



SÁU BÀI HỌC KINH NGHIỆM KHI TRIỂN KHAI IPTV

■ Hoàng Hà

TỔNG QUAN

Việc phân phối các dịch vụ tương tác và chương trình truyền hình qua mạng IP hội tụ, gọi là video qua IP hay IPTV - sẽ là một hướng đi quan trọng giúp nâng cao hiệu quả của ngành công nghiệp truyền thông trong thập kỷ tới. Các nhà cung cấp dịch vụ viễn thông lớn, cùng với các công ty cáp và truyền thông, hiện đang theo đuổi mục tiêu giành miếng bánh thị phần IPTV, một lĩnh vực tiềm năng với giá trị ước tính đạt 17 tỷ USD vào năm 2010.

Với xu hướng công nghệ phổ biến hiện nay là sự hội tụ của nhiều công nghệ để tạo ra những loại hình dịch vụ tổng hợp cho khách hàng, đồng thời tận dụng cơ sở hạ tầng sẵn có để giảm thiểu chi phí đầu tư nâng cấp, dịch vụ IPTV chính là một sản phẩm của sự hội tụ đó khi mà chỉ với một thiết bị đầu cuối khách hàng có thể sử dụng nhiều loại hình dịch vụ như truyền hình quảng bá, truyền hình theo yêu cầu, điện thoại thông thường, điện thoại IP, điện thoại truyền hình, truy cập Internet, v.v... Hơn nữa, việc áp dụng công nghệ để triển khai những dịch vụ với các chi phí nhỏ, tối ưu hoá hạ tầng viễn thông sẵn có góp phần tăng sức cạnh tranh cho các nhà cung cấp. Mặc dù IPTV đem lại nhiều hứa hẹn như vậy, nhưng hiện còn nhiều thách thức phía trước. Thực tế, các công nghệ và giải pháp IPTV chưa thực sự chín muồi, thị trường còn bị phân đoạn. Hiện chưa có một giải pháp IPTV hoàn thiện, tích hợp và sẵn sàng cho triển khai rộng rãi. Thực tế vấn đề kỹ thuật này đã khiến một số nhà cung cấp dịch vụ rút lui sau thời gian chờ đợi quá lâu trong

quá trình phát triển và xem xét những thách thức của việc tích hợp cũng như sự ảnh hưởng đến các hệ thống hiện tại, đặc biệt là các hệ thống phân loại và thanh toán.

Tuy nhiên, hiện nay những thử nghiệm và triển khai IPTV cũng đã xuất hiện ở nhiều nước trên thế giới và bắt đầu được sử dụng rộng rãi. IPTV đã mang lại cho các nhà khai thác mạng các nguồn thu nhập mới để bù đắp cho lượng doanh thu từ việc kinh doanh dịch vụ thoại truyền thống đang bị giảm đi. Đồng thời, họ có thể sử dụng IPTV để đối phó với cạnh tranh ngày càng lớn từ các nhà cung cấp dịch vụ truyền hình cáp hiện cũng đang cung cấp các dịch vụ viễn thông truyền thống như điện thoại và truy cập Internet bên cạnh các sản phẩm truyền hình.

Dựa trên kinh nghiệm và bài học đúc rút từ những nhà cung cấp dịch vụ IPTV đầu tiên trên thế giới, bài viết đưa ra sáu nhân tố quan trọng nhất giúp triển khai thành công dịch vụ IPTV.

1 NỘI DUNG LÀ YẾU TỐ CỐT LÕI

Yếu tố kích cầu cho các dịch vụ IPTV chính là những tính năng tương tác và theo yêu cầu mà có thể được phân phối qua mạng IP băng thông rộng. Các công ty cần phải tận dụng những tính năng đó để tạo ra sự khác biệt so với các dịch vụ khác cũng như để gia tăng lòng trung thành của khách hàng. Tuy nhiên, ngay cả trong những quốc gia như Anh - quốc gia đã sử dụng các dịch vụ tương tác tiên tiến thông qua hệ thống cáp và vệ tinh thì khả năng tương tác cũng chưa góp phần đáng



kế vào việc làm tăng thêm doanh thu. Tình trạng này là có khả năng sẽ vẫn tiếp diễn ít nhất là cho đến khi một “ứng dụng tuyệt hảo” xuất hiện dẫn tới một sự thu hút mạnh mẽ về nhu cầu các dịch vụ tương tác và xem theo yêu cầu.

