



POLITECNICO
MILANO 1863
SCHOOL OF MANAGEMENT

OSSERVATORI.NET
digital innovation



www.osservatori.net

Rapporto sulla filiera delle Telecomunicazioni in Italia

Edizione 2019

ASSTEL, SLC/CGIL, FISTEL/CISL, UILCOM/UIL



POLITECNICO
MILANO 1863
SCHOOL OF MANAGEMENT

OSSERVATORI.NET
digital innovation



www.osservatori.net

Executive Summary



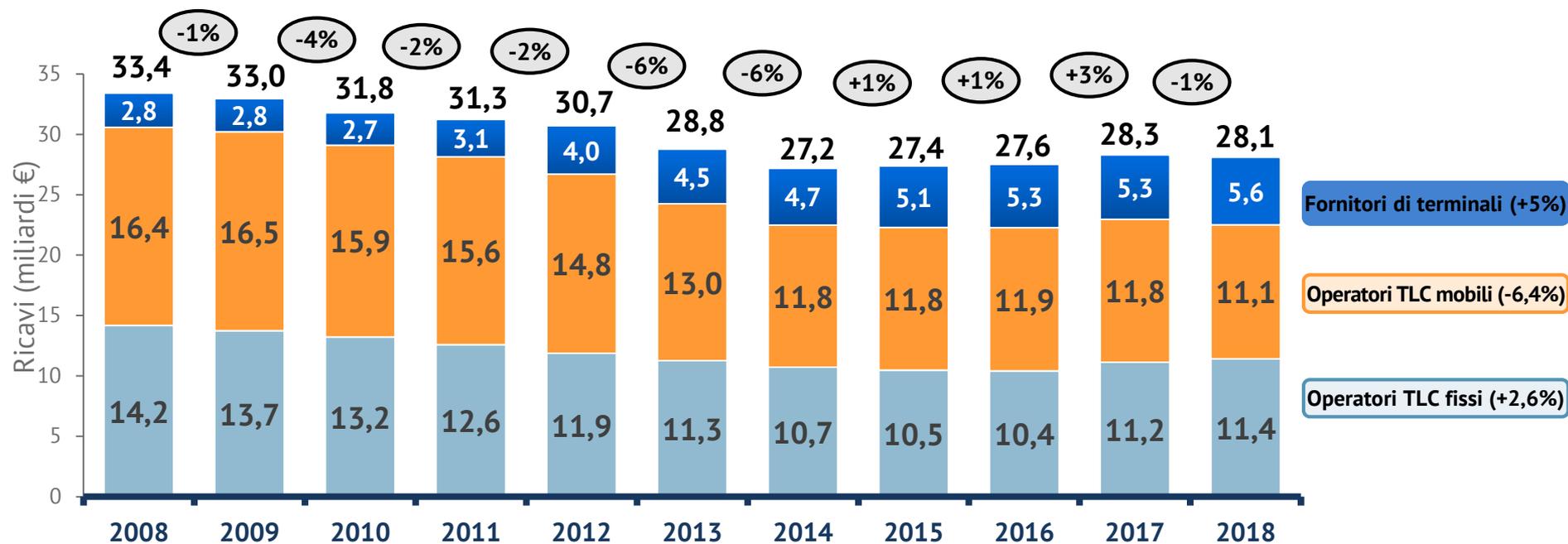
Indice dell'Executive Summary

- | | |
|--|-----------|
| <input type="checkbox"/> La prospettiva delle imprese della filiera TLC | 3 |
| <input type="checkbox"/> La prospettiva di consumatori e imprese (o della domanda) | 17 |
| <input type="checkbox"/> La prospettiva del mercato del lavoro della filiera TLC | 22 |

Dopo 4 anni torna un segno negativo nei ricavi netti della filiera TLC

- I ricavi netti della filiera TLC valgono nel 2018 28,1 miliardi di euro, con una perdita complessiva di circa 200 milioni di euro rispetto al 2017 (-1%). La crescita dei ricavi provenienti dalla vendita di terminali (+5%) e dai servizi retail del mercato Fisso (+2,6%) non riesce infatti a compensare il forte calo del mercato retail Mobile (-6,4%) dovuto alla ripresa della forte competizione sui prezzi per l'ingresso del quarto Operatore mobile
- Al netto della dinamica relativa alle vendite di terminali il calo sarebbe maggiore (-2,2%)

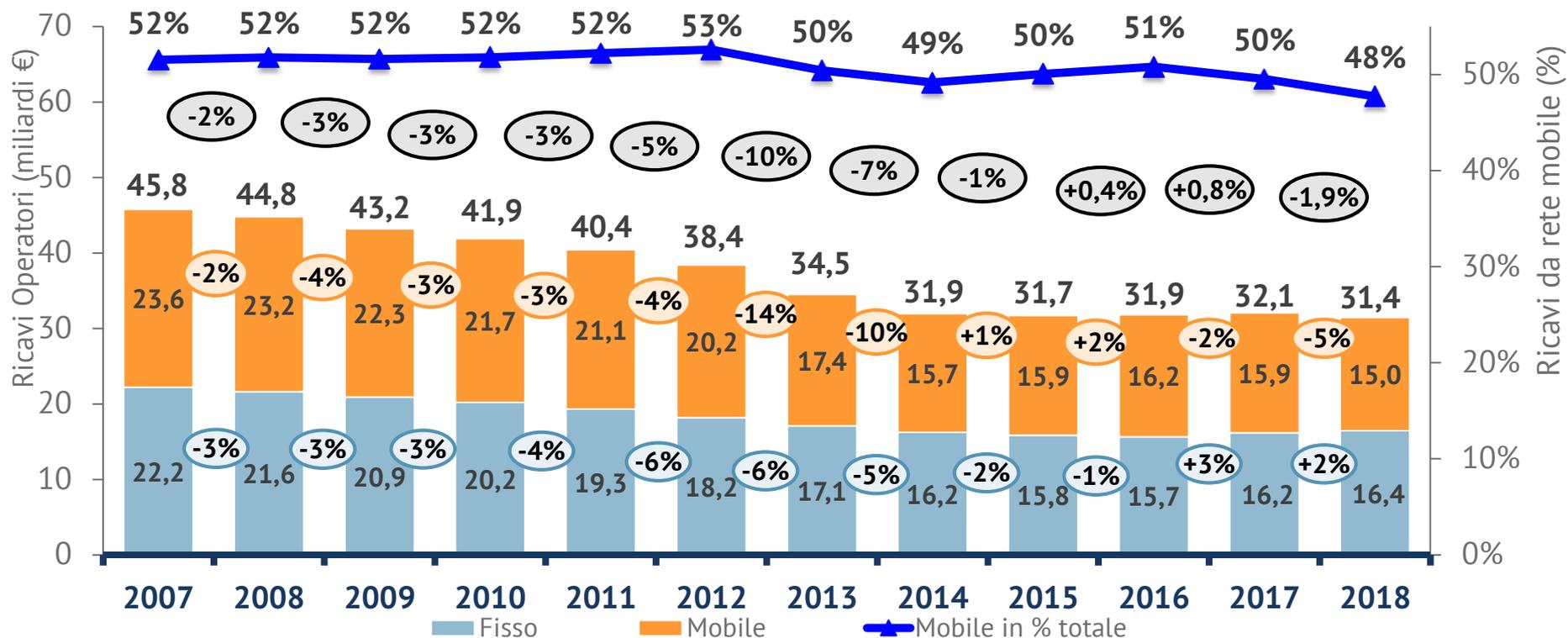
Ricavi provenienti dall'esterno della filiera (consumatori e imprese)



FONTE ELABORAZIONE OSSERVATORI DIGITAL INNOVATION POLITECNICO DI MILANO SU DATI AZIENDALI, BILANCI AZIENDALI, FONTI SECONDARIE E MODELLI DI STIMA

I ricavi lordi degli Operatori TLC calano per via della forte competizione seguita all'ingresso del quarto Operatore mobile

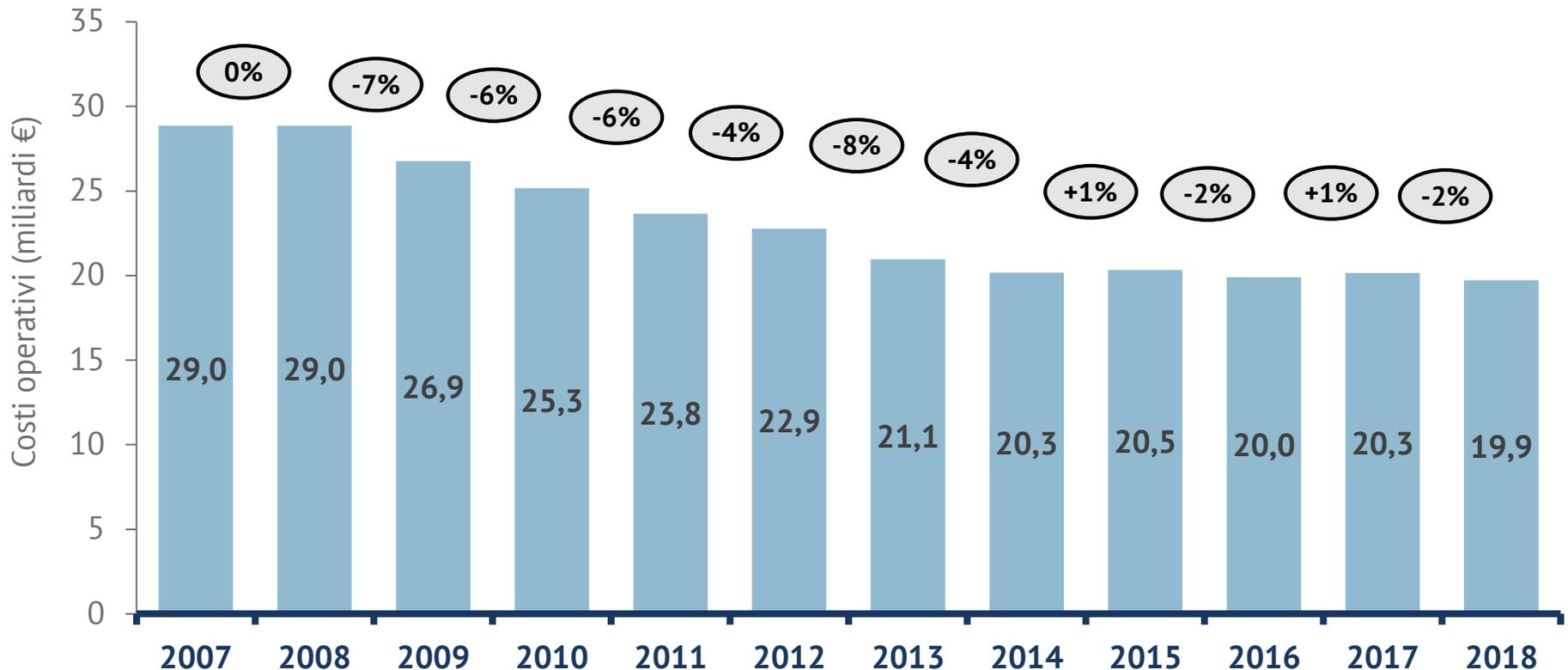
- All'interno della filiera soffrono, in particolare, gli Operatori TLC, che registrano un calo complessivo dei ricavi lordi pari a -1,9% dopo due anni di assestamento, a causa delle già citate dinamiche del mercato Mobile (mentre i ricavi da rete fissa continuano a crescere)
- L'incremento dei ricavi da rete fissa è legato al traino della banda larga e alla crescita degli altri ricavi per effetto principalmente dei servizi ICT e a valore aggiunto



FONTE ELABORAZIONE OSSERVATORI DIGITAL INNOVATION POLITECNICO DI MILANO SU DATI AZIENDALI

La dinamica dei ricavi impone un contenimento dei costi operativi degli Operatori TLC

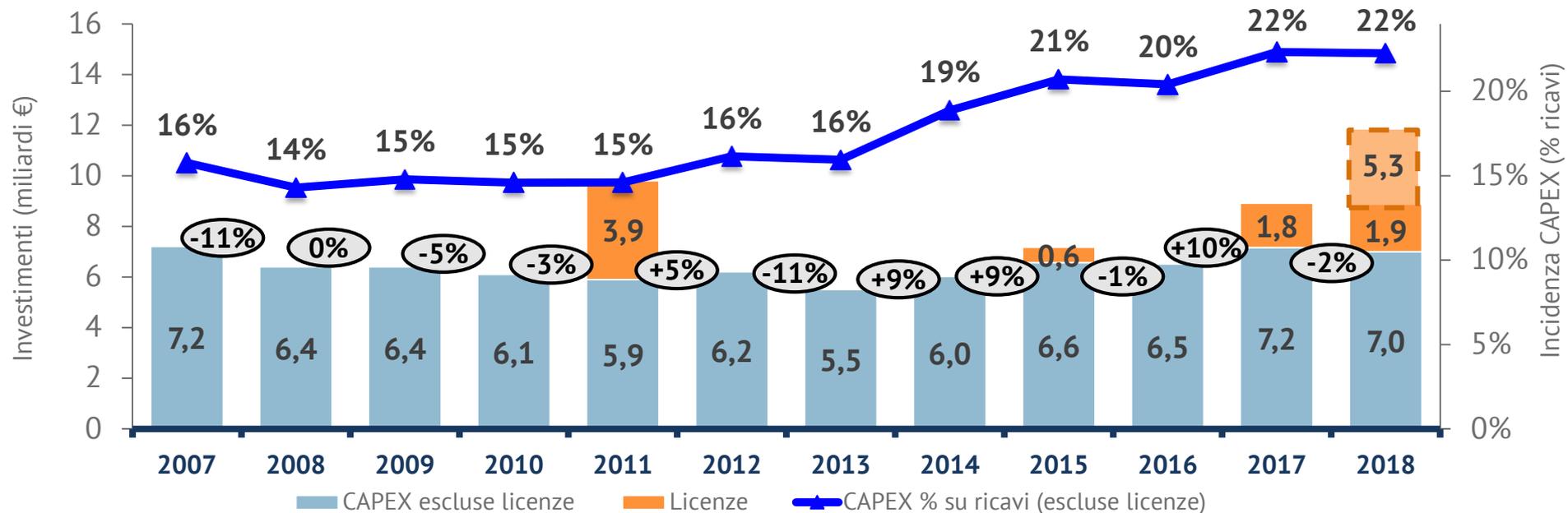
- Per far fronte alla dinamica dei ricavi, gli Operatori cercano di contenere i costi operativi e dall'altro registrano una riduzione del costo del personale per via principalmente delle uscite (in alcuni casi agevolate)



