



COVID-19

Consideraciones en Tecnología, Medios y Telecomunicaciones



Abril 2020

www.pwc.com/co

Industria de Tecnología, Medios y Telecomunicaciones (TMT)

Observaciones

- El sector tecnológico está fuertemente vinculado a Asia-Pac, por lo tanto, es probable que esté más expuesto, ya que esta es la ubicación donde comenzó el virus.
- Los componentes informáticos y electrónicos se enfrentan al mayor riesgo de sufrir interrupciones en la cadena de suministro mundial como consecuencia del brote de coronavirus en China. El cierre de las fábricas chinas afectará la producción en las industrias globales que dependen de los insumos chinos, incluso donde no hay una exposición directa a una menor demanda en China.
- Wuhan, la ciudad en el epicentro del brote, alberga una proporción significativa de la producción de semiconductores y pantallas LCD de China. Sin lugar a dudas, el virus ha tenido un impacto en la producción, sin embargo, el impacto a corto y mediano plazo en el sector de la tecnología y telecomunicaciones es difícil de predecir.
- Es probable que las empresas reduzcan sus previsiones financieras.
- Las conferencias, ferias comerciales y festivales se ven fuertemente impactados a medida que se cancelan las grandes reuniones en todo el mundo.
- En toda la industria, los clientes están retrasando los proyectos no esenciales, ya que adoptan un enfoque de "esperar y ver" para ver el impacto del virus en los próximos días y semanas.
- Es probable que el gasto discrecional se reduzca en las próximas semanas / meses.
- Trabajo remoto / doméstico: genera mayor riesgo de ciberamenaza.

Industria de Tecnología, Medios y Telecomunicaciones (TMT)

Oportunidades

- Servicios de transmisión: aumento de suscripciones a Netflix y Amazon Prime.
- Los proveedores de VPN informan un aumento en las suscripciones.
- Computacenter anunció un aumento en las ventas de computadoras portátiles.
- Inversión tecnológica: el software generalmente tiene muy poca exposición a China desde una perspectiva de demanda directa. En los últimos meses, las acciones del software eran bastante caras, por lo que el restablecimiento es una gran oportunidad para que los inversores compren algunas empresas realmente excelentes.
- Introducción de las empresas de entrega sin contacto en China; potencial para otras partes del mundo y para la continuación de la crisis.
- Como trabajar desde casa se convierte en la nueva normalidad, ¿podría esto acelerar la transformación tecnológica en muchas empresas?
- Es probable que el brote acelere la inversión en tecnología médica.
- Comcast ve el COVID-19 como una oportunidad para demostrar el valor del acceso central a internet.
- Inversiones en ciberseguridad se verán compensadas al proteger los datos de sus usuarios o clientes.

Tecnología: consideraciones del sector

Problemas de fabricación / software: lanzamientos programados retrasados / cancelados

Retrasos en la cadena de suministro, producción y liberación de software:

Varios centros de fabricación cierran en las zonas afectadas. Con la propagación geográfica del virus, más lugares de fabricación podrían correr el riesgo de cerrarse. Los lanzamientos del software se ven afectados en los sitios de origen donde se encuentran las áreas afectadas.

- La producción de Nintendo Switch se retrasó, incluidos los controladores Joy-Con.
- La actualización de Mi A3 Android 10 se retrasó debido a la epidemia de coronavirus según lo informado por el soporte de Xiaomi.
- Samsung cerró su línea de ensamblaje en sus fábricas de teléfonos inteligentes en el complejo industrial Gumi en el este de Corea del Sur trasladando esta operación a Vietnam
- Facebook anunció retrasos en los auriculares Oculus VR.
- Efecto colateral para las empresas que requieren de software - i.e. empresas de viajes (Trainline, expedia, Travelport).

Cancelaciones de eventos: pérdida de ingresos e interrupción operativa

Cancelaciones de eventos:

Un gran número de conferencias Tech fueron canceladas, pospuestas o se harán virtuales, tales como:

- Cisco Live Melbourne - Cancelado.
- Facebook F8 - Cancelado.
- Google I / O - Cancelado.
- Game Developers Conference (GDC) - pospuesto hasta el verano '20
- Nvidia GTC - GPU Technology Conference - cambiado a Evento en línea.
- Dell Technologies World 2020: cambiado a en línea.
- Micro Focus Universe: ahora un evento virtual de 3 días.

Impacto laboral en las zonas afectadas

Fuerza laboral:

Personas en áreas afectadas que enfrentan un impacto severo en términos de bienestar.