Đâu là thành phần quan trọng nhất của một giải pháp IPTV? Theo kinh nghiệm của các nhà cung cấp ở cả châu Âu và Hoa Kỳ thì chính nội dung chương trình đóng vai trò quan trọng nhất. Tuy nhiên, việc tìm kiếm và xử lý nội dung lại không phải là những kỹ năng của các nhà cung cấp dịch vụ viễn thông. Đây chính là khó khăn của các nhà cung cấp dịch vụ viễn thông khi triển khai IPTV. Hướng giải quyết thông thường cho vấn đề này là hợp tác cùng một nhà cung cấp dịch vụ nội dung, thậm chí là hợp tác với nhiều nhà cung cấp nội dung để có được một kho nội dung phong phú.

2 SẴN SÀNG VỚI MỘT TÌNH HUỐNG KINH DOANH KHÁC NGHIỆT

Tình huống kinh doanh ứng dụng IPTV là rất có tiềm năng, mặc dù có nhiều thách thức đối với một số nhà khai thác. Do các nhà cung cấp nội dung có vị trí quan trọng nhất trong chuỗi giá trị IPTV, nên lợi nhuận sẽ bị chia sẻ khá nhiều cho các nhà cung cấp nội dung và điều này có thể làm nản lòng các nhà cung cấp dịch vụ. Do đó, họ cần phải tính toán cẩn thận chi phí nội dung khi kinh doanh dịch vụ IPTV của mình. Phân tích về tình huống kinh doanh của Accenture cho thấy tìm kiếm nội dung sẽ trở thành thành phần quan trọng nhất trong mô hình chi phí/doanh thu của IPTV, chiếm hơn 40% chi phí trong năm hoạt động thứ 5.

IPTV chắc chắn sẽ là dịch vụ phức tạp nhất mà một nhà cung cấp dịch vụ có và đồng thời là một dịch vụ có lợi nhuận khá thấp. Điều này đối với hầu hết các nhà cung cấp dịch vụ có nghĩa là họ phải siết chặt chi phí

tới mức có thể từ tất cả các thành phần như hợp phối ghép set-top box, phần cứng, phần mềm và middleware.

3 CHẤT LƯỢNG TRUYỀN HÌNH PHẢI TỐT

Vì nội dung là yếu tố cốt lõi nên chất lượng của đường truyền phải đảm bảo để người dùng được thưởng thức một dịch vụ tốt bằng hoặc tốt hơn các dịch vụ truyền hình hiện tại. Bên cạnh đó vấn đề giám sát chất lượng của một đường truyền dữ liệu IPTV có thể là một thách thức. Các chuyên gia đo kiểm chất lượng mạng cần giải thích rõ cho khách hàng các cảnh báo trên màn hình để khách hàng có thể biết các thông số chất lượng và khi có lỗi thì biết được là lỗi đó do đâu. Nếu một khách hàng trả tiền cho dịch vụ video theo yêu cầu (VoD) và sau đó phàn nàn về chất lượng hình ảnh trong một bộ phim, thì việc biết vấn đề đã xảy ra ở đâu là rất quan trọng để quyết định việc các nhà cung cấp dịch vụ hay nhà cung cấp nội dung có phải trả lại tiền cho khách hàng đó hay không.

4 PHẢI TÍCH HỢP CHỨC NĂNG QUẢN LÝ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG CRM

Các nhà cung cấp dịch vụ truyền thông hiện đang theo đuổi những gói dịch vụ giúp đạt được mức tăng trưởng cao. Thực tế cho thấy, một khách hàng sử dụng nhiều dịch vụ từ một nhà cung cấp duy nhất ngày càng trở nên trung thành hơn và khả năng thay đổi nhà cung cấp là rất thấp nếu giá trị và chất lượng của toàn bộ gói dịch vụ được đảm bảo.

Tuy nhiên, các nghiên cứu chỉ ra rằng những nhà khai thác gặp vấn đề về chất lượng hay giá trị của một trong những thành phần hay các gói dịch vụ nhận thấy có khoảng 60% khách hàng của họ thực sự có khả năng thay đổi nhà cung cấp.