FONTE ELABORAZIONE OSSERVATORI DIGITAL INNOVATION POLITECNICO DI MILANO SU DATI AZIENDALI

Gli investimenti (CAPEX) degli Operatori TLC nel 2018 sono tra i più alti negli ultimi 10 anni

- Nel 2018 si mantengono forti gli investimenti degli Operatori: i CAPEX sono infatti pari a 7 mld di euro (tra i valori più alti della serie storica) cui si aggiungono 1,9 mld euro di investimenti in licenze, oltre all'impegno a pagare nei prossimi anni ulteriori 5,3 mld euro per le licenze 5G e evidentemente a sviluppare la rete
- Ogni nuovo paradigma tecnologico richiede infatti la costruzione di una nuova infrastruttura di rete in questo settore, oltre agli investimenti in IT fondamentali per affrontare la digital transformation e rendere efficaci i processi interni e esterni



FONTE ELABORAZIONE OSSERVATORI DIGITAL INNOVATION POLITECNICO DI MILANO SU DATI AZIENDALI

Dal 2017 superata la media europea sulla copertura >30 Mbps

- Grazie agli investimenti fatti sulla rete, l'Italia non solo ha annullato il gap sulla copertura della banda larga veloce >30 Mbps con la media europea, ma presenta oggi un valore superiore (90% Italia vs 83% Eu a giugno 2018 secondo i dati della Commissione Europea)
- Rimane invece distante dalla media europea il valore della copertura >100 Mbps, 23,9% vs il 59,9% (valore che include anche la copertura tramite cavo – CATV - che è totalmente assente in Italia). Considerando soltanto la copertura FTTP invece i valori tra Italia e media europea sono decisamente più vicini - 23,9% Italia vs 29,6% media Eu

Fonte: Commissione EU*

	Media Eu (giugno 2017)	Italia (giugno 2017)	Media Eu (giugno 2018)	Italia (giugno 2018)
Copertura BL>30 Mbps (sulle abitazioni)	79,5%	86,8%	83,1%	90,2%
Copertura BL>100 Mbps (sulle abitazioni)	56,6%* * (di cui 26,1% FTTP***)	21,7%**	59,9%** (di cui 29,6% FTTP***)	23,9%**

FONTE ELABORAZIONE SU DATI DIGITAL AGENDA SCOREBOARD 2019, COMMISSIONE EUROPEA E DATI DEGLI OPERATORI

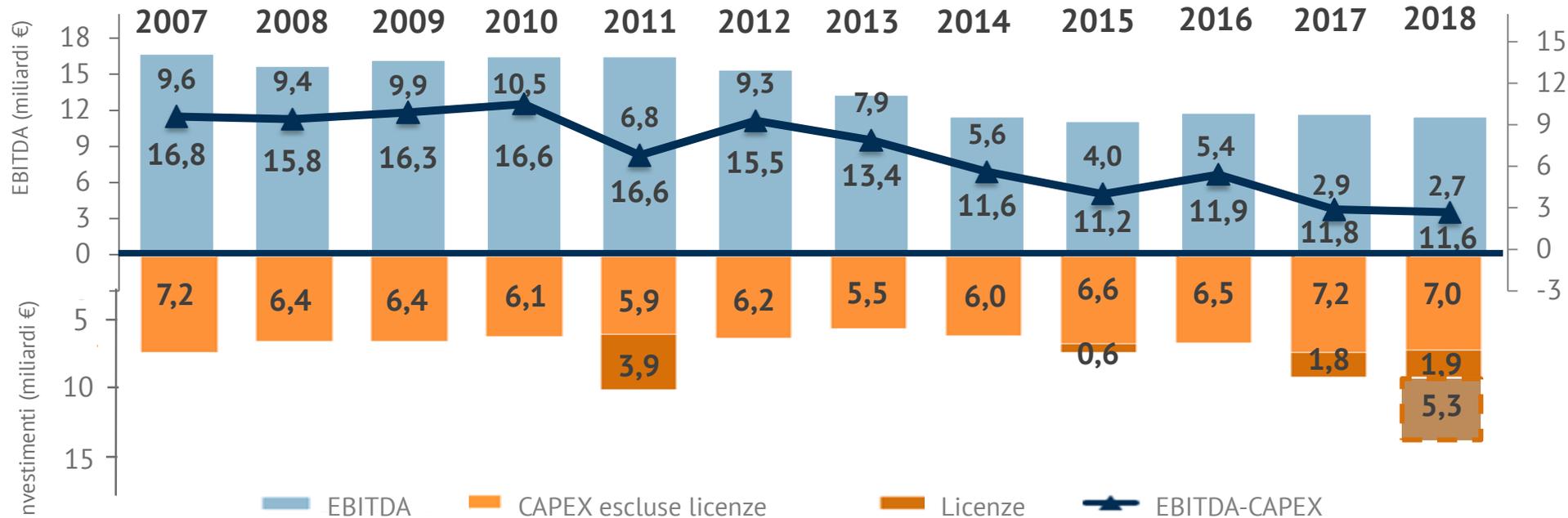
* I valori indicati dalla Commissione Europea sono calcolati come media tra l'ipotesi di piena sovrapposizione e l'ipotesi di sovrapposizione nulla tra le reti dei diversi Operatori e per tale ragione risultano superiori a quelli dichiarati da questi ultimi

**la copertura banda larga >100 Mbps riportata è un di cui della copertura banda larga >30 Mbps; di conseguenza le due voci non sono sommabili

*** Fiber-to-the premises: termine generico usato al posto di FTTH o al posto di FTTB. Il collegamento raggiunge sia case per uso residenziale sia negozi

La continua contrazione di EBITDA-CAPEX degli Operatori TLC pone interrogativi sulla sostenibilità prospettica dell'industry

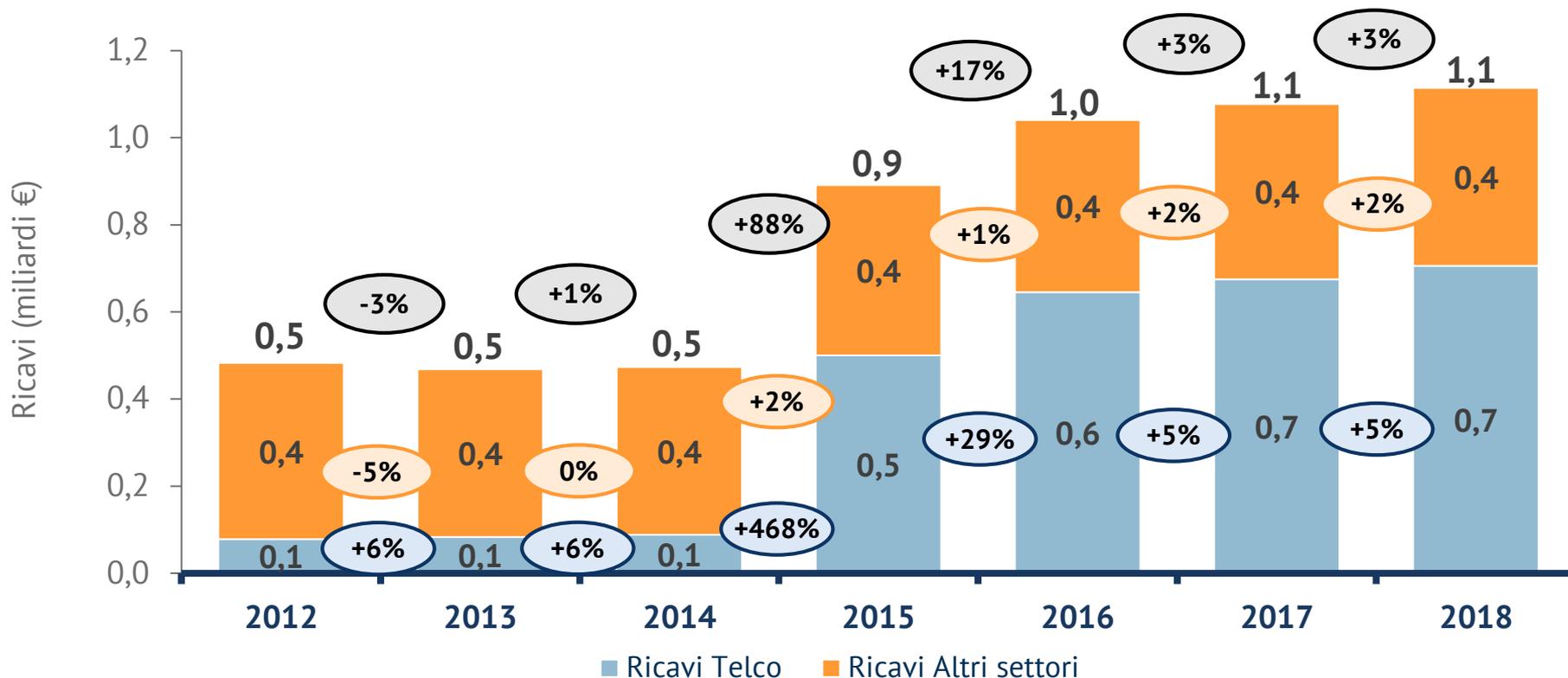
- Il raffronto tra EBITDA e CAPEX fa emergere chiaramente come la seppur buona marginalità degli Operatori TLC venga assorbita dai flussi di cassa necessari a sostenere i significativi investimenti del settore. Nel 2018 l'effetto netto di EBITDA - CAPEX continua a diminuire arrivando a 2,7 miliardi di euro. Se nel 2007, quindi, il settore disponeva di oltre 9 miliardi di euro (risultato di EBITDA-CAPEX), pari al 21% dei ricavi, per il servizio del debito finanziario, per il pagamento delle imposte e per la remunerazione degli azionisti, nel 2018 i numeri evidenziano una situazione che pone forti punti interrogativi sulla sostenibilità prospettica dell'industry



FONTE ELABORAZIONE OSSERVATORI DIGITAL INNOVATION POLITECNICO DI MILANO SU DATI AZIENDALI

In crescita i ricavi dei fornitori delle torri per le comunicazioni

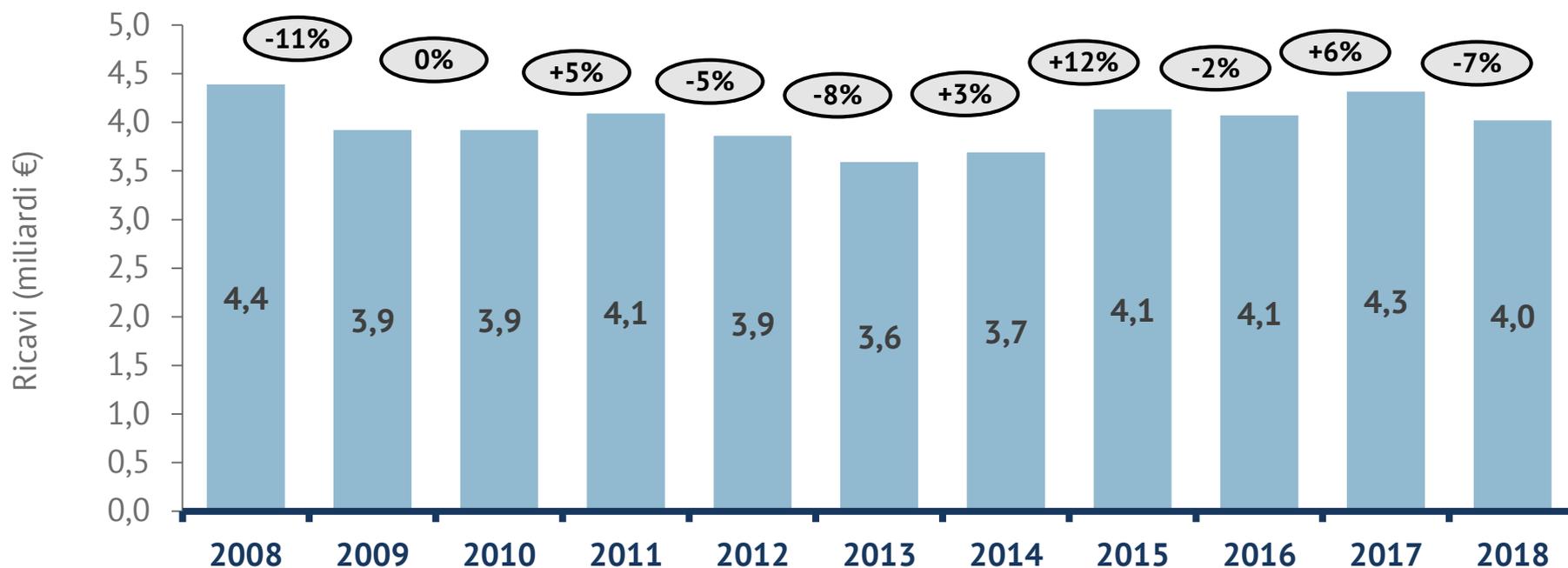
- A beneficiare dei forti investimenti degli Operatori TLC sono, tra gli altri, gli attori che si occupano di realizzare e gestire le torri per le comunicazioni (per qualunque industry). Oltre a fenomeni di consolidamento del mercato, infatti, aumenta l'esigenza di una maggiore copertura in particolare nelle aree a maggior densità di traffico



FONTE ELABORAZIONE OSSERVATORI DIGITAL INNOVATION POLITECNICO DI MILANO SU DATI AZIENDALI E BILANCI AZIENDALI

In difficoltà i ricavi dei fornitori di apparati

- I ricavi totali dei fornitori di apparati nel 2018 valgono circa 4 miliardi di euro e mostrano un significativo calo (-7%) per effetto principalmente di:
 - crisi aziendali affrontate da alcune realtà uscite dal mercato
 - aumento della competizione
 - rallentamento degli investimenti da parte degli Operatori TLC sul fronte apparati di rete mobile, dovuto al completamento dei lavori sul 4G e parallelamente al mancato impatto sul 2018 degli sviluppi della rete 5G
 - crescita degli investimenti sugli apparati di rete fissa che però non compensa i fenomeni precedenti