- La comunicación clara y oportuna con los empleados, proveedores, socios y clientes es crítica para manejar los desafíos debido al brote.
- Es fundamental el uso de la tecnología para comunicar información, en periodos de cuarentena, restricciones de viaje, cierre de escuelas y universidades,
- Empleados del sector a los que se les pide que trabajen desde sus hogares: los aumentos en esto podrían generar desafíos en torno a la utilización de VPN / banda ancha.
- Grandes empresas tecnológicas que ya restringieron los viajes internacionales.
- El sector tiene un gran porcentaje de trabajadores en la Gig-Economy; derechos y obligaciones.

Continuidad del negocio: desafíos debido al brote imprevisto

Operaciones:

Se están revisando y actualizando los planes de continuidad del negocio y recuperación ante desastres. Los desafíos actuales incluyen:

- Traslados de personal debido a la propagación.
- Actualización continua en las políticas y comunicaciones requeridas debido a una situación fluida.
- Restricciones de viajes de negocios (cancelaciones de viajes de última hora, periodos de cuarentena, etc.)
- Cierre de escuelas y universidades.
- Empresas que se retiran de las conferencias por preocupaciones del coronavirus
- La creciente demanda de servicios en línea podría aumentar la presión sobre la infraestructura.
- La desaceleración de las ventas a medida que las empresas redirigen su atención a problemas inmediatos.

Medios: consideraciones del sector

Cambio adicional en el gasto publicitario y la demanda *online*

Evaluación de impacto:

La industria de los medios de comunicación se enfrenta a una importante caída del gasto publicitario a medida que las empresas cambian para responder a las demandas cambiantes de los consumidores, pero previendo el crecimiento del comercio electrónico y las redes sociales.

- Reducción de ventas que lleva a una caída en el gasto publicitario de las compañías de viajes y las principales marcas como P&G, Apple, etc.
- Los ingresos publicitarios de TV disminuirán un 10%.

Cancelaciones de eventos: pérdida de ingresos e interrupción operativa

Pérdida de ingresos: La cancelación / aplazamiento de eventos de última hora está causando pérdida de ingresos.

Los organizadores de eventos están muy afectados por las cancelaciones.

- Festival Estereo Picnic y Maroon 5 en Bogotá entre otros a nivel mundial como Coachella y Stagecoach pospuestos.

Los ingresos de los radiodifusores se verán afectados por el aplazamiento de los principales acontecimientos deportivos, como:

- Las competiciones nacionales han sido aplazadas y la Conmebol anunció el aplazamiento de la Copa América hasta el año 2021.
- Fútbol en Italia, Argentina, España y otros países. .
- Los diferentes estrenos de películas se retrasan ante el cierre de los cines.

Gestión de empleados en los países afectados.

Fuerza laboral: apoyo al bienestar y reducción del riesgo para la fuerza laboral en las áreas afectadas

- Reubicación de la fuerza laboral en las áreas afectadas donde sea posible.
- Comunicaciones efectivas y servicios de apoyo para la presentación de informes de la fuerza laboral forman parte de las áreas afectadas.
- Cambios en las políticas de los empleados y servicios de soporte.

Comunicación interna y externa

Comunicación: comunicaciones oportunas a clientes internos y externos, patrocinadores y partes interesadas, clientes.

- Uso de todos los canales como www, redes sociales, TV, etc. para proporcionar comunicaciones.
- Abordar problemas de estadísticas incorrectas y comunicaciones que resultan en información errónea y pánico innecesario.

Telecomunicaciones: consideraciones del sector

Problemas de la cadena de suministro: importaciones demoras/ cancelaciones

Cadena de suministro:

Los proveedores de telecomunicaciones que dependen de compañías chinas como Huawei y ZTE para su equipo de red, como 5G, se ven afectados debido a las interrupciones en la cadena de suministro. Los proveedores luchan por cumplir con los plazos del contrato en las áreas afectadas debido al cierre de la fabricación y la logística. Los ejemplos de alto perfil incluyen:

- Huawei: cierre de fábricas locales en Hubei, pero todas las fábricas en Guangdong, limítrofes con Hubei, han vuelto a abrir.
- Proveedores de fibra óptica con sede en Wuhan.
- Con la propagación del virus, se han cerrado más sitios de fabricación fuera de China, como Samsung en Corea del Sur.

Cancelaciones de eventos: pérdida de ingresos e interrupción operativa

Cancelaciones de eventos:

Los eventos programados se han cancelado, lo que resulta en una pérdida imprevista de ingresos.

- La cancelación de Mobile World Conference en Barcelona ha limitado severamente las redes anuales con proveedores de hardware sobre telecomunicaciones e innovación en redes.

Gestión de empleados en los países afectados.

