

# RATINGS APPS DE TELCO ESPAÑA

Informe ejecutivo de resultados Q3-2017



## ESPAÑA Y PORTUGAL

Avda. de la Industria Nº 4  
Edif. 3, 28108.  
Alcobendas - Madrid.  
Tlf: +34914904814/15

## MÉXICO

P. de los Tamarindos,  
400A. Piso 5. Bosque de las Lomas,  
CP05120 Cuajimalpa  
México DF.  
Tlf: +525533005087

## BRASIL

Dr. Diogo do Faria 775  
P.11 04037-002  
São Paulo.  
Tlf: +551136733700

## CHILE

Apoquindo 3600. 5º piso.  
El Golf-Santiago de Chile  
Tlf: +562799244

## ARGENTINA

Esmeralda 950 Piso 15. Of. 104.  
Ciudad de Buenos Aires. C1007ABL  
Tlf: +5491165893111

**BRAINTRUST**

# OBJETIVO Y METODOLOGÍA

## Objetivo del estudio.

Analizar el nivel de recomendación de los usuarios de Apps - entorno Android- en el mercado de telecomunicaciones en España en el Q3\_2017, identificando los motivos de promoción y detracción indicados por dichos usuarios.

## Metodología.



Universo  
analizado

Apps **Android** de compañías del mercado de Telecomunicaciones de España.

Los datos mostrados han sido extraídos de las valoraciones de clientes reflejadas en la **Play Store**.



Muestra

A efectos del presente estudio, sólo se han considerado las Apps de compañías con al menos **100 valoraciones\*** en el periodo analizado: **septiembre a diciembre 2017**, descartando el resto por su baja representatividad muestral.

- Total de Apps analizadas: **10**
- Total valoraciones de usuarios: **6,530**

\* **Amena** : Aunque para este periodo de estudio sólo se han obtenido 70 valoraciones, se ha mantenido para darle continuidad y trazabilidad al mismo.



Cálculo NPS

El **NPS** ( Net promoter Score) se obtiene del calcular la diferencia entre los Promotores de cada App (5) menos los detractores (1,2,3)

**BRAINTRUST**

# PRINCIPALES APRENDIZAJES

## NPS

Mi Simyo es la única App que consigue obtener un NPS positivo en base a las valoraciones de los usuarios de dichas aplicaciones.

## APP MEJOR VALORADA

La App mejor valorada es **Simyo**, con un NPS de [3,9], seguida de Mi Lowi con un [-26,9].

## APP PEOR VALORADA

Por el contrario, **Mas Movil** con un [- 93,3] seguida de Mi Fibra Ono con un [- 88,6] son (al igual que en el periodo anterior) las dos Apps peor valoradas del mercado.

## EVOLUCIÓN RESPECTO A Q2\_2017

Mi Simyo se mantiene como la **App mejor valorada** durante 2 periodos consecutivos.

El NPS del conjunto de las operadoras en el Q3 ha **empeorado** en 12 puntos con respecto al Q2.

**Mi vodafone**, a pesar de solo perder una posición con respecto al periodo anterior, ha sido la App cuyo número de detractores ha aumentado de una manera más significativa.

# PRINCIPALES APRENDIZAJES



Evolución de Posicionamiento Q3 vs Q2

Tendencia (*)	■	◀	▶	▶	■	◀	▶	▶	■	■
NPS Q anterior	[-4,4]	[-47,9]	[-23,7]	[-34,2]	[-60,4]	[-76,6]	[-44,0]	[-50,6]	[-89,6]	[-89,1]

(\*) ◀ Mejora en el posicionamiento comparativo ▶ Empeoramiento en el posicionamiento comparativo ■ Se mantiene en el posicionamiento comparativo