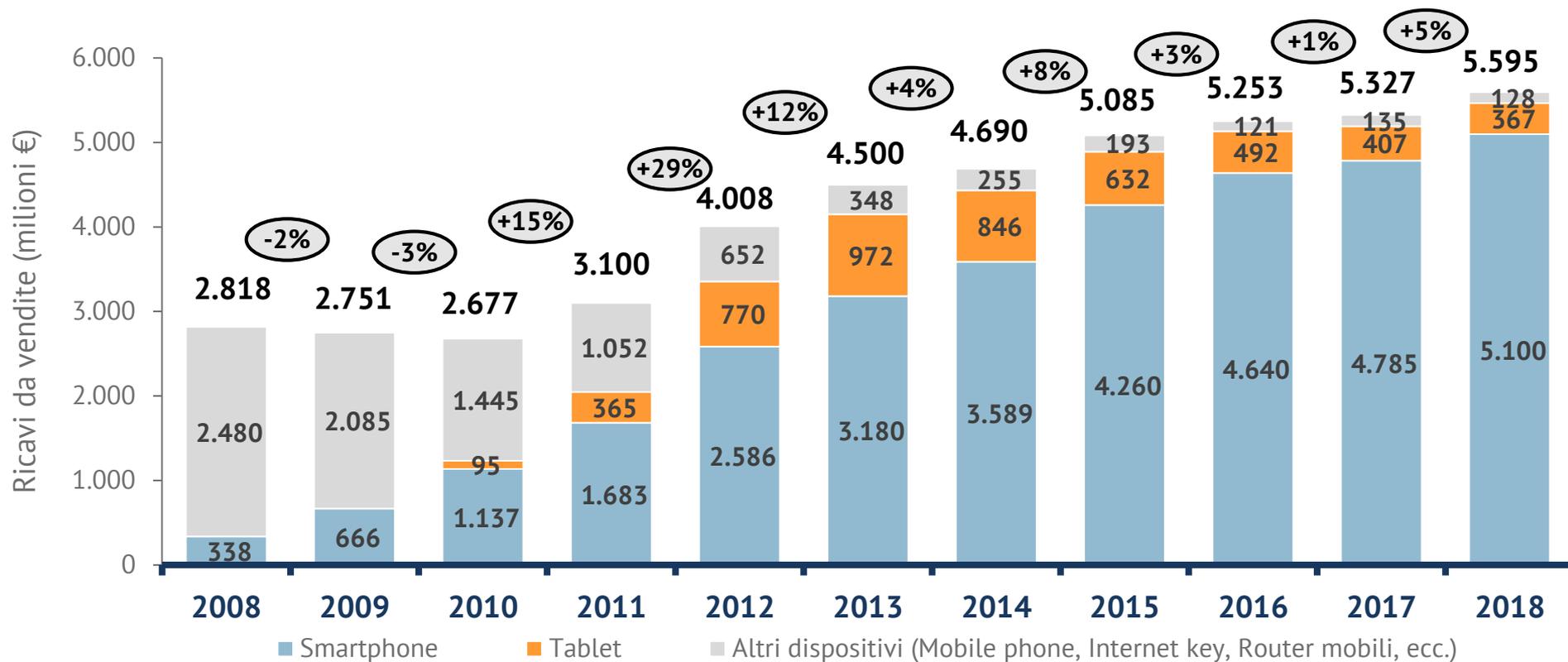


Fonte: Elaborazione Osservatori Digital Innovation Politecnico di Milano su dati aziendali e bilanci aziendali

Tali ricavi includono sia quelli generati sul mercato italiano sia quelli sui mercati esteri e non limitandosi esclusivamente ai ricavi provenienti dalle Telco

Prosegue la corsa delle vendite di terminali

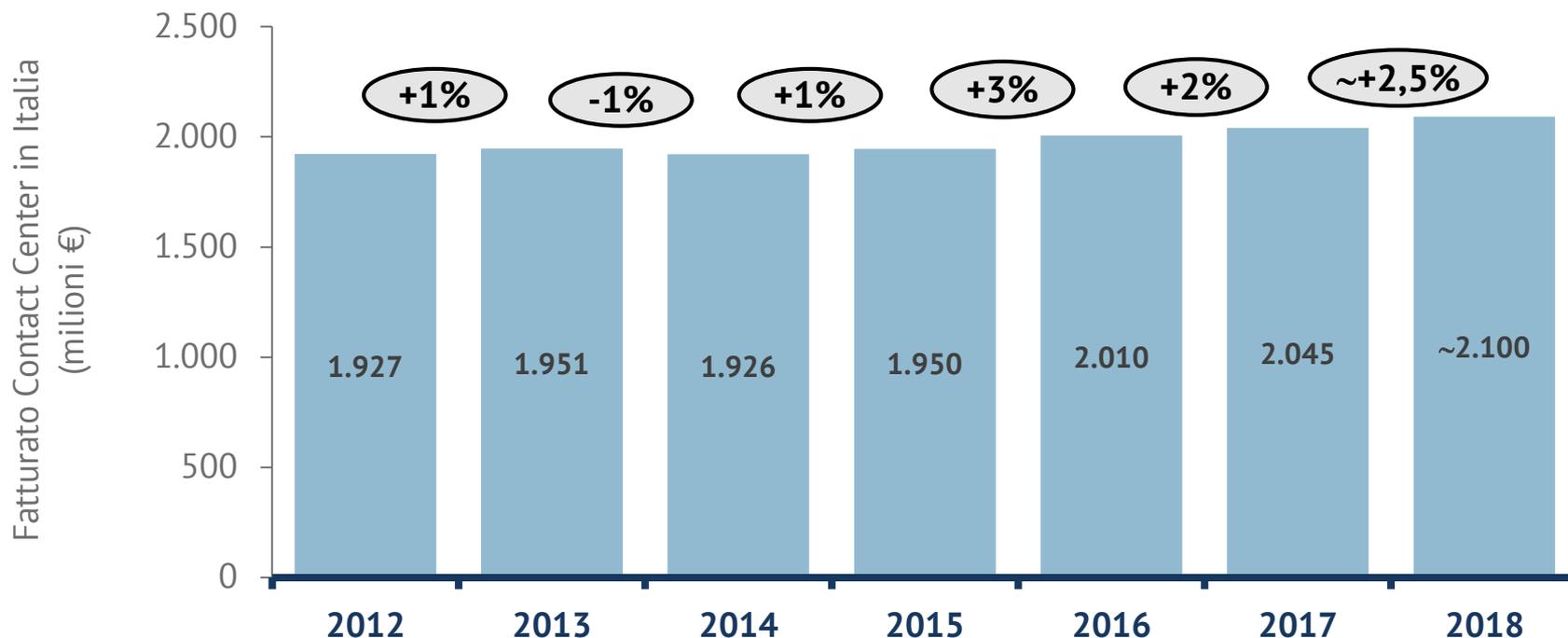
- Nel 2018 il mercato dei terminali in Italia cresce del 5%, in particolare grazie all'orientamento dei consumatori ad acquistare Smartphone sempre più evoluti e di fascia alta (la quota di mercato degli Smartphone premium - prezzo >600 € - è, infatti, pari al 48%)



FONTE ELABORAZIONE OSSERVATORI DIGITAL INNOVATION POLITECNICO DI MILANO SU FONTI VARIE (GFK, IDC, GARTNER, ECC.)

Segno positivo per i ricavi complessivi dei Contact Center in Italia

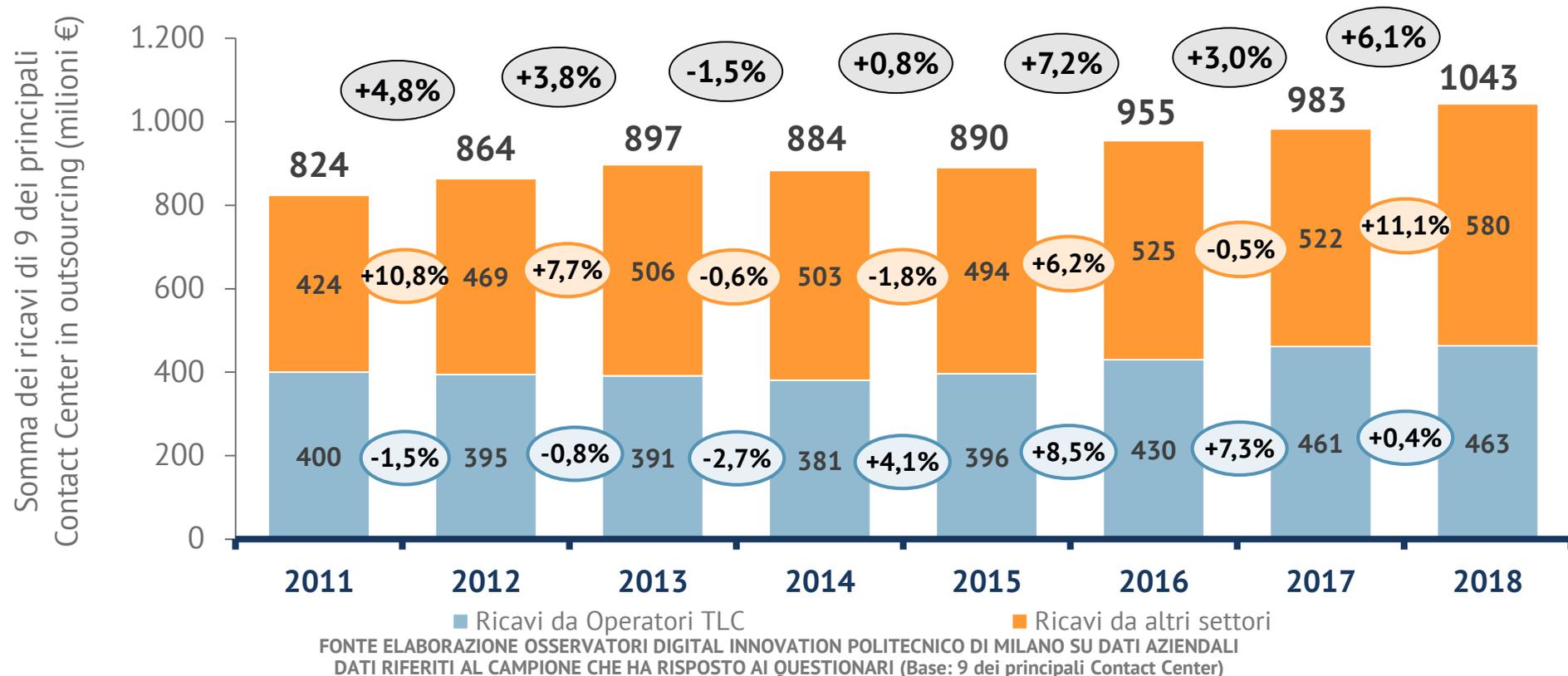
- Il mercato dei Contact Center nel 2018 continua a crescere, con un tasso stimato di circa il 2,5%
- Tale valore include le attività di inbound, outbound, back office, altri servizi (soluzioni ICT, attività di logistica, ricerche di mercato, ecc.), i ricavi generati con lavoratori residenti all'estero per il mercato italiano e ricavi da subappalto
- Circa il 50% del mercato è nelle mani di 9 attori, anche per effetto di fenomeni di integrazione e acquisizione che stanno caratterizzando queste imprese negli ultimi anni



Fonte: Elaborazione Osservatori Digital Innovation Politecnico di Milano su dati aziendali e bilanci aziendali

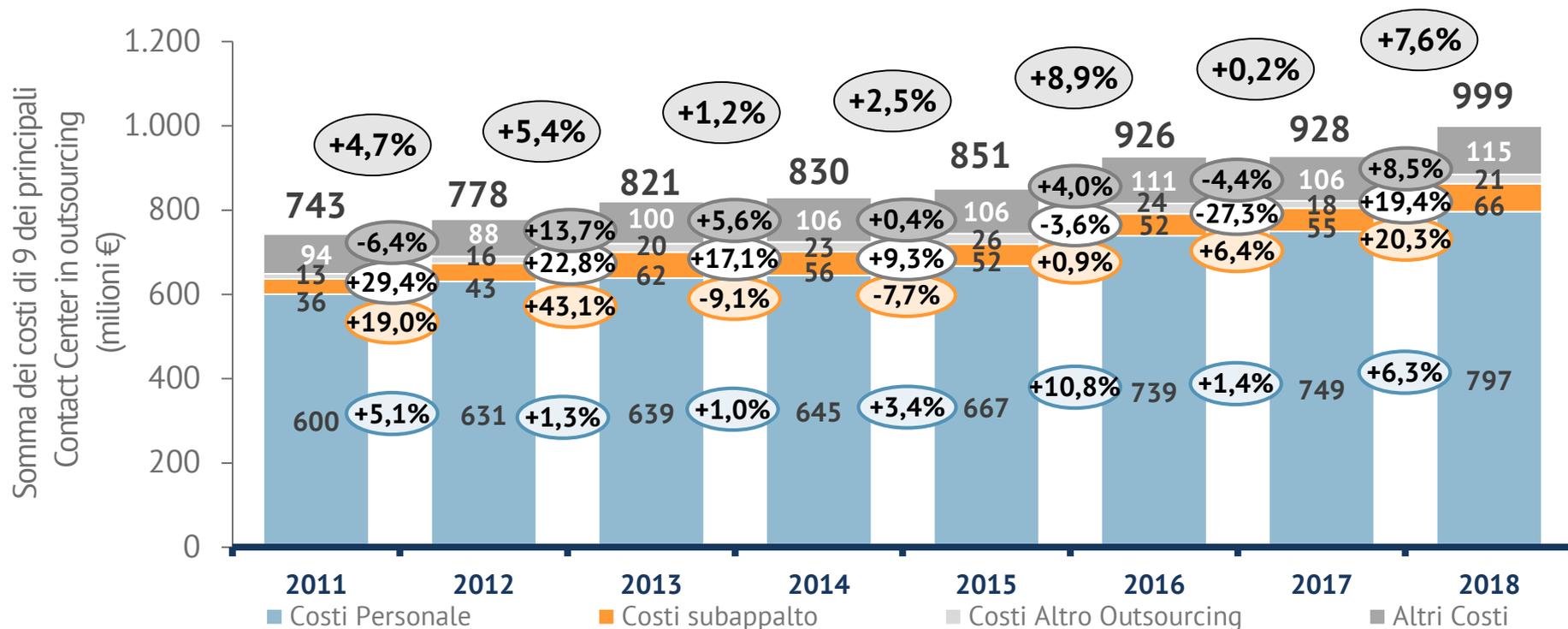
L'incidenza del settore Telco sui ricavi di 9 tra i principali Contact Center in outsourcing si riduce