Bienestar y soporte:

La gestión del bienestar y las consultas de los empleados debido a este brote es fundamental para mitigar la situación general.

- Comunicarse con los empleados y desarrollar y aplicar políticas adecuadas de recursos humanos (por ejemplo, períodos de cuarentena, regreso al trabajo después de una enfermedad, repatriación, etc.).

Desafíos de la fuerza laboral

- El sector está fuertemente atendido por centros de llamadas; plantea riesgos si los empleados están enfermos.
- Una gran fuerza de trabajo que puede requerir rápidamente una mejora digital.

Patrones de demanda inusuales que interrumpen las operaciones

Operaciones:

Operaciones interrumpidas que conducen a una mayor presión sobre otras operaciones que están funcionando. El repentino aumento de la demanda de teletrabajo ha ejercido presión sobre los proveedores.

- Los proveedores críticos de instalaciones externas pueden carecer de la capacidad de entregar debido a restricciones de cuarentena
- Los brotes en el extranjero provocan que funciones / servicios clave (offshore) dejen de funcionar.
- Mantenimiento de la red: impacto potencial del personal que no es capaz de entrar en sus Noc y Soc; trabajadores que no pueden llegar a las estaciones base para la reparación.
- Servicios al cliente: si la escasez de agentes afectará los niveles de servicio.
- Auditoría de fin de año afectada si las oficinas están cerradas.



Fuerza laboral



**Centrarse en
los datos**



**Operaciones y
cadena de
suministro**



**Clientes e
ingresos**



**Estrategia de
comunicación**



**Funciones de
la oficina
principal**

Checklist

para la industria de Tecnología, Medios y Telecomunicaciones

Estrategias de respuesta COVID-19

TMT - Tecnología, Medios y Telecomunicaciones



Fuerza laboral

Proteja a su personal y planifique su fuerza de trabajo

En todo el sector de Tecnología, Medios y Telecomunicaciones (TMT), gran parte de la fuerza laboral "extendida" está compuesta por empleados permanentes, empleados a tiempo parcial, trabajadores temporales y subcontratistas o contratistas de TI, y trabajadores de centros de atención telefónica, por lo que los desafíos serán diversos y la gestión de esta fuerza laboral extendida será compleja. Todas las empresas deben asegurarse de contar con un plan para proteger a todos sus individuos en sus organizaciones y, a la vez, garantizar su negocio en el futuro.



Operaciones y cadena de suministro

Mantenga la continuidad del negocio y proteja su cadena de suministro

El 75% de las empresas informan que COVID-19 ha interrumpido su cadena de suministro* (Fortune March 2020). Los sectores de TMT son unos de los más afectados. Muchas empresas, que dependen de una vasta mano de obra china para fabricar sus productos y componentes, siguen viendo el impacto de los cierres generalizados de fábricas anteriores. Estos retos en las cadenas de suministro no sólo están afectando a su propia empresa, sino también a sus clientes que dependen de sus equipos.

Por otra parte en la industria de telecomunicaciones, varios proveedores de fibra óptica tienen su sede en Wuhan. Muchos, que confían una vasta fuerza laboral china para fabricar sus productos, equipos de red y repuestos, están comenzando a ver reducciones que ejercen una presión a la baja en todo tipo de volúmenes de envío de dispositivos, junto con el ritmo general de la implementación de 5G.



Estrategias de respuesta COVID-19

TMT - Tecnología, Medios y Telecomunicaciones



Estrategia de comunicación

Brinde claridad a los empleados y partes interesadas y permita la continuidad del negocio.

Las organizaciones deben asegurarse de que exista un plan de comunicación para los empleados, así como para los clientes, especialmente para aquellas empresas que tienen una fuerza laboral global. Es más importante que nunca ser transparente y utilizar las diversas fuentes de medios que ahora están a nuestra disposición, es decir, Facebook, Twitter. El bienestar de los empleados debe estar en el corazón de cada plan de comunicaciones.



Centrarse en los datos

Obtenga información y evalúe su exposición al riesgo

La situación es muy fluida y es primordial que las empresas tengan acceso a la información correcta para tomar decisiones informadas. Las empresas de la industria de TMT deben desempeñar un papel clave para garantizar que los datos que poseen para los clientes estén disponibles y sean confiables para las empresas y los consumidores.



Estrategias de respuesta COVID-19

TMT - Tecnología, Medios y Telecomunicaciones



Clientes e ingresos

Equilibre la atención al cliente con las prioridades comerciales.

