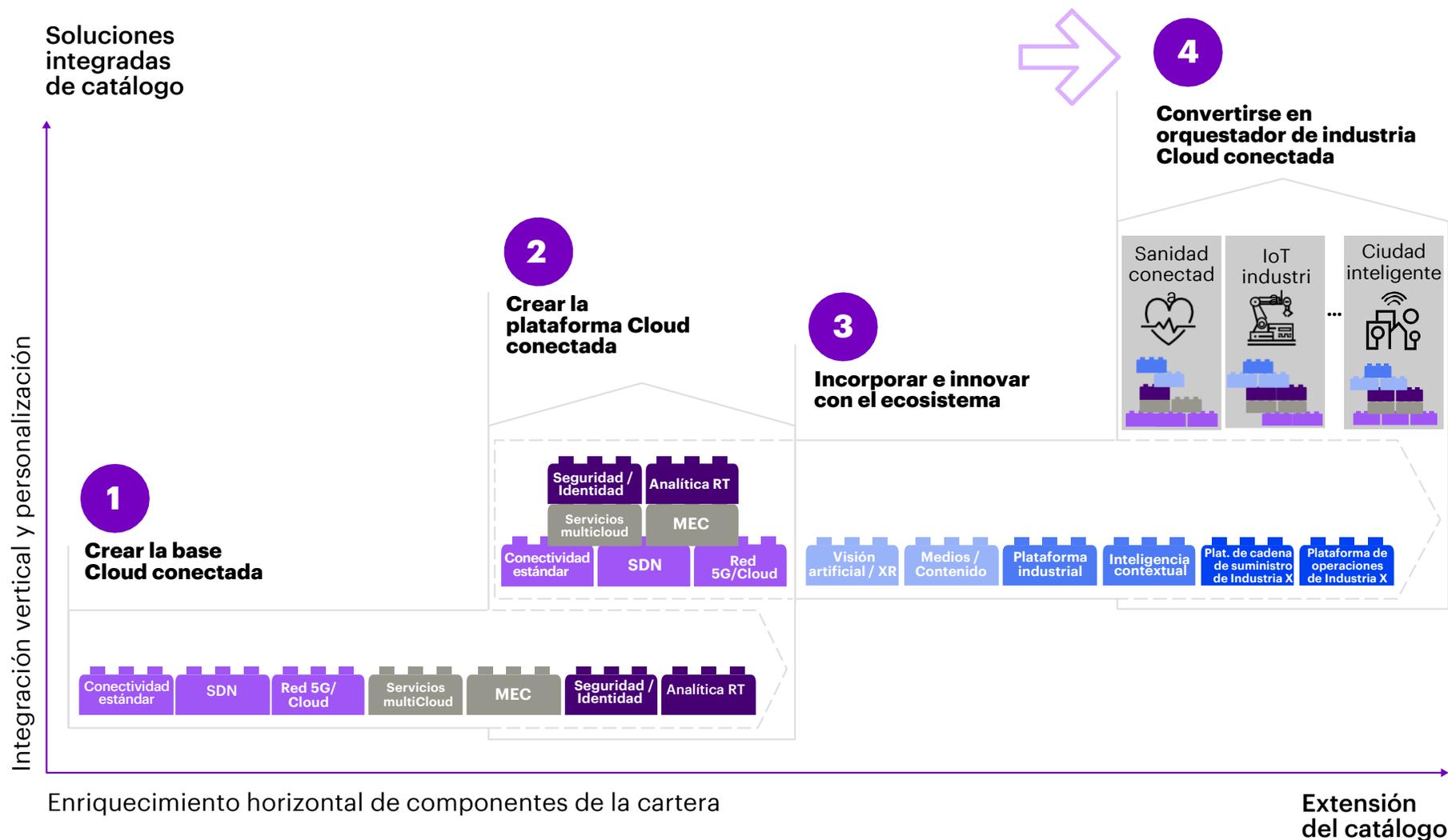
Recurrir al ecosistema

Las operadoras de telecomunicaciones pueden recurrir al ecosistema y establecer alianzas útiles con un modelo de abajo arriba para incorporar y aprovechar capacidades internas y de terceros. Además, un modelo de arriba abajo les permitirá colaborar con integradores de sistemas y partners de industrias verticales en la creación y coordinación de los casos de uso de extremo a extremo.

Accenture y AT&T ofrecen conectividad móvil con red celular privada.

Una empresa de petróleo y gas tenía frecuentes problemas con una red pública próxima a una de sus refinerías. La empresa había puesto en marcha una serie de iniciativas de transformación digital que requerían más conectividad móvil. El equipo de Accenture diseñó desde cero una red inalámbrica privada para cubrir las necesidades digitales y resolver los problemas de conectividad de la empresa. Como prueba de concepto, [Accenture colaboró con AT&T para crear una infraestructura inalámbrica privada](#) e introducir mejoras rápidas en la refinería. Las redes celulares privadas aumentaron la intensidad de la señal y mejoraron la penetración en unidades de proceso seleccionadas, demostrando que es posible tener buena conectividad celular en un entorno de industria pesada. La solución servirá de base para futuros casos de uso del 5G, incluyendo Internet industrial de las cosas (IIoT) y aplicaciones con baja latencia.

Figura 1b: **5G y Edge son la base para dar marcha atrás en la comoditización de la conectividad, crear la plataforma Cloud conectada y hacer posible la Industria X.**



Señales de cambio

Las operadoras de telecomunicaciones tienen mucho trabajo que hacer para aprovechar el potencial de crecimiento de las soluciones de industria conectada. Sin embargo, la mayor parte de ellos cuenta solo con un elemento pequeño (aunque vital) del marco general de transformación descrito en la página 10.

Pero ya hemos demostrado que, para las operadoras de telecomunicaciones líderes, es posible empezar a moverse en la dirección correcta y obtener los primeros frutos.

Acerca de Accenture

Accenture es una empresa global de servicios profesionales con las capacidades más avanzadas en digital, Cloud y seguridad. Combinando una gran experiencia con habilidades especializadas en más de 40 industrias, ofrecemos una amplia gama de servicios de estrategia y consultoría, soluciones interactivas, tecnología y operaciones, todo ello con el respaldo de la red de centros de tecnología avanzada y operaciones inteligentes más extensa del mundo. Nuestros 514 000 profesionales hacen realidad todos los días la promesa de la tecnología y el ingenio humano, dando servicio a clientes en más de 120 países. Aprovechamos el poder del cambio para generar valor y éxito compartido para nuestros clientes, profesionales, socios y comunidades. Más información en [accenture.com](https://www.accenture.com)

El presente documento ha sido elaborado por consultores de Accenture a modo de guía general y no pretende ofrecer recomendaciones específicas de ningún tipo. Si tiene dudas o desea más información sobre alguno de los temas tratados, no dude en ponerse en contacto con su representante de Accenture. Este documento hace referencia a marcas registradas que pueden ser propiedad de terceros. El uso de dichas marcas registradas no supone ninguna reivindicación de titularidad de las mismas por parte de Accenture y en ningún caso implica la existencia de una asociación entre Accenture y los legítimos propietarios de dichas marcas registradas. Tampoco implica ninguna forma de patrocinio, apoyo o aprobación de este documento, ya sea expresa o implícita, por parte de los propietarios de las marcas. Accenture se limita a presentar la información sin ofrecer ninguna garantía y no se hace responsable de ninguna acción u omisión basada en la información contenida o mencionada en la presente publicación.

Copyright © 2022 Accenture.
Todos los derechos reservados.

Accenture y su logo son marcas comerciales de Accenture.