

THE INNOVATIVE POTENTIAL OF JSC MOLDCELL IN THE DIGITALIZATION ERA – OPPORTUNITIES AND CHALLENGES

POTENȚIALUL INOVATIV AL COMPANIEI SA MOLDCELL ÎN ERA DIGITALIZĂRII – OPORTUNITĂȚI ȘI PROVOCĂRI

POPESCU Gabriela, studentă, specialitatea: BA

Academia de Studii Economice din Moldova, Republica Moldova,
Chișinău, str. Bănulescu-Bodoni 61, www.ase.md

e-mail autor: popescu.gabriela@ase.md

Abstract: *In the age of technology, innovation is the essential tool through which a company can become a leader in its industry. This article analyzes the innovative potential of Moldcell S.A. in the digitalization era, highlighting the company's opportunities and challenges. The study evaluates Moldcell's innovation strategies, focusing on the company's material, human, intellectual, and financial potential. The company invests in advanced technologies, promotes a creative work environment, and implements effective strategies to stimulate innovation. However, the company faces challenges such as legislative barriers, infrastructure limitations, and resistance to change. Despite these obstacles, Moldcell continues to lead in technological innovation, particularly with its innovative services, strengthening its position as a key player in Moldova's telecommunications sector.*

Keywords: *Innovation, Analysis, Strategy, Opportunities, Challenges, JSC Moldcell*

JEL CLASSIFICATION: O10

INTRODUCERE

Era digitalizării este caracterizată printr-o revoluție profundă, în care companiile și-au orientat direcția de activitate spre inovațiile continue pentru a se adapta mediului schimbărilor rapide ale pieței. În acest context, inovația nu este doar un aspect de diferențiere competitivă, ci o necesitate acerbă și strategică pentru dezvoltarea companiei pe termen lung.

Scopul cercetării constă în aprecierea potențialului inovativ al companiei S.A. Moldcell, identificând oportunitățile și provocările întâmpinate. Prin urmare, obiectivele principale ale acestei lucrări sunt:

- Analiza potențialului inovațional al companiei S.A. Moldcell;
- Identificarea principalelor oportunități și provocări în procesul de inovare;
- Formularea concluziilor și recomandărilor privind potențialul inovativ al companiei.

Suportul pentru realizarea studiului l-a constituit Raportul Conducerii al companiei, cât și informațiile furnizate de către managerul departamentului Business Innovation. Astfel, cu ajutorul datelor din sursele disponibile, s-a analizat potențialul inovativ al companiei.

Noțiunea de inovație a fost abordată de către numeroși autori, definind în lucrările lor noi abordări ale acestei noțiuni. De exemplu, Peter Drucker definește inovarea ca „instrument specific al unui manager întreprinzător, mijlocul prin care el explorează schimbarea ca o ocazie pentru diferite afaceri sau servicii” (Drucker, 1994), accentuând importanța inovației ca mijloc de adaptabilitate la noi schimbări. Totuși, autorul acestei noțiuni este considerat Joseph Schumpeter, care a definit în lucrarea „Capitalism, socialism și democrație”, inovația drept acțiunea „de a produce altceva sau a produce altfel” (Schumpeter, 1942). În ansamblu, inovația este interpretată ca un fenomen benefic pentru companii, care include în sine numeroase avantaje și poate aduce compania spre succesul pe piața concurențială.

Pentru stimularea inovației în rândul angajaților, sunt implementate diverse strategii, deoarece anume prin intermediul implicării angajaților se poate dezvolta potențialul inovativ al companiei.