- Concentrando l'attenzione su 9 dei principali player del mercato che rappresentano circa la metà del fatturato complessivo, emerge un incremento dei ricavi per via di fenomeni di M&A, ma anche di un aumento dei volumi gestiti
- La crescita è però legata principalmente a industry differenti dal mercato TLC , che risulta invece pressoché stabile



I costi aumentano più dei ricavi per i principali Contact Center in outsourcing

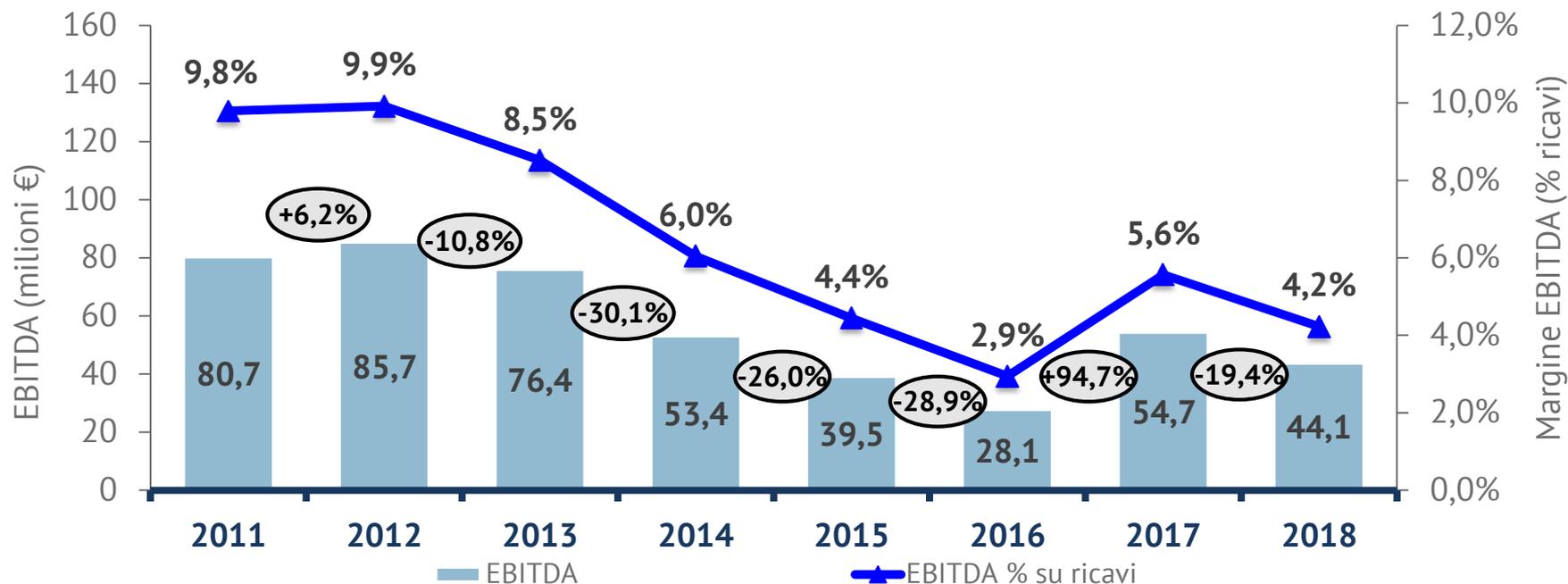
- Per il campione analizzato, continuano a crescere i costi (+7,6%) anche nel 2018, in misura maggiore rispetto ai ricavi
- E' in particolare il costo del personale a crescere in maniera significativa (+6,3%) e a pesare il 76% sul totale ricavi (con realtà che si avvicinano al 90% dei ricavi). Tale dinamica è frutto di: un incremento del costo per FTE (legati ad aumenti periodici previsti dai contratti collettivi nazionali del lavoro e all'aumento dei salari determinato dagli incrementi previsti dall'Accordo di Programma del 23 novembre 2017); un incremento del numero medio di FTE sull'anno; un aumento dei costi dei collaboratori coordinati e continuativi (co.co.co)



FONTE ELABORAZIONE OSSERVATORI DIGITAL INNOVATION POLITECNICO DI MILANO SU DATI AZIENDALI DATI RIFERITI AL CAMPIONE CHE HA RISPOSTO AI QUESTIONARI (Base: 9 dei principali Contact Center)

L'EBITDA dei principali Contact Center in outsourcing vale poco più del 4% dei ricavi

- L'EBITDA complessivo dei 9 attori analizzati registra un calo significativo scendendo a 44 milioni di euro (-19,4% rispetto al 2017), con un'incidenza sui ricavi del 4,2%, a conferma che si tratta di un settore con una marginalità bassa
- Tale dinamica è però influenzata dalle difficoltà incontrate da alcune aziende nello specifico; l'incidenza dell'EBITDA sui ricavi, infatti, è piuttosto eterogenea tra i diversi attori



FONTE ELABORAZIONE OSSERVATORI DIGITAL INNOVATION POLITECNICO DI MILANO SU DATI AZIENDALI
DATI RIFERITI AL CAMPIONE CHE HA RISPOSTO AI QUESTIONARI (Base: 9 dei principali Contact Center)

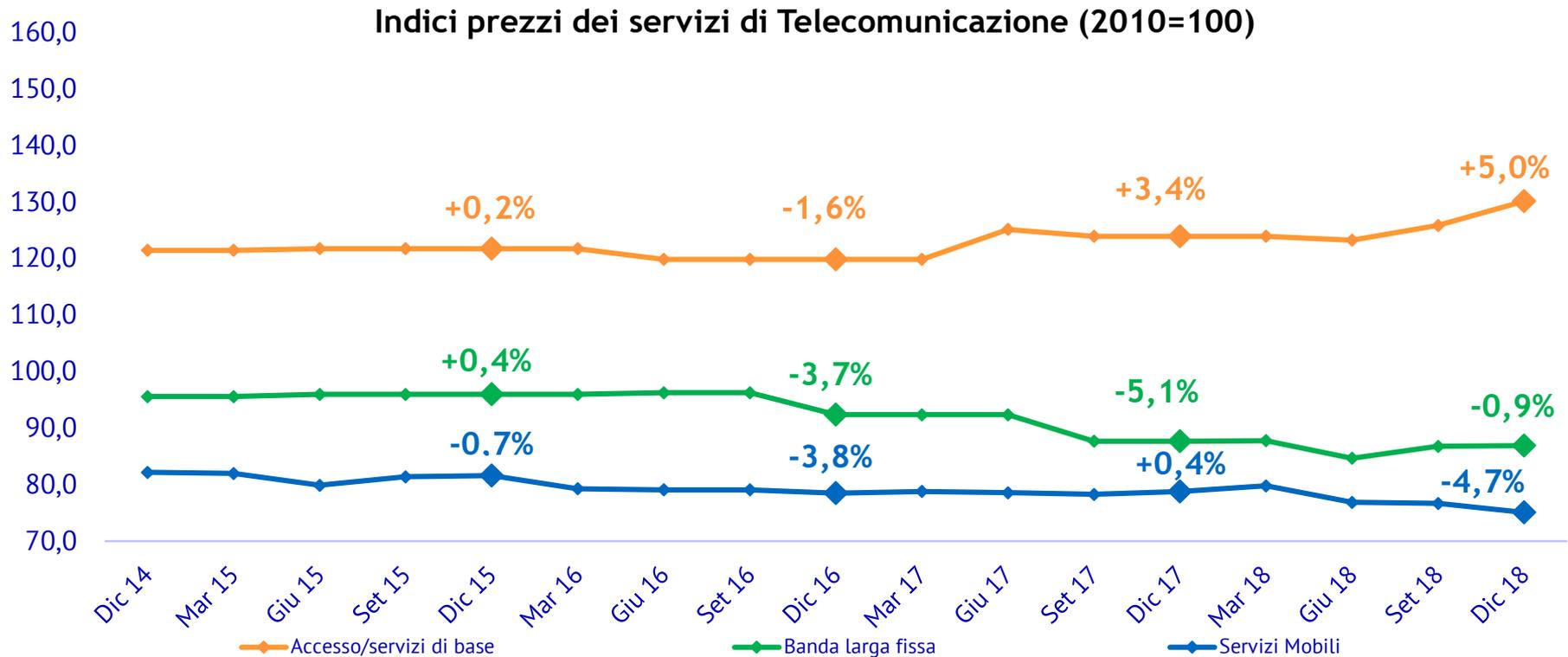
Per ragioni di continuità dei dati presentati nelle precedenti edizioni del rapporto Asstel, l'EBITDA è stato calcolato come differenza tra i ricavi e tutti i costi operativi

Indice dell'Executive Summary

❑ La prospettiva delle imprese della filiera TLC	3
❑ La prospettiva di consumatori e imprese (o della domanda)	17
❑ La prospettiva del mercato del lavoro della filiera TLC	22

A beneficiare delle dinamiche di mercato delle TLC sono i consumatori

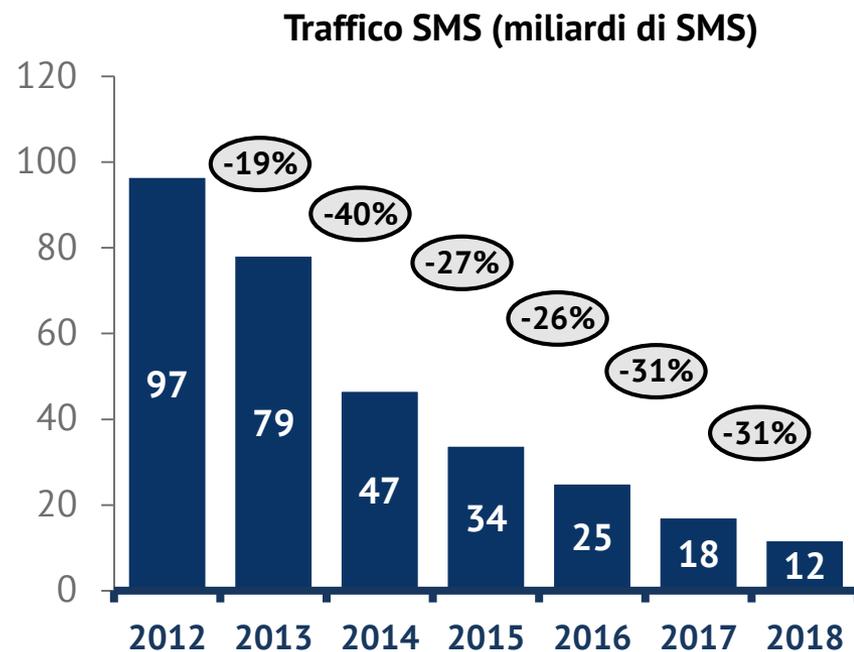
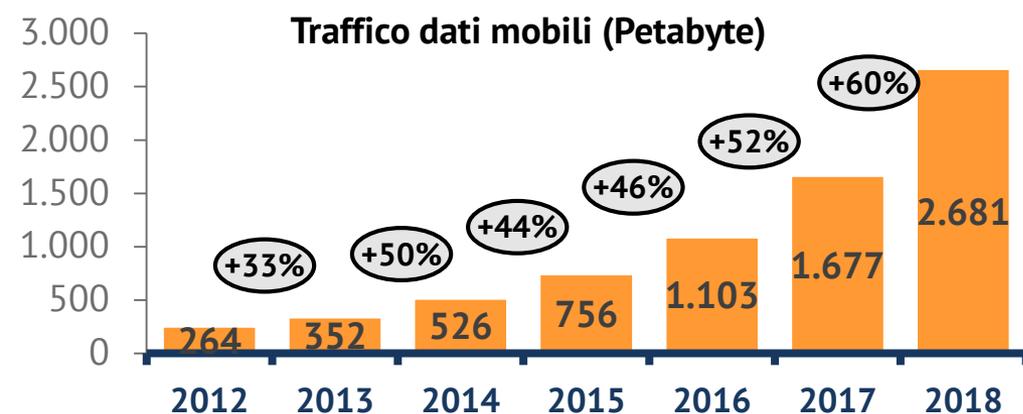
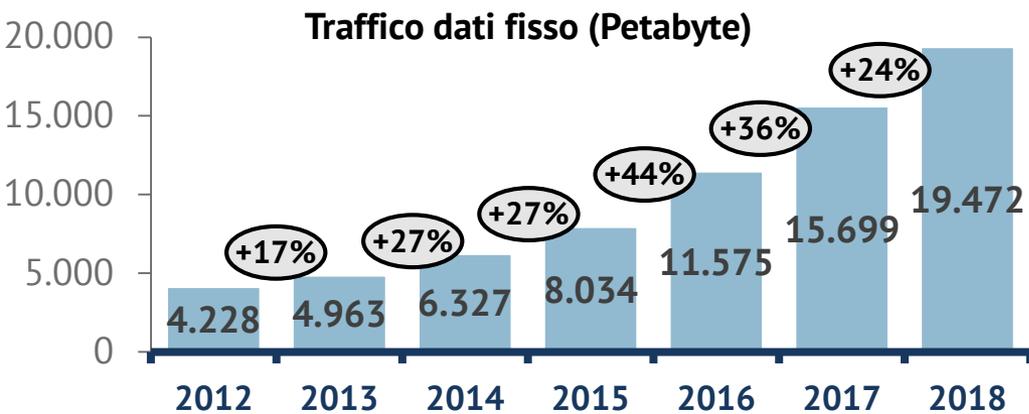
- A beneficiare delle dinamiche di mercato delle TLC sono stati i consumatori, che nel 2018 hanno visto una nuova forte riduzione dei prezzi per i servizi di rete mobile (-4,7%)
- Oltre a essere l'unico settore utility che ha visto un calo dei prezzi negli anni, secondo i dati Agcom, negli ultimi dieci anni l'Italia ha registrato una riduzione dei prezzi relativi a servizi di Telecomunicazione nettamente superiore a quello della media europea (-24,8% vs -11,6%)