Bởi vậy các nhà cung cấp dịch vụ triển khai gói dịch vụ video với chất lượng thấp



cùng với dịch vụ thoại và/hoặc dữ liệu thì không chỉ có khả năng làm mất khách hàng sử dụng dịch vụ video mà còn mất cả khách hàng sử dụng các dịch vụ thoại và dữ liệu. Bởi vậy đầu tiên và hơn hết, các nhà khai thác cần phải giám sát và đo kiểm nghiệm ngặt sự hài lòng của khách hàng cũng như tính ổn định của các dịch vụ được cung cấp. Điều này đòi hỏi các tính năng quản lý quan hệ khách hàng CRM (Customer relation management) cần được tích hợp đầy đủ trong toàn bộ giải pháp triển khai.

5 XÂY DỰNG MỘT NỀN TẢNG ỔN ĐỊNH

Tính ổn định của dịch vụ là yếu tố quan trọng nhất đối với sự thành công của IPTV, cũng như tính ổn định của kiến trúc và nền tảng triển khai IPTV. Nếu dịch vụ IPTV có chất lượng kém và không ổn định sẽ làm thay đổi lớn trải nghiệm của người xem, khiến khách hàng không hài lòng, kết quả là những nỗ lực để duy trì và tìm kiếm khách hàng mới của các nhà khai thác không đạt kết quả.

Một giải pháp IPTV thực sự thông minh bao gồm các hệ thống, hạ tầng video và các thành phần mạng được yêu cầu cho một giải pháp đầu cuối, cũng như định rõ các quy trình để sẵn sàng sử dụng các dịch vụ video đang được cung cấp. Nhân tố thành công quan trọng nhất, theo kinh nghiệm của Accenture, là tạo ra một dịch vụ IPTV ổn định và có khả năng mở rộng trên một nền tảng đa dịch vụ băng rộng.

Tất cả các vấn đề về kiểm soát mạng và dịch vụ yêu cầu cho chất lượng dịch vụ và kiểm soát băng thông giữa các dịch vụ khác nhau trên cùng một truy nhập băng rộng đòi hỏi chuyên môn kỹ thuật cao cũng như sự am hiểu về các dịch vụ băng rộng và những đặc tính của chúng. Kiến trúc mạng để triển khai dịch vụ video cũng phải nhất quán đối với mạng truy nhập và cổng truy nhập gia đình

(Home Access Gateway) sử dụng IP. Đây không phải là một vấn đề đơn giản, việc thiết kế một kiến trúc như vậy đòi hỏi sự am hiểu đặc biệt về công nghệ truyền tải video cũng như băng rộng.

Cuối cùng, tính phức tạp trong việc thực hiện một nền tảng IPTV từ đầu cuối đến đầu cuối không chỉ là những thách thức về mặt kỹ thuật, các thành phần và hệ thống mạng video liên quan, mà còn cả việc tích hợp với các nền tảng OSS /BSS (hệ thống hỗ trợ hoạt động/hệ thống hỗ trợ tính cước) để có thể tạo ra những dịch vụ video phù hợp với các yêu cầu trải nghiệm của khách hàng.

6 ĐÁP ỨNG TỐT NHỮNG THÁCH THỨC

Khả năng của IPTV gần như vô hạn và nó hứa hẹn mang đến những nội dung kỹ thuật số chất lượng cao. Kỹ thuật này phù hợp cho các dịch vụ như video theo yêu cầu (VoD), hội thảo, truyền hình tương tác/trực tiếp, game, học từ xa, video blogging (vlog), tin nhắn nhanh qua TV. Hiện nay, nhiều hãng truyền thông lớn đã quyết định đầu tư cho IPTV và truyền hình tương tác bởi những khoản lợi nhuận rất tiềm năng của dịch vụ này. IPTV chính là thứ vũ khí góp phần tạo ra những sức mạnh và cơ hội cạnh tranh quan trọng cho các nhà khai thác và các hãng truyền thông. Trong đó, cung cấp dịch vụ khách hàng đóng vai trò vô cùng quan trọng, tiếp đến là lưu trữ và quản lý nội dung, cũng như phát triển chất lượng đầu cuối đến đầu cuối của dịch vụ trong một mạng phức tạp.

Một nền tảng mạnh mẽ và ổn định chính là yếu tố quan trọng để triển khai thành công dịch vụ. Không có nó, các nhà khai thác sẽ không thể duy trì và phát triển cơ sở khách hàng cần thiết cho mình. Kinh nghiệm từ các nhà cung cấp dịch vụ IPTV cho thấy đáp ứng tốt những vấn đề trên là chìa khóa thành công cho dịch vụ này. □