Aceste strategii fiind implementate la toate nivelele de activitate, se poate asigura creșterea continuă și stimularea spiritului inovativ în rândul tuturor angajaților. Una din strategiile eficiente implementate în companiile internaționale este politica de 20%. Google folosește această strategie pentru a stimula angajații să-și dezvolte ideile și să-și implementeze proiectele inovative, care pot aduce plus valoare companiei. Această politică constă în acordarea a 20% din timpul de lucru propriu pentru cercetările în cadrul proiectelor din afara activității de bază, constituind în ansamblu aproximativ o zi din săptămâna de lucru. Celelalte 70% sunt acordate pentru activitatea de bază, iar 10% pentru activitățile de studiere și informare (Copeland & Savoia, 2011; Mardari et al., 2013). Implementarea unor astfel de strategii duce la crearea unui mediu de lucru creativ și inovativ, stimulând performanțele individuale ale angajaților, dar și rezultatele companiei în ansamblu.

CONȚINUTUL DE BAZĂ

Compania SA Moldcell a fost înființată în anul 2000, fiind un operator de telecomunicații ce se remarcă prin inovație digitală și oferă o gamă variată de planuri tarifare, produse și servicii. Moldcell este o societate pe acțiuni, prestatoare de servicii în domeniul telecomunicațiilor și comercializarea produselor digitale. Acestea sunt accesibile prin intermediul rețelei sale de magazine din întreaga țară, precum și prin magazinul său online, e-shop.

Pentru caracterizarea mai detaliată a potențialului inovațional al companiei, se vor analiza patru categorii: potențialul material și infrastructural, potențialul uman, potențialul intelectual și potențialul financiar.

Privind prima categorie, compania utilizează echipamente tehnice avansate pentru susținerea unor tehnologii noi, cum ar fi rețeaua 5G sau cartela electronică e-SIM. Deși aceasta nu produce în sine echipamente fizice, compania investește mult în software-uri de analiză și testare, deoarece Moldcell este o companie, în principal, prestatoare de servicii. Testările sunt realizate în principal în sediul central, aflat pe Belgrad 3, care poate fi perceput ca un laborator de cercetare, în care angajații se implică activ în activitățile de cercetare și dezvoltare a noilor produse. De exemplu, prima stație de internet 5G a fost instalată anume în oficiul central, iar angajații au fost primii care au testat noua tehnologie, pentru a îmbunătăți utilizarea ulterioară a acesteia de către clienți. De asemenea, compania dispune de centre de date moderne, Data Center și Cloud Computing, care oferă capacități mari de stocare și management sigur al datelor, facilitând astfel dezvoltarea de noi servicii. Privind baza tehnico-materială, Moldcell investește continuu în sisteme hardware pentru optimizarea și extinderea rețelei (echipamente de rețea, stații etc.).

În ceea ce privește potențialul uman, acesta este caracterizat prin capacitatea creativă a angajaților, care influențează direct succesul inovațiilor și proiectelor noi. Departamentele în care se valorifică importanța inovațiilor sunt: Marketing, SMART Innovation și IT. Pentru a încuraja angajații din acest domeniu și pentru a spori creativitatea și inovația, compania organizează în mod regulat traininguri, workshopuri și participă la evenimente specifice, cum ar fi Fintech Hub sau MWC Barcelona (Mobile World Congress), conferință anuală din domeniul telecomunicațiilor la nivel mondial. Angajații sunt încurajați să își exprime ideile și creativitatea, având libertatea de a le împărtăși cu colegii prin diverse metode, precum: Portalul intern (secțiunea de comentarii la anumite subiecte sau teme), e-mailul corporativ personal către departamentul de Resurse Umane, Ofițerul de Etică (în cazul ideilor ce vizează implementarea unor proceduri legate de sustenabilitatea proceselor sau a unor colaborări externe) sau direct către departamentul SMART Innovation, (dacă angajatul are un plan bine definit pentru implementarea proiectului). În cazul în care angajatul se implică activ în implementarea ideii, iar aceasta adaugă valoare companiei, el va beneficia de o primă și apreciere din partea conducerii.