FONTE AGCOM OSSERVATORIO SULLE COMUNICAZIONI DICEMBRE 2018, MARZO 2019

Continua a crescere il traffico dati, crollano ancora gli Sms

- Continua la forte crescita dei volumi di traffico dati sia da fisso (+24% nel 2018) sia da mobile (+60%); complessivamente i volumi di traffico dati fisso valgono 7 volte quelli mobile
- Continua invece il calo vertiginoso (e costante ormai da 6 anni) del numero di Sms inviati da dispositivi mobili (-31%), imputabile al sempre maggior utilizzo di servizi di instant messaging da parte dei consumatori

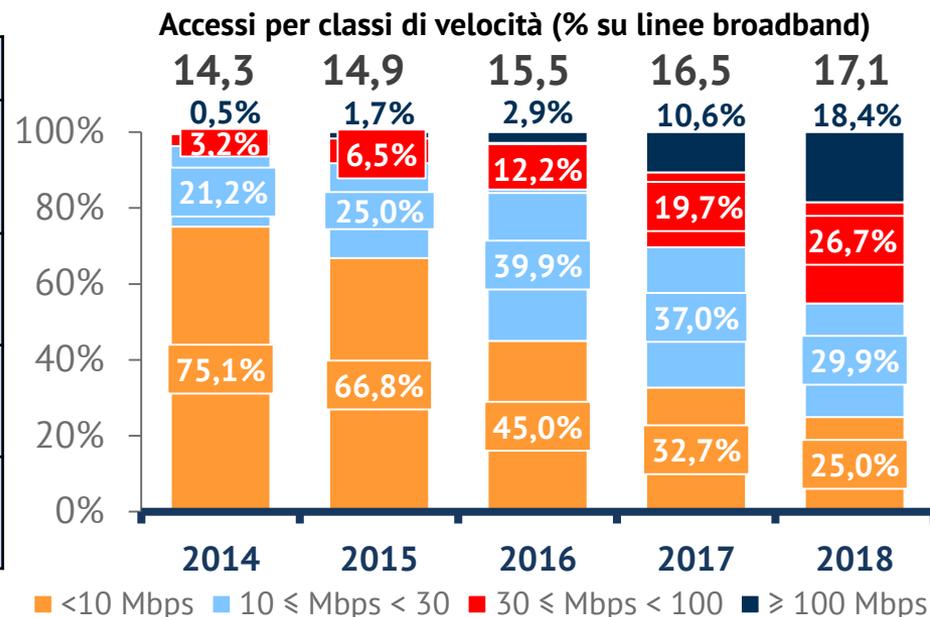


FONTE ELABORAZIONE OSSERVATORI DIGITAL INNOVATION POLITECNICO DI MILANO SU DATI AZIENDALI

La crescita dei consumi è legata anche ad un aumento del numero di sottoscrizioni a banda larga e ultralarga

- La crescita dei consumi è legata anche ad un aumento del numero di sottoscrizioni a banda larga e ultralarga. Secondo i dati AGCOM, infatti, gli accessi broadband su reti di nuova generazione (NGA) in Italia superano a dicembre 2018 i 7,7 milioni di linee, con una crescita di oltre 2,5 milioni di linee rispetto all'anno precedente (+53%). Tra queste ultime la velocità è in deciso aumento: sono, infatti, arrivate a 3,1 milioni le linee con velocità superiore ai 100 Mbps (+72% rispetto al 2017) e a 4,6 milioni le linee con velocità compresa tra 30 Mbps e 100 Mbps (+39%). Si riduce quindi in parte il gap con la media europea, anche se la strada da percorrere è ancora lunga e, per questo, è importante lo stimolo della domanda da parte del Governo italiano con servizi digitali per cittadini, imprese e PA
- Sul fronte mobile, la penetrazione delle sim 4G in Italia è cresciuta in modo significativo in Italia (+15 pp), raggiungendo il 72% sul totale delle linee mobili connesse ad internet: grazie a tale crescita l'Italia risulta essere la seconda nazione dell'EU5 con la penetrazione maggiore, dopo UK (81%)

	Fonte: Commissione EU			
	Media EU (luglio 2017)	Italia (luglio 2017)	Media EU (luglio 2018)	Italia (luglio 2018)
% sulle abitudini				
Penetrazione BL base	75,5%	56,7%	76,6%	60,3%
Penetrazione BL >30 Mbps	33,9%	12,2%	40,6%	23,6%
Penetrazione BL >100 Mbps	15,4%	4,8%	19,9%	8,9%

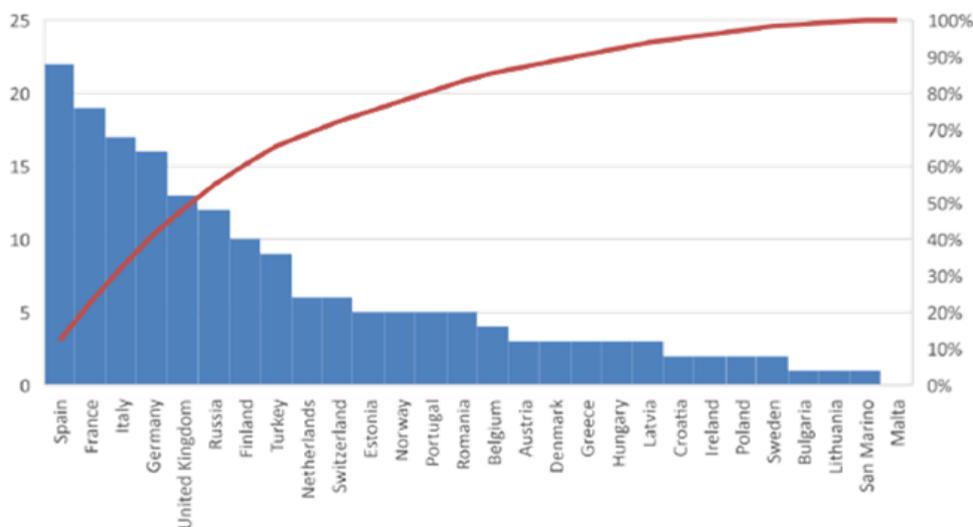


Fonte: RIELABORAZIONE SU DATI COMMISSIONE EUROPEA E AGCOM, OSSERVATORIO SULLE COMUNICAZIONI DICEMBRE 2018, MARZO 2019

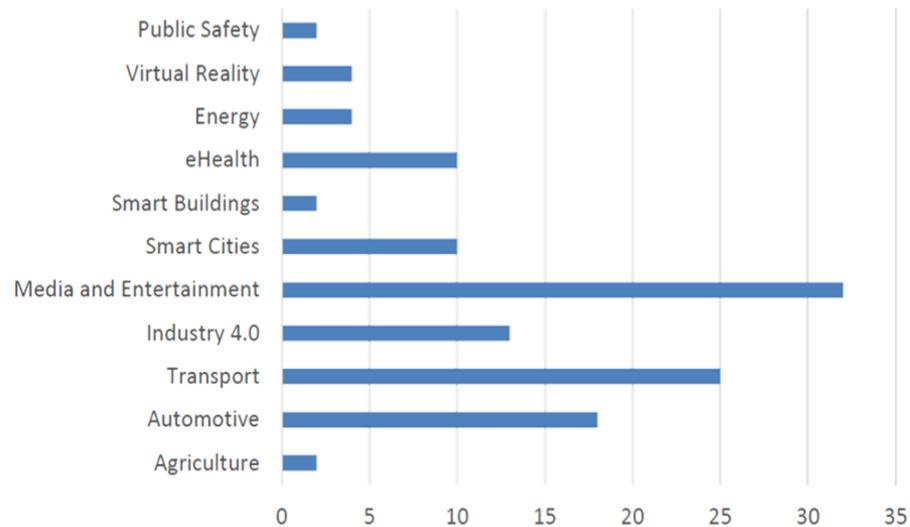
Nuove opportunità arriveranno dal 5G

- A offrire l'opportunità di nuovi servizi digitali che necessiteranno di banda ultralarga sarà anche lo sviluppo delle reti 5G
- Su questo fronte l'Italia è il Paese con il più ampio numero di città abilitate al 5G (Milano, Bari, Matera, Prato, L'Aquila e Torino) ed è tra i Paesi col maggior numero di sperimentazioni in molteplici ambiti e con la maggior quantità di spettro assegnata. Inoltre a metà 2019 sono partiti i primi servizi commerciali in diverse città
- Considerata la vastità di ambiti di applicazione è però fondamentale la collaborazione tra gli Operatori di telecomunicazione e gli attori specifici della filiera di riferimento (es. le filiere del manifatturiero) per la creazione di business model sostenibili

Number of tests and trials by country



Number of tests by verticals



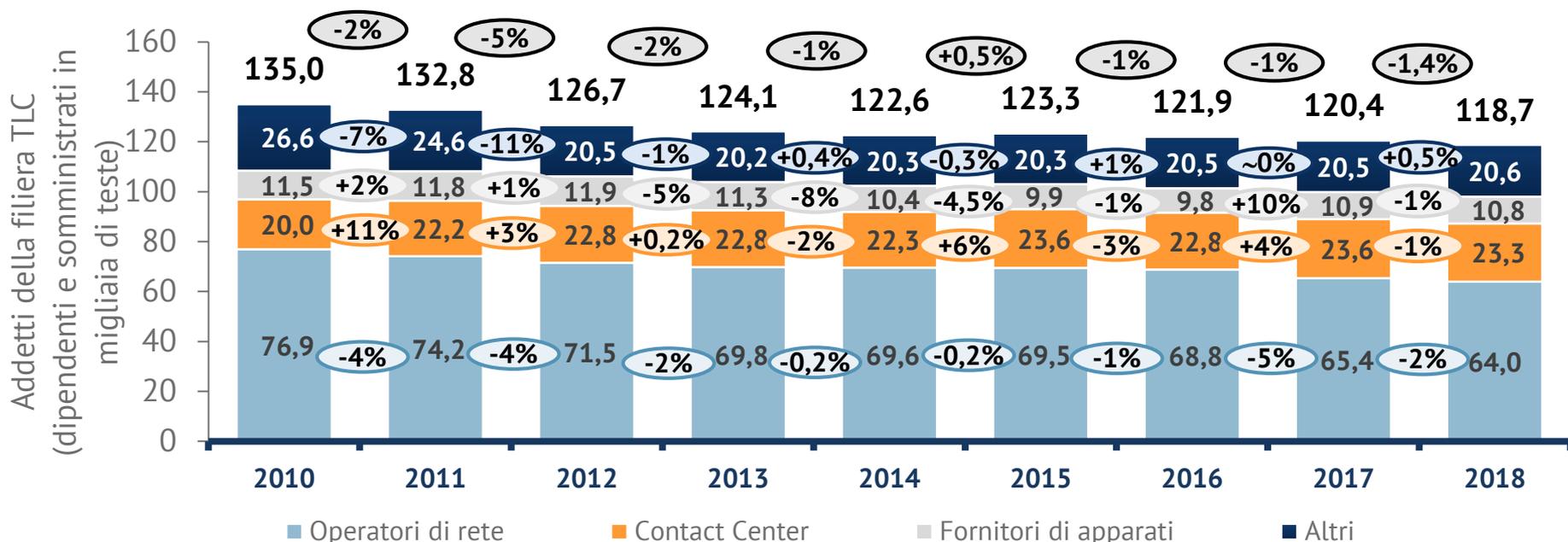
FONTE EUROPEAN 5G OBSERVATORY, COMMISSIONE EUROPEA, APRILE 2019

Indice dell'Executive Summary

- ❑ La prospettiva delle imprese della filiera TLC **3**
- ❑ La prospettiva di consumatori e imprese (o della domanda) **17**
- ❑ La prospettiva del mercato del lavoro della filiera TLC **22**

Si accentua leggermente il calo degli addetti della filiera TLC nel 2018

- La stima degli addetti che contribuiscono alla generazione di ricavi in tutti i segmenti della filiera TLC, ossia che sono impiegati su servizi TLC e non relativi ad altre industry*, è di circa 118.700 addetti (tra dipendenti e somministrati), valore che diminuisce dell'1,4%
- Nel 2018, in particolare, si evidenzia un calo leggermente più significativo degli anni precedenti per effetto di fenomeni di consolidamento e ristrutturazioni, per una riduzione di costi/investimenti degli Operatori (es. su contact center, su apparati) e per l'uscita dal mercato di alcune realtà

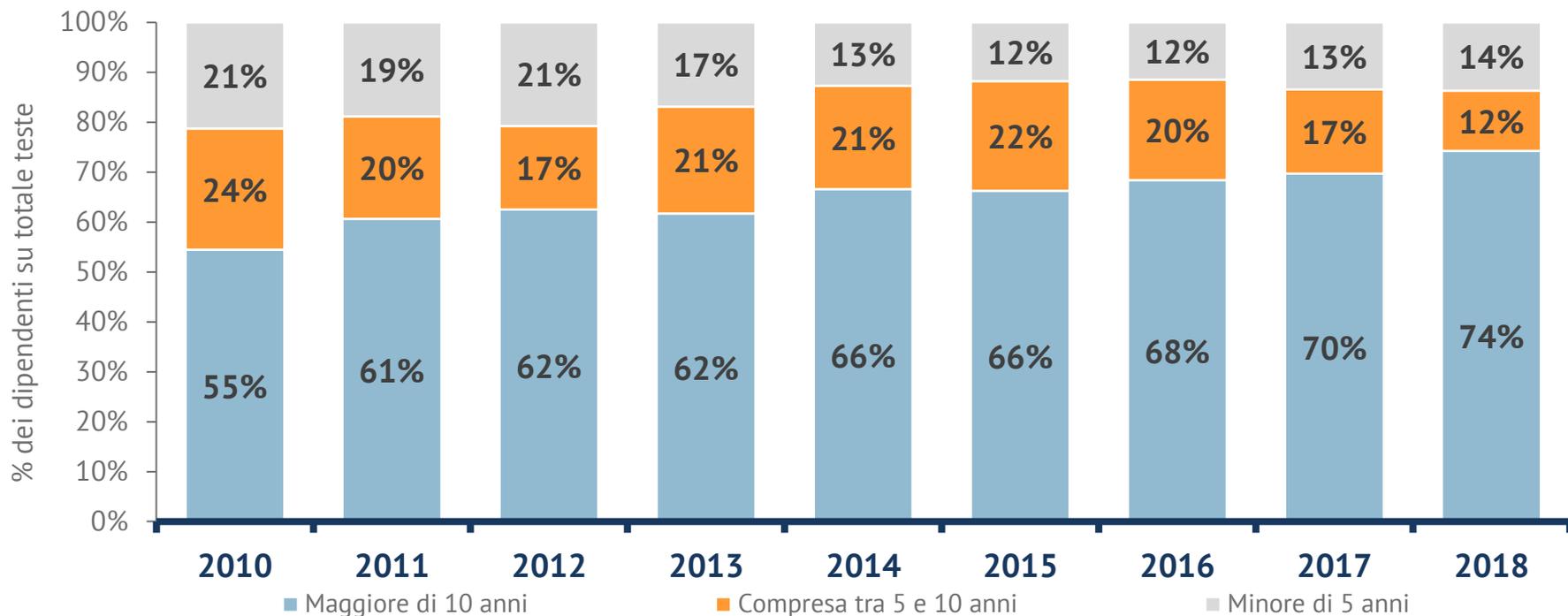


FONTE ELABORAZIONE OSSERVATORI DIGITAL INNOVATION POLITECNICO DI MILANO SU DATI AZIENDALI, BILANCI AZIENDALI E MODELLI DI STIMA

*I dati relativamente ai Contact Center non si riferiscono al totale addetti dei Contact Center, ma ad una stima degli addetti che operano direttamente in outsourcing per gli Operatori TLC. Lo stesso vale per i fornitori di apparati e gli altri player della filiera.