Si bien existen muchos desafíos, particularmente para aquellos en el sector de tecnología, también hay oportunidades para las empresas. Por ejemplo, un aumento en el trabajo remoto / doméstico puede impulsar la necesidad de hardware de TI, VPN y herramientas de conferencia.

Por otra parte, estamos viendo que algunos de los principales anunciantes, incluidos Procter & Gamble Unilever, Apple Microsoft, Danone, AB InBev y otros, han hecho recortes en las previsiones de ventas para el año. El gasto en publicidad probablemente podría detenerse. Por ende, el consumo y el gasto en entretenimiento se reducirán debido a que los cines y el entretenimiento y los eventos deportivos se cierran o posponen.

Del mismo modo, es probable que aumente la demanda de servicios de transmisión y juegos en línea, lo que ejerce una presión sobre servicios de Streaming y las presiones en la red, siendo importante prestar atención para mantener los niveles de servicio. Sin embargo, es clave que con el aumento de la demanda y las presiones en la red, se siga prestando atención para mantener los niveles de servicio



Funciones de la oficina principal

Esfuerzos de unión para garantizar la continuidad y la resistencia del negocio

La industria tecnológica es global y muchos de los grandes jugadores del mercado tienen sus sedes principales fuera de Colombia o sedes alrededor del mundo. Las empresas deben asegurarse de que pueden seguir funcionando de manera efectiva, pero deben explorar dónde se encuentran los riesgos para su negocio.



Defina su estrategia de respuesta ante COVID-19

TMT - Tecnología, Medios y Telecomunicaciones



Fuerza laboral

En la industria TMT:

- ¿Ha completado el perfil de la fuerza laboral para comprender dónde es probable que los niveles de trabajo disminuyan o aumenten debido al impacto de COVID-19?
- ¿Cómo puede habilitar arreglos de trabajo flexibles en caso de cuarentena y cuenta con la infraestructura necesaria?
- ¿Ha identificado los proyectos críticos y ha establecido un plan para remediar los riesgos relacionados con los roles clave?
- ¿Qué pasos se pueden tomar para facilitar el trabajo remoto?
- ¿Ha revisado sus políticas de recursos humanos (por ejemplo, trabajo flexible, inmigración, viajes y otras políticas y regulaciones relevantes)?
- ¿Tiene un sistema para monitorear las leyes y regulaciones cambiantes (por ejemplo, restricciones de viaje) que afectan a su fuerza laboral?

Específicamente en industria tecnológica:

- ¿Tiene contratistas que trabajan para varias organizaciones y cómo los gestiona si se ven afectados por estas otras organizaciones?
- ¿Ha impartido formación relacionada con la higiene y la prevención de la transmisión a todos los empleados y contratistas, etc.?
- ¿Cómo considera cómo las nuevas normas del Gobierno sobre el salario por enfermedad afectan a su empresa, al personal temporario y a los trabajadores de la empresa?



Operaciones y cadena de suministro

En la Industria TMT

- ¿Ha realizado una evaluación del riesgo operacional y ha considerado el impacto de las interrupciones en funciones institucionales críticas?
- ¿Se ha puesto en contacto con terceros clave para asegurarse de que puedan continuar brindando los niveles de servicio deseados durante el próximo período?
- ¿Ha evaluado estrategias para el abastecimiento alternativo, incluido el impacto de las tarifas en el costo?
- ¿Tiene implementada una estrategia de comunicación para las partes interesadas clave de la cadena de suministro?

Específicamente en industria tecnológica:

- ¿Tiene plena visibilidad de sus cadenas de suministro (hasta los niveles inferiores) ya que incluso los retrasos de componentes menores de los países afectados pueden detener las líneas de producción?
- ¿Cómo está equilibrando el suministro de bienes y componentes entre la venta / fabricación y la garantía del cliente / reemplazos de productos defectuosos?
- ¿Ha considerado el impacto del abastecimiento alternativo en términos de requisitos reglamentarios?
- ¿Tiene puntos de falla únicos de terceros?



Estrategia de comunicación

En la industria TMT:

- ¿Ha creado un mapa interno y externo de partes interesadas para las comunicaciones clave (considerando personal, clientes, proveedores, reguladores, etc.)?
- ¿Cómo se comunica con su personal? ¿Cómo mantiene a los empleados regularmente informados sobre las últimas actualizaciones y orientaciones?
- ¿Está proporcionando tranquilidad y mensajes consistentes a todo el personal y mostrando un deber de cuidado?
- ¿Tiene una estrategia de comunicación clara que pueda implementarse en una crisis para proteger su reputación y mantener la confianza de sus partes interesadas?
- ¿Cómo se alinean sus comunicaciones de crisis con las necesidades de cultura y comunicación de su organización?
- ¿Tiene un medio claro para que sus empleados le comuniquen los problemas?