Potențialul intelectual este valorificat de către companie prin sesiuni de formare și schimb de cunoștințe între colegi, dar și între diverse departamente și nivele ierarhice. Pentru ca aceste informații să fie structurate și ușor accesibile, sunt organizate traininguri de transfer al know-how-ului, de exemplu, în urma participării la anumite evenimente ca MWC Barcelona. Se organizează întâl-

niri cu membrii echipei delegate și ceilalți colegi din departament. Pentru a gestiona eficient informațiile și rezultatele eforturilor de inovare, există documente interne în care această informație este structurată. Acestea sunt reprezentate de: Business-Case-uri, formulare de aprobare și modificare a proiectelor noi, Final Tests Status Report Form, Project Management Procedure and Workflow, Project Charter, Testing Instruction etc. Pentru protejarea proprietății intelectuale, sunt folosite metode precum semnarea contractelor de confidențialitate, limitarea accesului la informații secrete și utilizarea platformelor dedicate, cum ar fi Confluence.

Investițiile în inovație sunt planificate prin realizarea de Business-Case-uri detaliate care analizează fiecare etapă a proiectului nou. Finanțarea se efectuează atât din surse interne, cât și prin parteneriate strategice cu fonduri externe sau chiar cu furnizorii parteneri. De exemplu, pentru implementarea serviciului e-SIM, colaborarea cu compania e-Kart a contribuit la finanțarea parțială a proiectului cu sprijinul furnizorului. Privind distribuirea resurselor în cele trei etape ale proiectului nou, compania alocă resurse financiare în proporția următoare: 30% pentru cercetare, 50% pentru dezvoltare și 20% pentru implementare. Prin alocarea eficientă a tuturor resurselor menționate și prin focusul pe inovație, Moldcell continuă să-și consolideze poziția pe piață, oferind servicii moderne și adaptate nevoilor schimbătoare ale clienților.

În ultimii ani, Moldcell a implementat mai multe inițiative inovatoare, astfel urmând și valorificând tendințele tehnologice pentru a se consolida pe piață. Toate proiectele noi, implementate în anii precedenți, au fost posibile de realizat și implementat datorită progresului în domeniul digitalizării, parteneriatelor cu furnizorii și nevoilor crescânde de soluții eficiente pentru consumatori. Unele dintre cele mai importante inovații în domeniu din ultimii ani au fost: PBX Mobile (FMC), lansarea e-SIM, Semnătura mobilă, lansarea tehnologiei 5G.

Serviciul e-SIM, lansat în 2021, a reprezentat un pas important în eliminarea limitărilor impuse de către cartelele fizice, astfel permițând clienților să-și gestioneze mai eficient conectivitatea direct din telefon. Succesul a fost datorat oportunităților generate de avansul tehnologiilor noi în domeniul cartelelor virtuale și a tendințelor globale spre digitalizare.

Semnătura mobilă a marcat un pas important în digitalizarea serviciilor în Republica Moldova, fiind integrată în multiple platforme guvernamentale și private. Aceasta s-a datorat cadrului legislativ favorabil, colaborării dintre sectorul privat și autoritățile locale, dar și nevoii tot mai crescânde a serviciilor digitale securizate.

În 2023, compania a devenit primul operator din țară care a lansat tehnologia 5G, o adevărată revoluție în telecomunicații. Anume tendințele globale de dezvoltare a acestui serviciu și colaborarea cu furnizorul extern Ericsson au dus la succesul noului proiect.

Inovații semnificative s-au realizat și în domeniul de afaceri, cu servicii inovatoare beneficiind nu doar persoanele fizice, ci și afacerile locale. Astfel, Moldcell în 2019 a lansat soluția PBX, platformă telefonică inteligentă care oferă o gestionare eficientă a apelurilor pentru clienții corporativi, extinsă în 2024 și ca aplicație mobilă. Aceasta a eliminat barierele impuse de numeroasele echipamente tehnice necesare companiilor pentru a gestiona anumite procese administrative. Anume prin valorificarea oportunităților existente oferite de inovațiile tehnologice și prin colaborările strategice, compania Moldcell a reușit să implementeze proiecte de succes ce au consolidat poziția companiei ca unul din liderii de telecomunicații din țară.