Cresce ancora l'anzianità aziendale dei dipendenti della filiera TLC

- Nel 2018 aumenta ancora di diversi punti percentuali l'anzianità media dei dipendenti della filiera TLC: 3 su 4 circa hanno oltre 10 anni di presenza in azienda
- Tale trend, ormai evidente da anni, ha richiesto un forte impegno in iniziative di reskilling e trasformazione professionale per far fronte alla necessità della filiera di generare innovazione in un contesto sempre più competitivo (anche in relazione alle dinamiche degli Over The Top)



FONTE ELABORAZIONE OSSERVATORI DIGITAL INNOVATION POLITECNICO DI MILANO SU DATI AZIENDALI
DATI RIFERITI AL CAMPIONE CHE HA RISPOSTO AI QUESTIONARI

In questa sezione sono considerati tutti i dipendenti delle diverse aziende della filiera che hanno risposto al questionario e non solamente quelli univocamente legati alla filiera TLC. Sono esclusi somministrati e collaboratori

Riqualificazione della forza lavoro e riorganizzazioni aziendali ai primi posti delle sfide per la Direzione HR delle imprese TLC

- Le principali sfide che la Direzione HR dovrà affrontare nel 2019 riguardano, per il 59% delle imprese associate a Asstel (che hanno risposto a uno specifico questionario su lavoro e competenze e che rappresentano circa il 90% degli addetti complessivi nel perimetro dell'Associazione), la riqualificazione della forza lavoro e la gestione di riorganizzazioni aziendali. Un altro tema "caldo" è la definizione di modelli per lo sviluppo delle performance (dichiarato dal 41% delle realtà)
- E' interessante osservare che tali tematiche non sono invece ai primi posti per le aziende di molteplici settori analizzate dall'Osservatorio HR Innovation Practice del Politecnico di Milano, a riprova che connotano fortemente la filiera delle TLC

Le principali sfide per la Direzione HR

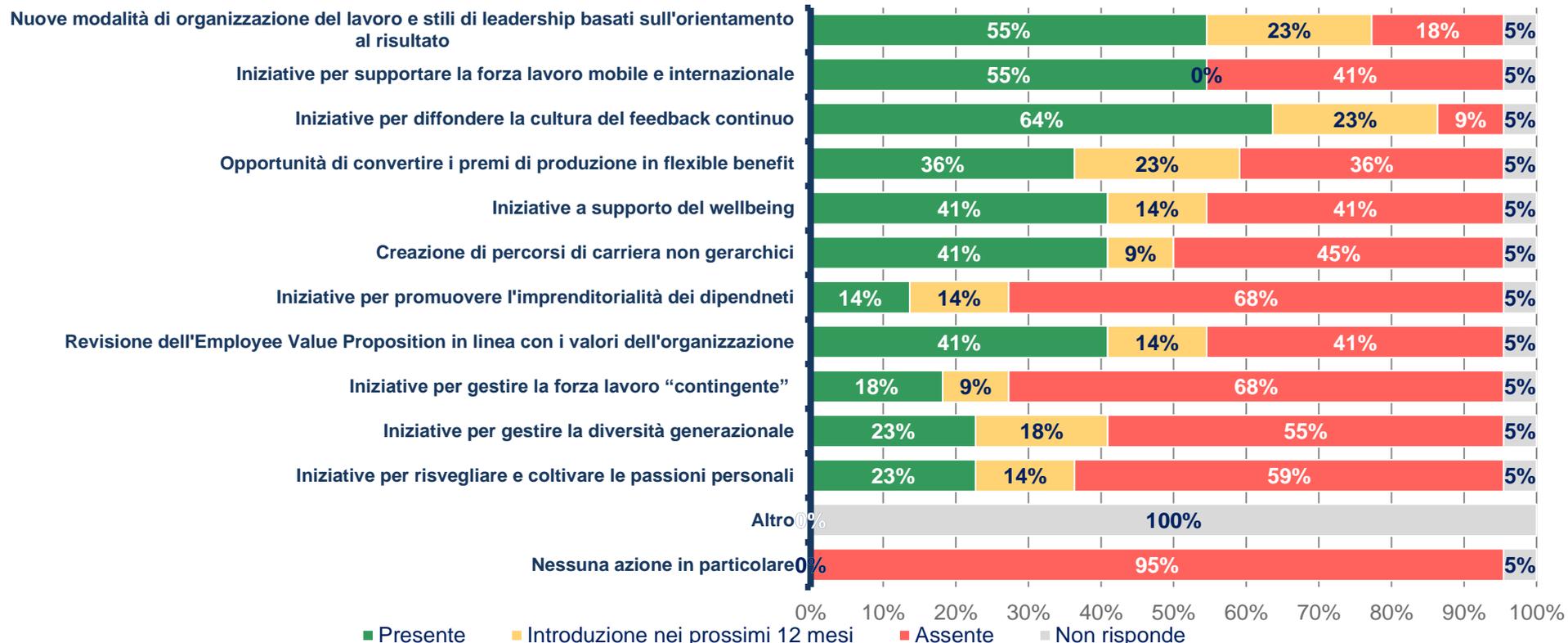


Fonte: Survey Osservatori Digital Innovation Politecnico di Milano su associati Asstel. Dati riferiti al campione che ha risposto ai questionari.

Sono diverse le azioni messe in atto dalle imprese TLC per rispondere ai cambiamenti del contesto lavorativo

- Tra le imprese associate ad Assotelecomunicazioni-Asstel analizzate, le principali azioni messe in atto per rispondere ai cambiamenti del contesto lavorativo riguardano: iniziative volte a diffondere la cultura del feedback continuo per lo sviluppo delle persone (64% delle aziende), iniziative per il supporto di una forza lavoro mobile e internazionale, come ad esempio corsi linguistici (55%) e nuove modalità di organizzazione del lavoro e stili di leadership basati su flessibilità e orientamento al risultato (55%)
- Le principali azioni messe in atto dalle aziende associate risultano in linea con quanto accade sul mercato totale

Totale campione Asstel



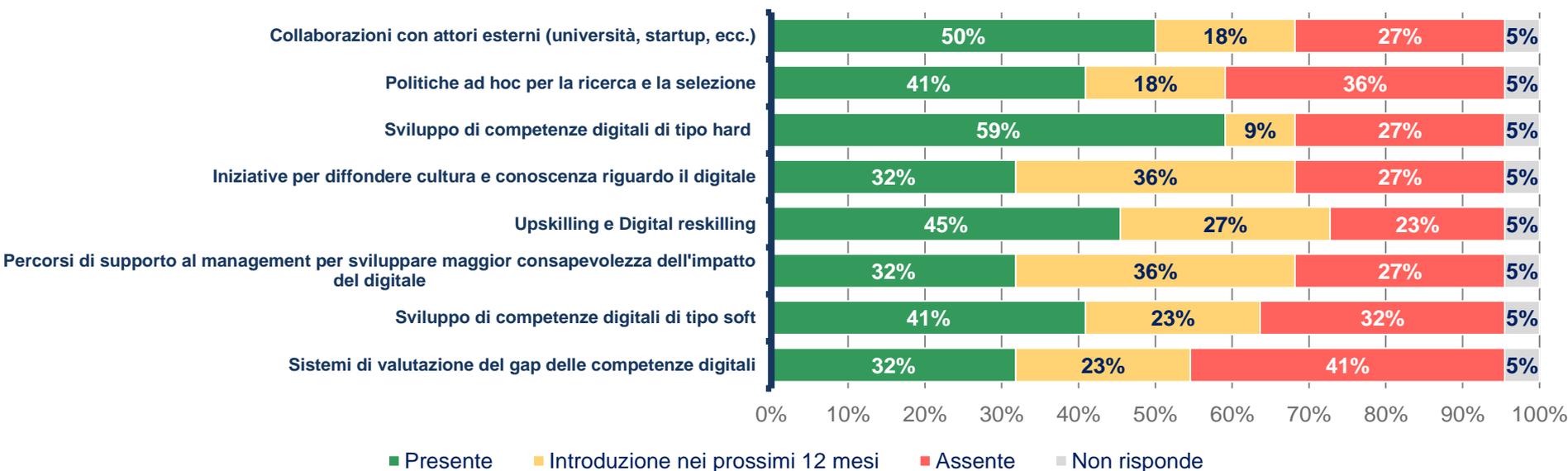
Fonte: Survey Osservatori Digital Innovation Politecnico di Milano su associati Asstel - dati riferiti al campione che ha risposto ai questionari

Domanda: In particolare, quali delle seguenti iniziative specifiche ha attivato la sua organizzazione per rispondere ai cambiamenti del contesto lavorativo?

Le principali azioni per lo sviluppo delle competenze digitali sono già presenti in molte tra le imprese TLC

- Per quanto riguarda le azioni che le aziende associate a Asstel stanno implementando al fine di sviluppare le competenze digitali, i dati più rilevanti sono quelli relativi allo sviluppo di competenze digitali di tipo hard, come ad esempio l'uso di specifici macchinari o software (59%) e le collaborazioni con attori esterni, come ad esempio le università o le startup (50%) e i programmi di digital reskilling (45%). Anche in questo caso non ci sono particolari differenze tra le evidenze emerse dal settore TLC e quelle generali
- Tra le attività che saranno implementate nel corso dei prossimi 12 mesi più di un terzo del campione si dice interessato ad introdurre iniziative per diffondere cultura e conoscenza riguardo il digitale e percorsi di supporto al management per sviluppare una maggior consapevolezza dell'impatto del digitale

Totale campione Asstel

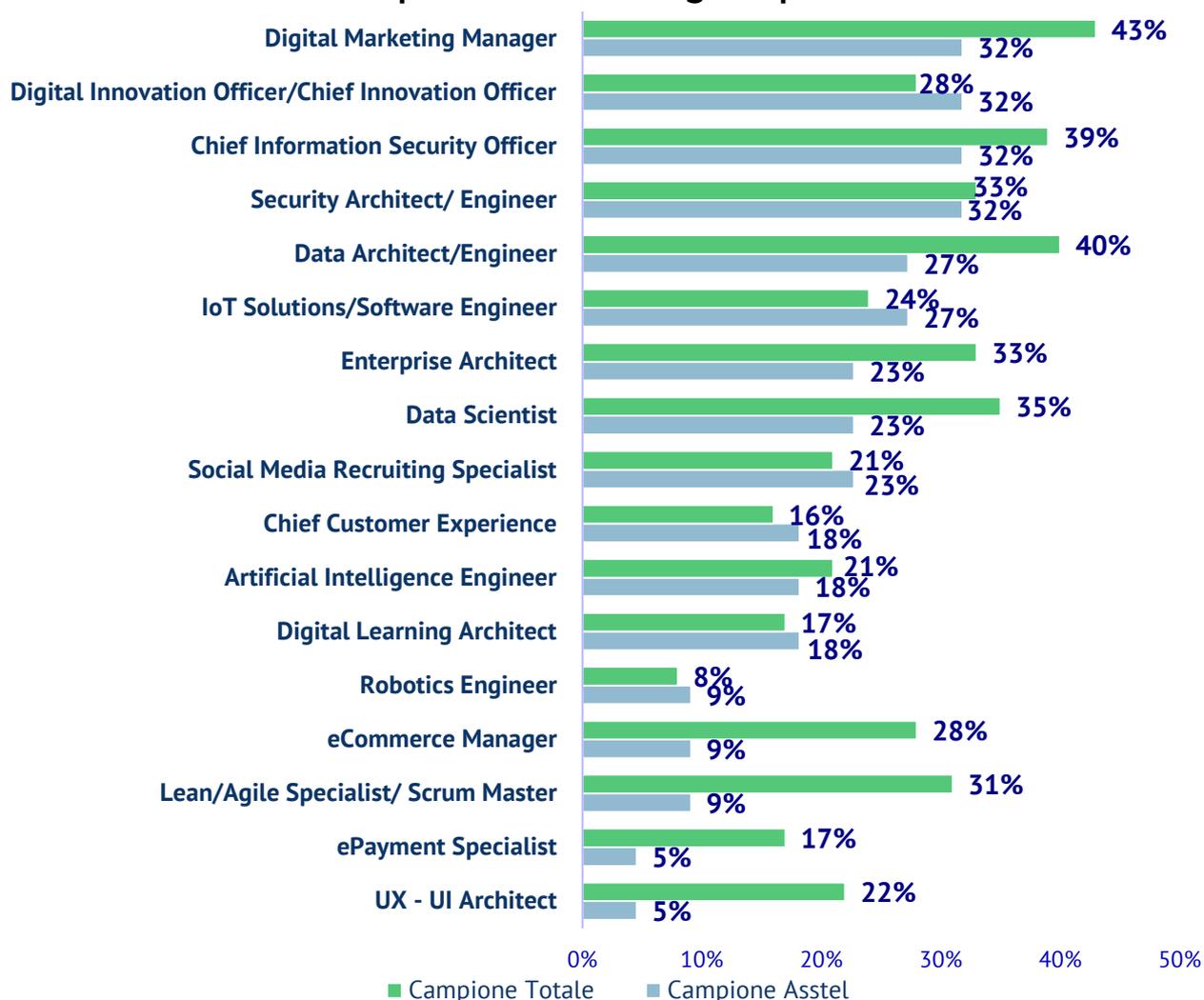


FONTE SURVEY OSSERVATORI DIGITAL INNOVATION POLITECNICO DI MILANO SU ASSOCIATI ASSTEL - DATI RIFERITI AL CAMPIONE CHE HA RISPOSTO AI QUESTIONARI