Defina su estrategia de respuesta ante COVID-19

TMT - Tecnología, Medios y Telecomunicaciones



Centrarse en los datos

En la industria TMT:

- ¿Entiende cómo un país o región afectado podría impactar el rendimiento comercial de su negocio?
- ¿Entiende el impacto potencial de una desaceleración global o específica del país, en su negocio?
- ¿Puede acceder a información y datos sólidos para respaldar las decisiones clave que necesita tomar?
- ¿Tiene el tiempo y las habilidades para digerir y analizar las fuentes de datos existentes de nuevas maneras para permitir la toma de decisiones?
- ¿Puede automatizar rápidamente los procesos de captura de datos para nuevas fuentes de datos?



Clientes e ingresos

En la industria TMT:

- ¿Ha actualizado su estrategia de planificación de ventas y demanda (incluida la evaluación de cambios en el comportamiento del consumidor)?
- ¿Sus políticas reflejan la necesidad de proteger tanto a sus clientes como a sus intereses comerciales (por ejemplo, actualizar las políticas para que sean flexibles en cancelaciones y cambios, racionar productos con ventas de stock insuficientes a los principales clientes)?
- ¿Ha evaluado su posición competitiva en el nuevo entorno, identificando riesgos y oportunidades?
- ¿Puede innovar e invertir en los canales de venta disponibles (por ejemplo, en línea o en la tienda)?

Específicamente en la industria de Entretenimiento y medios:

- ¿Ha considerado con sus anunciantes sus planes para reiniciar la campaña de marketing y publicidad y cómo está incorporando esto a sus planes comerciales?
- A medida que más personas comienzan a trabajar desde su casa, ¿ha considerado la mayor demanda de quedarse en casa viendo películas y televisores?



Funciones de la oficina central

En la industria TMT:

- ¿Necesita reestructurar financiera u operativamente su negocio para reducir el riesgo y proteger el valor?
- ¿Ha actualizado sus planes y pronósticos de capital de trabajo?
- ¿Cuáles son sus obligaciones contractuales como cliente y como proveedor?
- ¿Hay implicaciones impositivas y regulatorias de trasladar personas a ubicaciones alternativas?
- ¿Qué pólizas de seguro y acceso a seguros de emergencia tiene en relación con sus escenarios?
- ¿Qué infraestructura tecnológica y capacidades de resiliencia tienes? ¿Puede su infraestructura de TI soportar grandes demandas de acceso remoto?
- ¿Podrían alentar el trabajo remoto a aumentar el riesgo de un ciberataque?
- ¿Estamos preparados para proteger la información de nuestros clientes y de nuestros empleados ante un posible ciberataque?

Navegador PwC COVID-19

Te invitamos a realizar un diagnóstico para evaluar el impacto potencial en tu negocio.

¿ Qué es el navegador COVID-19 ?

Una herramienta interactiva en línea para ayudar a las organización a comprender mejor donde se encuentran en su camino hacia la preparación y respuesta de COVID-19.

Al usar la herramienta su empresa recibirá una evaluación solida en seis áreas de enfoque:

- Posibles riesgos comerciales en las áreas clave.
- Acciones concretas que puedes tomar.
- Enlaces a documentos y hallazgos relevantes.

[PwC's COVID-19 Navigator](#)



¿ Como funciona ?

La herramienta digital te ayudará a comprender cuál es la posición de tu empresa frente a las siguientes áreas: Respuesta y gestión de crisis, operaciones, finanzas, personal de trabajo, estrategia, entre otras.

[Acceda al diagnostico](#)

Nuestros servicios en la industria TMT

- Estrategia de Transformación Digital
- Automatización de procesos (RPA)
- *Data & Analytics*
- Oficina virtual de proyectos (Cloud Projects)
- Ciberseguridad
- Revisión de riesgos y controles en ERSPs
- Agilidad empresarial
- Software Affinity (Contable) & Ngsoft (Nómina)
- Centro de conocimiento y experiencia
- Aplicaciones empresariales SAP
- Estrategia de planeación de la cadena de suministro
- Consultoría tributaria virtual

Contactos PwC

Giovanni Molina

Socio Líder industria TMT
giovanny.molina@pwc.com

Jorge Mario Añez

Socio Consultoría en
Tecnología Industria TMT
jorge.anez@pwc.com

Carlos Lloreda

Socio Auditoría Industria TMT
carlos.lloreda@pwc.com

Francisco González

Líder Servicios Legales y
Tributarios Industria TMT
francisco.j.gonzalez@pwc.com