

Telekomunikačný sektor každoročne prichádza o miliardy kvôli úniku tržieb

- *Celosvetový únik výnosov sa odhaduje v priemere na 1 - 3 percentá celkových výnosov.*
- *Problémom zostáva identifikácia únikov a znovuzískanie stratených výnosov.*

Bratislava, 14. apríla 2010 - Únik výnosov stojí globálne odvetvie telekomunikácií podľa odhadov 40 miliárd amerických dolárov ročne, uvádza Globálny prieskum zabezpečenia výnosov (Global Revenue Assurance Survey), ktorý každoročne uskutočňuje KPMG.

Viac ako polovica (54%) telekomunikačných operátorov v prieskume uviedla, že únik výnosov predstavuje viac ako 1 percento celkových výnosov. Pätnásť percent operátorov uvádzalo úniky väčšie ako 3 percentá, pričom niektorí respondenti z rozvíjajúcich sa trhov hovorili až o 10-percentých únikoch.

Prieskum u 74 operátorov v 46 krajinách Ameriky, Európy, Afriky, Blízkeho východu a regiónov Ázie a Tichomoria taktiež ukázal, že k tomuto problému prispieva aj nedostatok dostupných údajov, ktorý sťažuje oddeleniam pre zabezpečenie výnosov telekomunikačných operátorov identifikáciu únikov.

Približne 40 percent respondentov odhaduje, že bola identifikovaná menej ako polovica všetkých únikov. Veľký počet respondentov z rozvíjajúcich sa trhov uviedol, že bolo identifikovaných menej ako 10 percent únikov. V dôsledku toho môžu byť celkové straty odvetvia v celosvetovom meradle oveľa vyššie, ako sa odhaduje.

Znovuzískanie stratených výnosov zostáva problémom vo všetkých regiónoch. Približne 60 percent operátorov v prieskume odhadovalo, že sa im vrátila menej ako polovica identifikovaných uniknutých výnosov. V súlade s globálnymi trendmi, drvivá väčšina (86%) respondentov v strednej a východnej Európe uviedla, že hlavným cieľom operácií pre zabezpečenie výnosov (Revenue Assurance) bola a zostane identifikácia únikov a znovuzískanie stratených výnosov. Ako uviedol Pavol Adamec, Riaditeľ oddelenia Výkonnosti & Technológii, KPMG Slovensko: „Väčšina respondentov v tomto regióne uvádza únik výnosov až do výšky 1%, pričom 20% uviedlo úniky až vo výške 3% celkových výnosov. Až 60% respondentov v tomto regióne však nemalo k dispozícii informácie o rozsahu únikov spôsobených podvodmi. Toto percento bolo oveľa vyššie ako globálne číslo (37%) v dôsledku nedostatku informácií o podvodoch.“

V súlade s globálnymi a regionálnymi trendmi identifikovanými v prieskume, približne 20 % respondentov v regióne strednej a východnej Európy nemalo informácie o rozsahu únikov výnosov, ktoré identifikovali ich oddelenia pre zabezpečenie výnosov. Viac ako polovica

Správa

respondentov uviedla, že výnosy boli získané späť len v 10 percentách identifikovaných únikov. To opäť naznačuje nepriaznivú situáciu v znovuzískavaní výnosov na regionálnej úrovni v porovnaní s globálnou situáciou.

Romal Shetty, vedúci pre poradenských služieb pre telekomunikačný sektor, spoločnosti KPMG v Indii, uviedol: „U väčšiny operátorov sa znovuzískanie uniknutých výnosov pohybovalo od 2,5 do 37,5 percent celkových odhadovaných výnosov stratených v dôsledku únikov, čo naznačuje, že veľkú časť uniknutých výnosov sa nepodarí získať späť.“

K únikom môže dochádzať kedykoľvek počas výnosového cyklu, od predaja cez konfiguráciu siete, až po ohodnocovanie a fakturáciu služieb. K úniku typicky môže dôjsť v dôsledku nesprávnej fakturácie, alebo ak sa záznamy spoplatnených hovorov neprevedú do fakturačného systému pre vyhodnocovanie a účtovanie, prípadne ak sú medzinárodné destinácie konfigurované ako lokálne destinácie. Operátori však prichádzajú o peniaze aj v dôsledku rizík spojených s výnosmi, neschopnosti zvýšiť výnosy alebo neschopnosti identifikovať a implementovať úspory nákladov.

Prieskum ukázal, že významné zmeny v konfigurácii akýchkoľvek sieťových prvkov sa považujú za najcitlivejšie na únik výnosov. Za nimi nasleduje vývoj nových produktov a konfigurácia taríf.