Le professionalità digitali presenti nelle aziende TLC sono in linea con quelle del mercato generale

- Le professionalità e i ruoli legati all'innovazione digitale maggiormente presenti nelle organizzazioni TLC risultano essere abbastanza in linea a quelli del mercato totale: sono infatti i Digital Marketing Manager (32%), il Chief Information Security Officer (32%) oltre che il Security Architect e il Digital Innovation Officer le figure professionali maggiormente presenti (32%)
- Sono poco diffuse invece le figure dell'UX Architect (5%) e dell'ePayment Specialist (5%)

Le professionalità digitali presenti in azienda

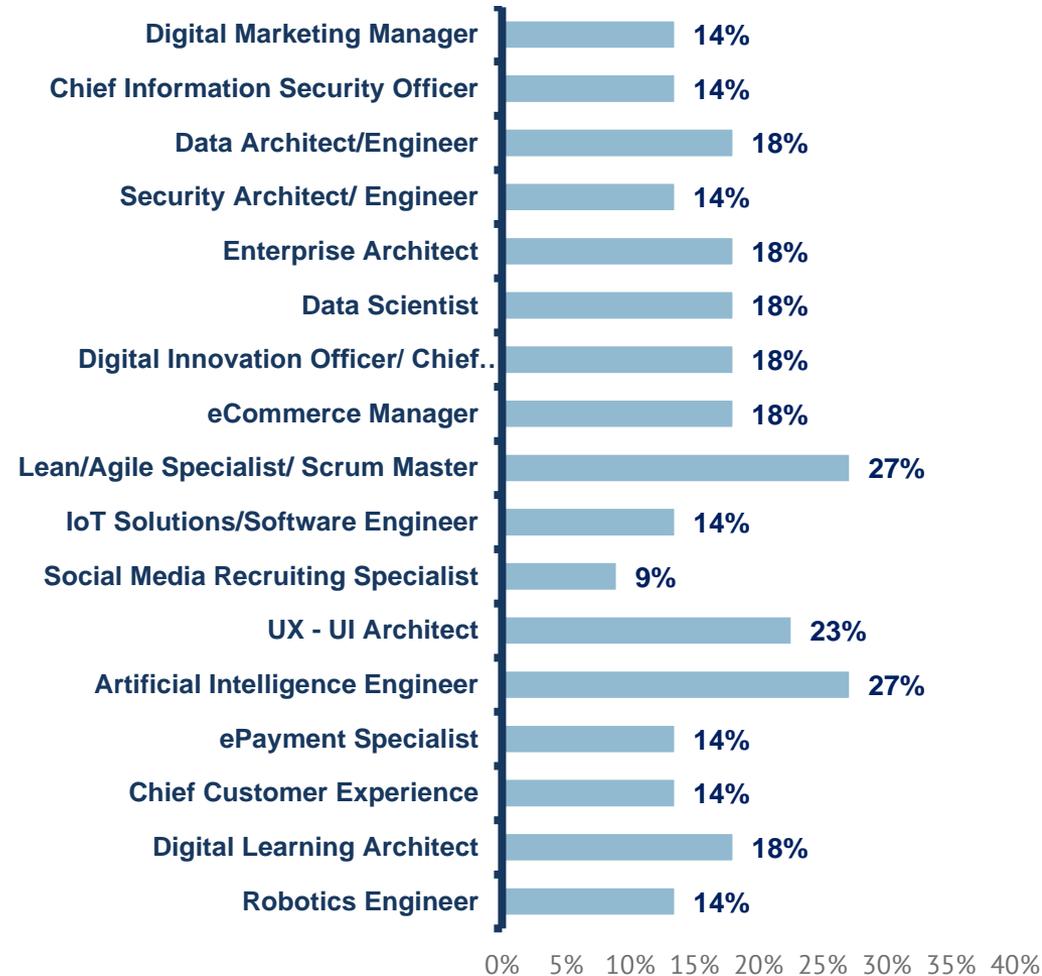


FONTE OSSERVATORIO HR INNOVATION PRACTICE – POLITECNICO DI MILANO E SURVEY OSSERVATORI DIGITAL INNOVATION SU ASSOCIATI ASSTEL

Gli ambiti UX e AI ai primi posti tra le professionalità digitali più ricercate

- La figura di UX Architect risulta essere tra i profili più ricercati tra le imprese TLC e per le quali è prevista l'introduzione nel 2019 (per il 23% delle aziende), insieme a quelle di Artificial Intelligence Engineer e di Lean Agile Specialist (entrambe segnalate dal 27% delle aziende)
- Per le prime due figure la maggioranza delle organizzazioni preferisce reperirle dal mercato esterno, piuttosto che svilupparle internamente o far gestire in outsourcing le rispettive attività
- La professionalità che, invece, viene sviluppata maggiormente direttamente all'interno delle organizzazioni è quella di Lean/Agile Specialist/Scrum Master: il 14% delle aziende si impegna a formare internamente le proprie risorse su questi temi
- Sono presenti alcune differenze con il campione totale dove invece le figure più ricercate sul mercato esterno sono quelle di Data Scientist (38% delle aziende) e Data Architect Engineer (31%). Al contrario, anche per il campione totale la figura di Lean/Agile Specialist/Scrum Master risulta quella più sviluppata internamente

Le professionalità digitali più ricercate

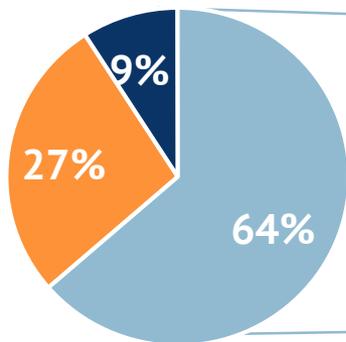


FONTE SURVEY OSSERVATORI DIGITAL INNOVATION POLITECNICO DI MILANO SU ASSOCIATI ASSTEL - DATI RIFERITI AL CAMPIONE CHE HA RISPOSTO AI QUESTIONARI

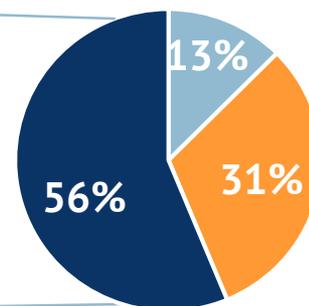
Lo Smart Working è ampiamente presente nelle imprese TLC

- Oltre allo sviluppo di competenze, sempre più attenzione è posta sulle modalità di lavoro
- Tra le imprese associate ad Assotelecomunicazioni-Asstel che hanno risposto al questionario, quasi due aziende su tre (il 64%) hanno introdotto forme di lavoro agile/Smart Working, consentendo al lavoratore di non avere precisi vincoli di orario o di luogo di lavoro, mentre il 27% lo ritiene un tema di interesse da affrontare o introdurre nel prossimo anno
- Tra le imprese che applicano forme di Smart Working tra i rispondenti al questionario, il 56% lo applica a meno della metà della popolazione aziendale. Vi è poi un 13% delle aziende del campione che lo applica a tutta la popolazione aziendale e il 31% a oltre la metà

Le aziende e lo Smart Working



Numero di dipendenti coinvolti



- No, ma si ritiene un tema di interesse da affrontare/introdurre entro 12 mesi
- Non e non è in programma
- Si

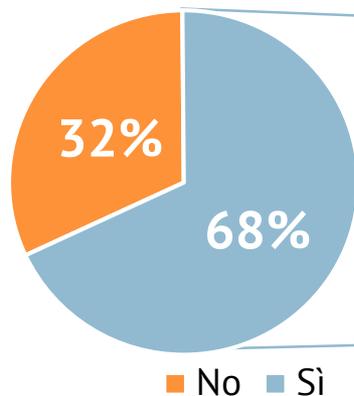
- L'intera popolazione aziendale
- Oltre metà della popolazione aziendale
- Meno della metà della popolazione aziendale

FONTE SURVEY OSSERVATORI DIGITAL INNOVATION POLITECNICO DI MILANO SU ASSOCIATI ASSTEL - DATI RIFERITI AL CAMPIONE CHE HA RISPOSTO AI QUESTIONARI

Le principali imprese TLC applicano la contrattazione di secondo livello

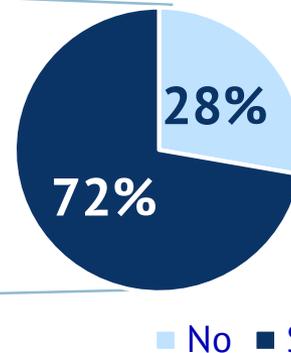
- In trasformazione anche le forme contrattuali. Tra le imprese associate ad Assotelecomunicazioni-Asstel che hanno risposto al questionario sul tema lavoro e competenze, il 68% ha già applicato un contratto aziendale di natura economica, ossia che prevede l'erogazione di un premio variabile collettivo; tali realtà coprono il 91% dei dipendenti complessivi delle imprese analizzate
- Concentrando l'attenzione sulle aziende che hanno applicato questa logica contrattuale almeno una volta, emerge che quasi tre su quattro la stanno attualmente applicando: queste rappresentano l'84% del totale dipendenti del campione complessivo in analisi. Di queste nessuna azienda prevede tra i benefici forme di partecipazione dei lavoratori agli utili o forme di coinvolgimento paritetico, mentre il 92% prevede la possibilità di convertire i premi in welfare

L'impresa ha mai applicato un contratto aziendale di natura economica, ossia che prevede l'erogazione di un premio variabile collettivo?



Base: aziende rispondenti

L'impresa attualmente applica un contratto aziendale di natura economica, ossia che prevede l'erogazione di un premio variabile collettivo?

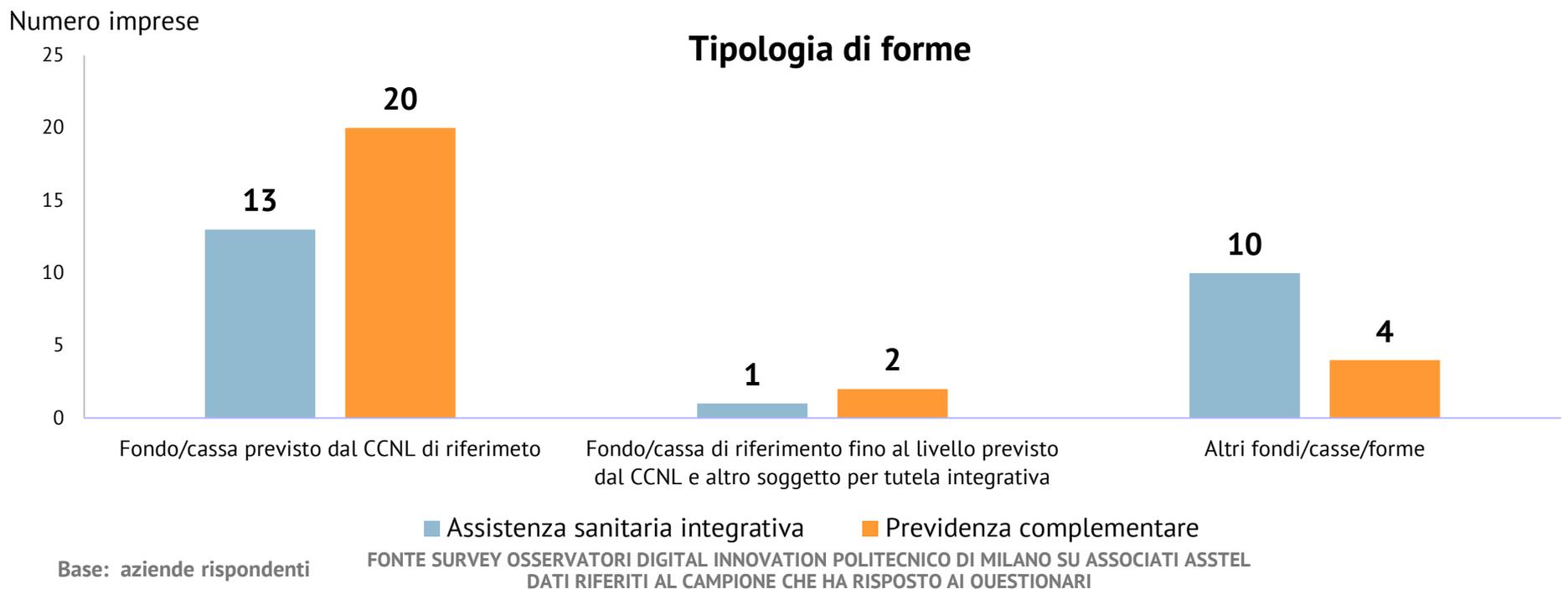


Base: aziende che hanno già applicato un contratto aziendale di natura economica

FONTE SURVEY OSSERVATORI DIGITAL INNOVATION POLITECNICO DI MILANO SU ASSOCIATI ASSTEL
DATI RIFERITI AL CAMPIONE CHE HA RISPOSTO AI QUESTIONARI

Le forme previste per l'assistenza sanitaria e la previdenza complementare fan principalmente riferimento al CCNL

- Tra le imprese associate rispondenti al questionario tutte offrono servizi di assistenza sanitaria integrativa e forme di previdenza complementare
- Per quanto riguarda l'assistenza sanitaria i principali fondi a cui le imprese versano i contributi sono quelli previsti dal CCNL di riferimento. Altre imprese, che però occupano il maggior numero di dipendenti, ricorrono ad altre forme di assistenza (fondi/casse/altro) previste a livello aziendale
- Con riferimento, invece, alla previdenza complementare tutte le imprese del campione sono iscritte al fondo di settore previsto dal CCNL di riferimento e alcune ricorrono in aggiunta anche ad altri fondi