Totuși, în era digitalizării, implementarea inovațiilor include și anumite provocări cu care se confruntă companiile. Una din provocări sunt barierele legislative, proiectele inovatoare necesitând de cele mai multe ori aprobare din partea autorităților guvernamentale. Procesele birocratice, în special cele legate de reglementările din domeniul telecomunicațiilor și securitatea datelor, încetinesc procesul de implementare a inovațiilor. Soluția în acest caz fiind colaborarea constantă cu autoritățile pentru a clarifica necesitățile legislative în prealabil.

Limitările infrastructurii sunt de asemenea un obstacol pentru compania Moldcell, implementarea inovațiilor tehnologice avansate necesitând o infrastructură specializată care implică costuri mari. Pentru a combate aceste limitări, compania poate realiza parteneriate strategice cu centre

de cercetare-dezvoltare pentru testarea colaborativă sau cu furnizori și fonduri externe de finanțare pentru a minimiza cheltuielile tehnice.

O altă provocare este și rezistența manifestată în rândul clienților și angajaților față de schimbările constante. Soluția pentru aceasta poate fi organizarea de campanii și traininguri de informare a clienților și instruire a angajaților. Unele dintre proiectele inovatoare lansate de companie, care s-au confruntat cu o astfel de problemă au fost: serviciul E-health și Moldcell Money.

E-health, platformă online pentru consultațiile medicale, a fost o inovație bună, dar greșit poziționată. Utilizatorii nu au perceput corect serviciul din motiv că Moldcell este asociată cu o companie de telecomunicații și nu cu un furnizor de servicii medicale, iar din cauza asocierii, clienții nu au acordat încredere deplină proiectului.

Moldcell Money, serviciu de plăți online cu ajutorul numărului mobil, a reprezentat o intrare dificilă pe o piață saturată. Din cauza unei concurențe acerbe din partea companiilor specializate în domeniul serviciilor bancare și al plăților online, Moldcell s-a confruntat cu dificultăți în promovarea și atragerea clienților în proiect.

Însă compania continuă să se dezvolte în domeniul inovațiilor digitale și își ajustează continuu strategiile pentru a-și îmbunătăți procesele și pentru a asigura succesul viitoarelor inițiative tehnologice.

CONCLUZII

Inovația în era digitalizării reprezintă un pilon esențial pentru succesul și competitivitatea pe termen lung a companiei. Analiza proceselor și strategiilor implementate în cadrul organizației evidențiază eforturile considerabile depuse pentru dezvoltarea unei culturi inovatoare, adaptarea la tendințele pieței și integrarea tehnologiilor moderne. Cu toate acestea, studiul scoate în evidență necesitatea optimizării unor aspecte cheie, precum colaborarea internă și externă, agilitatea proceselor decizionale și implementarea activă a angajaților la toate nivelurile.

Potențialul inovațional al companiei SA Moldcell este unul semnificativ, care a transformat compania într-un model de inovație eficientă în industria telecomunicațiilor din Republica Moldova.

REFERINȚE:

1. Copeland, P., & Savoia, A. (2011). Entrepreneurial Innovation at Google. *IEEE Computer Society*, vol. 0018-9162
2. *Society*, vol. 0018-9162
3. Drucker, P. (1994). *Inovația și spiritul antreprenorial*. Editura Enciclopedică
4. Mardari Al., Bejenari, V., & Mazuru, S. (2013). *Cultura de inovare a companiei Google*. Chișinău.
5. Raportul Conducerii Moldcell Pentru 2023 (2024),
<https://moldcell.md/files/Policies/Raportul%20conducerii%20%C8%99i%20de%20sustenabilitate%20Moldcell%20Grup%20pentru%202023--.pdf>
6. Schumpeter, J. (1942). *Capitalism, Socialism and Democracy*. Harper Perennial Modern Classics

Coordonator științific: ȘENDREA MARIANA, dr., conf. univ.
Academia de Studii Economice din Moldova
Republica Moldova, Chișinău, str. Bănulescu-Bodoni 61, www.ase.md
e-mail: sendrea.mariana@ase.md