Vzhľadom na to, že toky výnosov sú považované za najnáchylnejšie na úniky, viac ako 45 percent respondentov označilo "predplatené účty" za najzraniteľnejšie. Väčšina respondentov z rozvíjajúcich sa trhov označila "roaming" a "služby s pridanou hodnotu" za druhé najzraniteľnejšie, zatiaľ čo v Európe a Amerike sa "fakturované služby" umiestnili na druhom mieste. Prieskum ukázal, že najväčšie toky výnosov väčšina operátorov považuje aj za najzraniteľnejšie.

Väčšina operátorov (60%) pripúšťa, že ich snaha o znižovanie únikov výnosov naráža na prekážky, pretože ich oddelenia zabezpečenia výnosov nemajú potrebné schopnosti, aby boli efektívne. Väčšina respondentov sa domnieva, že technické zručnosti - znalosti prvkov siete a ostatných systémov - sú najvýznamnejšie medzi chýbajúcimi schopnosťami. Na druhom mieste za technickými zručnosťami bol nedostatok audítorských a vyšetrovacích schopností. Respondenti v strednej a východnej Európe vyjadrili obavy z nedostatku primeraných schopností svojich tímov pre zabezpečenie výnosov. V súlade s globálnymi a regionálnymi trendmi 43% respondentov uvádza nedostatok technických zručností, pričom 57% však uviedlo aj nedostatok požadovaných finančných schopností. Tento nedostatok finančných schopností bol príznačný pre krajiny strednej a východnej Európy.

Podľa Pavla Adamca aj napriek nedostatku požadovaných schopností prieskum ukázal, že respondenti zo strednej a východnej Európy sa zdráhajú vyhľadať pomoc zvonku. Takmer 60% respondentov bolo proti zadaniu služieb zabezpečenia výnosov externému dodávateľovi a len 30% bolo ochotných uvažovať o čiastočnom zabezpečení týchto služieb externými dodávateľmi“.

Správa

Existuje však aj určitý optimizmus do budúcnosti. Zatiaľ čo 90 percent vedúcich oddelení pre zabezpečenie výnosov sa domnieva, že budúci vývoj v odvetví povedie len k zvyšovaniu únikov výnosov, viac ako polovica z nich verí, že ich oddelenie pre zabezpečenie výnosov dokáže identifikovať zvýšené úniky výnosov.

Poznámka pre editorov

Zabezpečenie výnosov v telekomunikáciách – pokrok alebo stagnácia, výsledky globálneho prieskumu zabezpečenia výnosov v roku 2009 je správa o zisteniach online prieskumu u 74 telekomunikačných operátorov v 46 krajinách na celom svete. Prieskum podrobne zisťuje, akú pozíciu má zabezpečenie výnosov u telekomunikačných operátorov a hodnotí ich obavy a očakávania do budúcnosti. Medzi respondentmi v prieskume boli členovia najvyššieho manažmentu a vedúci oddelení pre zabezpečenie výnosov. Táto správa predstavuje kombináciu analýzy hĺbkových poznatkov a trendov u týchto operátorov so skúsenosťami spoločnosti KPMG v oblasti zabezpečenia výnosov.

Plné znenie dokumentu je k dispozícii [tu](#).

O KPMG:

KPMG je globálna sieť firiem poskytujúcich profesionálne služby v oblasti auditu, daní a poradenstva. Jej členské firmy pôsobia v 144 krajinách a zamestnávajú vyše 137 000 odborníkov. Nezávislí členovia siete KPMG sú pridružení ku KPMG International Cooperative ("KPMG International") právnickej osobe registrovanej vo Švajčiarsku.

Spoločnosť KPMG Slovensko je nezávislým členom medzinárodnej siete KPMG a na Slovensku pôsobí od roku 1991. V súčasnosti zamestnáva viac ako 300 ľudí a má 12 partnerov. Je poprednou auditorskou a poradenskou spoločnosťou. Poskytuje širokú škálu auditorských, daňových a poradenských služieb mnohým domácim i zahraničným spoločnostiam a asistuje pri významných transakciách vo väčšine hospodárskych odvetví.

Tlačové kontakty:

KPMG Slovensko spol. s r.o.

Marek Wilhalm

External communication

+421 915 758 843

mwilhalm@kpmg.sk

Media In – public relations agentúra

Zuzana Lacová

Managing Partner

+421 911 229 399

zuzana.lacova@cohnwolfe.sk