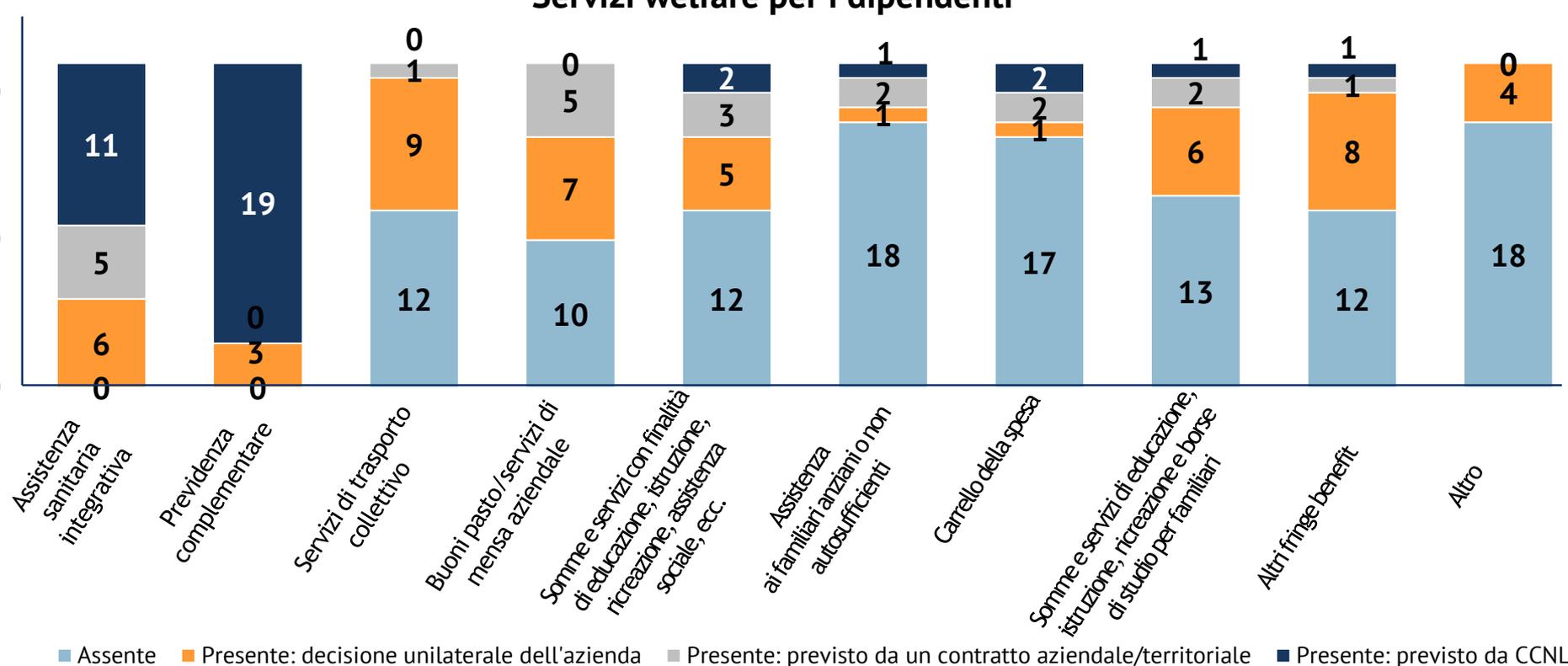


I principali servizi di welfare offerti dalle aziende TLC riguardano trasporto, cibo e educazione

- Oltre ai servizi già previsti dal CCNL, i principali benefit per i dipendenti riguardano i servizi di trasporto collettivo, l'erogazione di buoni pasto o mense aziendali e i servizi di educazione o borse di studio

Numero imprese

Servizi welfare per i dipendenti



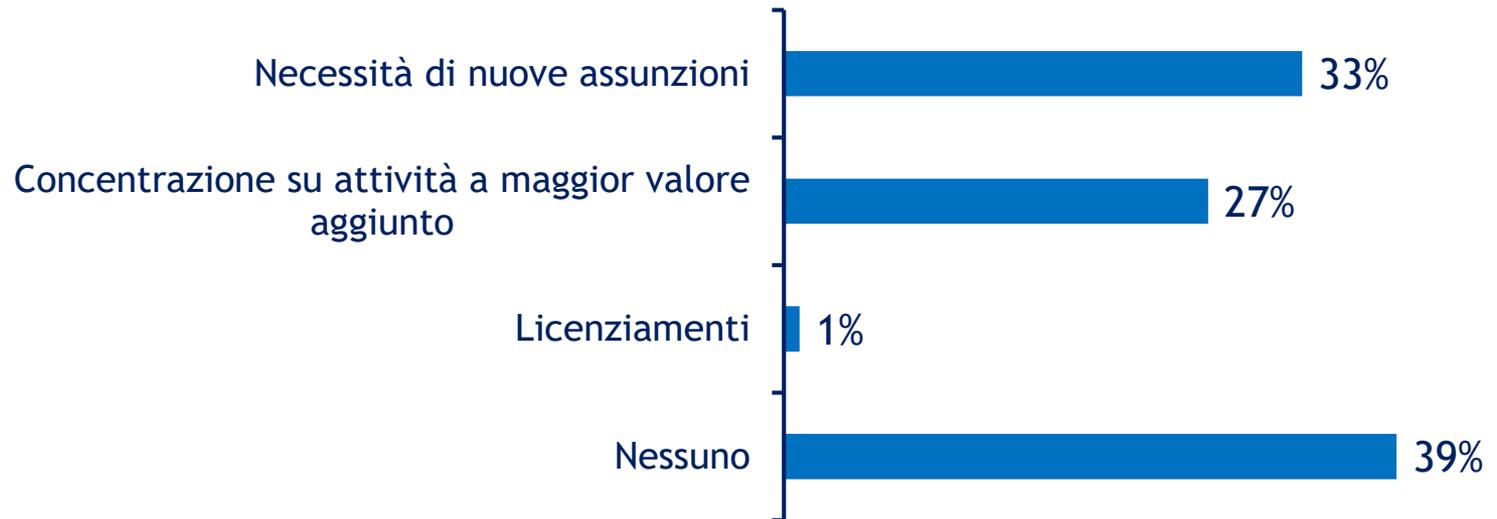
Base: aziende rispondenti

Fonte: SURVEY OSSERVATORI DIGITAL INNOVATION POLITECNICO DI MILANO SU ASSOCIATI ASSTEL
DATI RIFERITI AL CAMPIONE CHE HA RISPOSTO AI QUESTIONARI

Qual è il possibile impatto dell'intelligenza artificiale sul mercato del lavoro?

- Pensando al futuro del mercato del lavoro molti interrogativi riguardano l'impatto dell'intelligenza artificiale: secondo una survey dell'Osservatorio Intelligenza Artificiale del Politecnico di Milano, il 39% delle aziende intervistate ha implementato una soluzione di AI senza modifiche di organico; un ulteriore 33% dichiara di avere avuto necessità di assumere nuove figure professionali (specializzate); il 27% ha ricollocato parte del personale su attività a maggiore valore aggiunto a seguito dell'introduzione di una soluzione di AI; solo l'1% ha infine dovuto licenziare della forza lavoro

I progetti di AI sviluppati quale effetto hanno generato sull'occupazione?



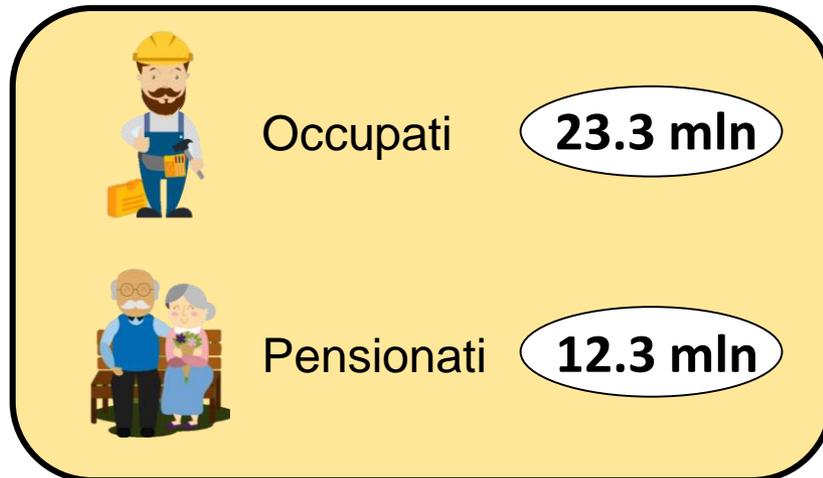
Campione: 67 Aziende medio grandi operanti in Italia

FONTE OSSERVATORIO ARTIFICIAL INTELLIGENCE – POLITECNICO DI MILANO

L'intelligenza artificiale può essere un'importante opportunità per il futuro del mercato del lavoro

- Partendo dai dati ISTAT (2018), secondo cui la popolazione attiva in Italia è di 23,3 mln di lavoratori, si può prevedere con relativa facilità, alla luce del puro dato demografico e facendo delle ipotesi di continuità dei saldi migratori, come evolverà nei prossimi 15 anni il mix di popolazione, suddivisa tra inattiva e attiva
- In questo scenario l'intelligenza artificiale deve essere vista come un'opportunità, da un lato, per mantenere alta la produttività nonostante il calo della forza lavoro e, dall'altro lato, per mantenere alto il livello dei servizi offerti ai cittadini

2018



2033





POLITECNICO
MILANO 1863
SCHOOL OF MANAGEMENT

OSSERVATORI.NET
digital innovation



www.osservatori.net

Nota metodologica



L'ambito di analisi e gli obiettivi della Ricerca

- Il Rapporto analizza le dinamiche dell'intera filiera delle Telecomunicazioni in Italia, che include gli attori di seguito rappresentati:



- Gli obiettivi del Rapporto sono stati:
 - analizzare le principali dinamiche di mercato in atto nella filiera italiana delle Telecomunicazioni
 - analizzare le dinamiche del mercato del lavoro nella filiera italiana delle Telecomunicazioni, con un approfondimento specifico sul comparto dei Contact Center
 - inquadrare e approfondire i trend rilevanti per la filiera delle Telecomunicazioni

.... con l'intento ultimo di fornire dati a supporto della discussione del Forum Nazionale organizzato da Asstel

La metodologia di Ricerca (1 di 2)

- Le principali tematiche oggetto della Ricerca sono state affrontate con metodologie e fonti composite ed eterogenee, come:
 - Raccolta diretta di dati quantitativi e qualitativi da parte delle principali aziende della filiera TLC operanti in Italia, associate e non ad Asstel
 - Raccolta diretta di dati qualitativi tramite una survey erogata alle aziende associate ad Asstel sulle tematiche di contrattazione di secondo livello, sui servizi di welfare aziendale, sulle competenze digitali e sullo Smart Working
 - Analisi diretta di bilanci pubblici aziendali (di tutte le principali imprese della filiera TLC operanti in Italia che non hanno fornito direttamente i dati)
 - Interviste qualitative ai principali player del mercato
 - Analisi della letteratura accademica e scientifica internazionale
 - Analisi delle principali fonti secondarie internazionali e italiane (report di società di ricerca e analisti finanziari; fonti istituzionali; comunicati stampa; stampa generalista e specializzata; ecc.)
 - Dati e analisi provenienti dalle Ricerche degli Osservatori Digital Innovation

La metodologia di Ricerca (2 di 2)

- Più precisamente le stime delle dinamiche economiche dei diversi attori della filiera delle TLC sono state realizzate attraverso la raccolta diretta di dati dai principali attori del mercato, la consultazione dei bilanci delle aziende non partecipanti alla Ricerca e una stima sui player su cui non sono disponibili pubblicamente informazioni. La raccolta diretta di dati coinvolge la quasi totalità degli associati Asstel cui si aggiungono alcune altre realtà. Con riferimento al valore delle vendite di terminali, non avendo dati forniti direttamente, ci si è basati su fonti secondarie che monitorano il mercato
- Per quanto riguarda il mercato del lavoro è stata realizzata una stima del numero di addetti (dipendenti e somministrati) che si occupano di servizi e prodotti TLC calcolata considerando l'incidenza delle Telco sul business di ciascuna delle imprese della filiera TLC sia attraverso fonti primarie che secondarie. I dati relativi all'età anagrafica, all'anzianità aziendale, all'incidenza dei lavoratori a tempo parziale e al numero di uscite annuali fanno riferimento alle aziende che hanno partecipato attivamente alla Ricerca attraverso la compilazione di questionari
- Con riferimento, invece, ai dati sulla domanda di servizi TLC ci si è basati in parte su dati aziendali forniti dalle imprese partecipanti attivamente alla Ricerca e in parte su fonti pubbliche (es. Agcom)
- Per quanto concerne i dati sullo stato di copertura del broadband ci si è basati esclusivamente su fonti secondarie (es. Commissione Europea, GSMA)
- Per le sezioni relative alla contrattazione di secondo livello, i servizi welfare offerti dalle aziende e, in parte, alle competenze digitali e allo Smart Working è stata erogata una survey alle aziende associate ad Assotelecomunicazioni-Asstel
- Sono stati inoltre raccolti dati e informazioni qualitative dalle imprese partecipanti attivamente alla Ricerca per commentare i trend di mercato e su alcune tematiche specifiche quali le sperimentazioni 5G
- Completano il quadro una ricca analisi delle principali fonti secondarie internazionali e italiane (report di società di ricerca e analisti finanziari; fonti istituzionali; comunicati stampa; stampa generalista e specializzata; ecc.) e l'utilizzo di dati e analisi provenienti dalle Ricerche degli Osservatori Digital Innovation del Politecnico di Milano



POLITECNICO
MILANO 1863
SCHOOL OF MANAGEMENT

OSSERVATORI.NET
digital innovation



www.osservatori.net

Gruppo di Lavoro



Il Gruppo di Lavoro

I membri del team

Il Gruppo di Lavoro che ha lavorato sul Rapporto è costituito da:

- Raffaello Balocco, *Responsabile Scientifico degli Osservatori Digital Innovation*
- Marta Valsecchi, *Direttore Osservatori Mobile B2c Strategy e Omnichannel Customer Experience*
- Claudio Conti, *Ricercatore Osservatori Digital Innovation*
- Giulia Tua, *Analista Osservatori Digital Innovation*



POLITECNICO
MILANO 1863
SCHOOL OF MANAGEMENT

OSSERVATORI.NET
digital innovation



www.osservatori.net

Rapporto sulla filiera delle Telecomunicazioni in Italia

Edizione 2019

ASSTEL, SLC/CGIL, FISTEL/CISL, UILCOM/UIL