

# TELCO 2025

Encuesta a consumidores



Febrero de 2019

# Telco 2025: ¿qué es?

La iniciativa Telco 2025 está enfocada en aprovechar la información de la industria para anticipar tendencias y desarrollar estrategias ganadoras para las compañías de telecomunicaciones



## OBJETIVO

- Anticipar dinámicas de la industria
- Identificar tendencias y disrupciones del Mercado
- Desarrollar modelos de negocio, estrategias y soluciones para apoyar las ventajas competitivas y el crecimiento duradero de nuestros clientes, más allá del negocio de conectividad

## 8 CORRIENTES DE CONTENIDO Y PREGUNTAS CLAVE A LOS QUE DA RESPUESTA

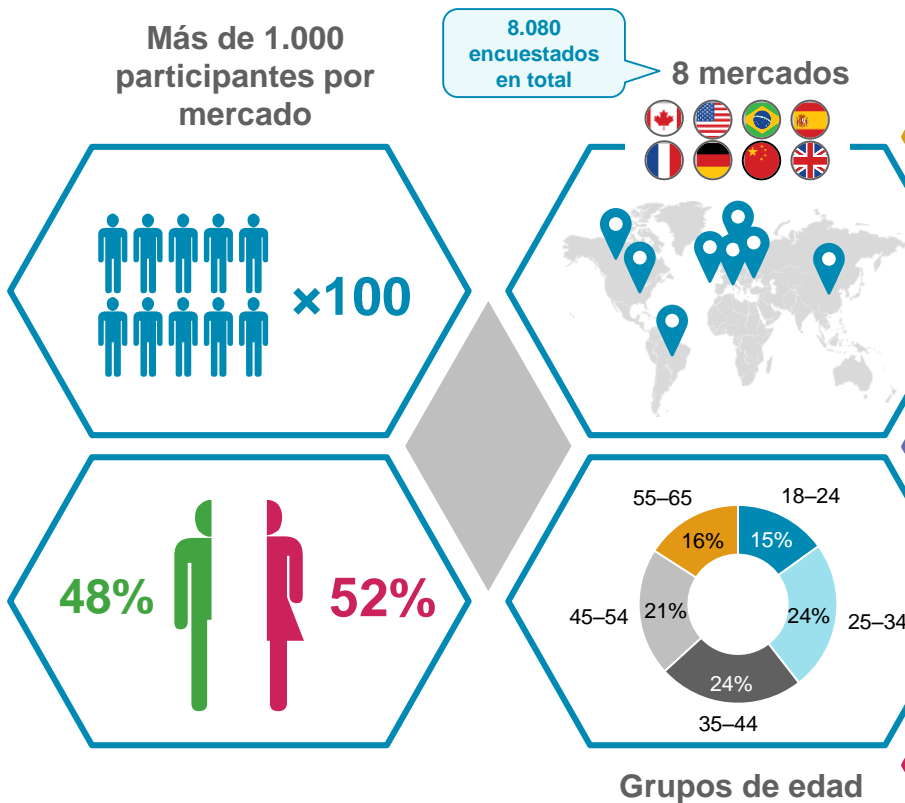


# Encuesta a consumidores parte de la iniciativa Telco 2025

La encuesta busca revelar la percepción de los consumidores acerca de los desarrollos tecnológicos y el papel de los proveedores de servicios de telecomunicaciones

## Telco 2025 consumer survey

### PARTICIPANTES



### INSIGHTS

#### ¿Cómo está cambiando lo digital la vida de las personas y sus hábitos diarios?

- ¿Cuál es el papel del smartphone?
- ¿De qué se desprenderían las personas en su vida diaria para seguir conectados?
- ¿Cómo se sienten las personas acerca de las innovaciones recientes (hogar inteligente, conducción autónoma, etc.).



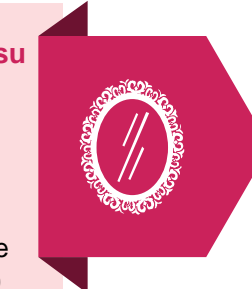
#### Con la importancia creciente de los datos - ¿cómo se siente la gente en relación a la seguridad de sus datos?

- ¿Perciben el valor de las ofertas basadas en los datos?
- ¿En quién confían el manejo de los datos personales?

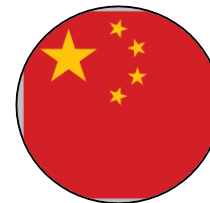
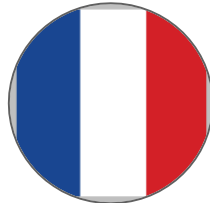


#### ¿Cómo perciben a los proveedores de servicios de telecomunicaciones? ¿Cómo pueden incrementar su relevancia?

- ¿Con qué experiencia se asocia el proveedor de servicios de telecomunicaciones?
- ¿Qué podría mejorarse en la oferta actual?
- ¿Qué compañías podrían considerarse proveedores de internet alternativos? (OEMs, compañías tecnológicas)



# Principales resultados a nivel global





# El cliente de hoy: ¿qué empuja su comportamiento?

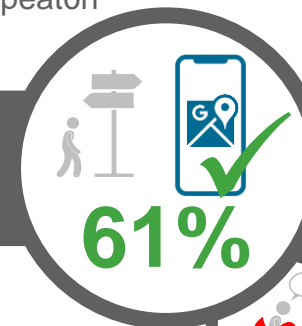
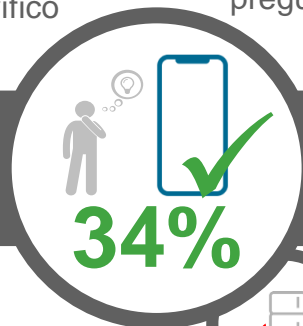
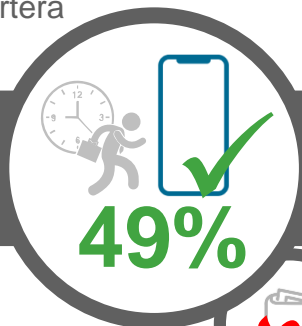
Los consumidores confían de manera creciente en sus smartphones en diversas circunstancias, y quieren estar conectados todo el tiempo

Cuando salen de casa con prisa prefieren coger el móvil a la cartera

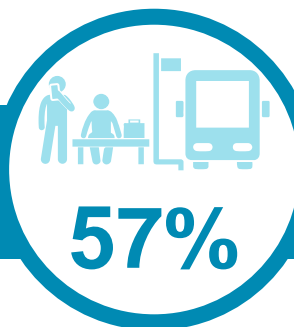
Repararían antes el smartphone que el frigorífico

Si se pierden, prefieren utilizar Google Maps que preguntar a un peatón

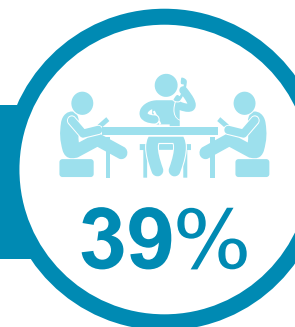
**Absoluta confianza en el *smartphone***



**Estar conectado todo el tiempo es obligatorio**



Consulta las redes sociales mientras espera al autobús



Consulta las redes sociales mientras está con amigos

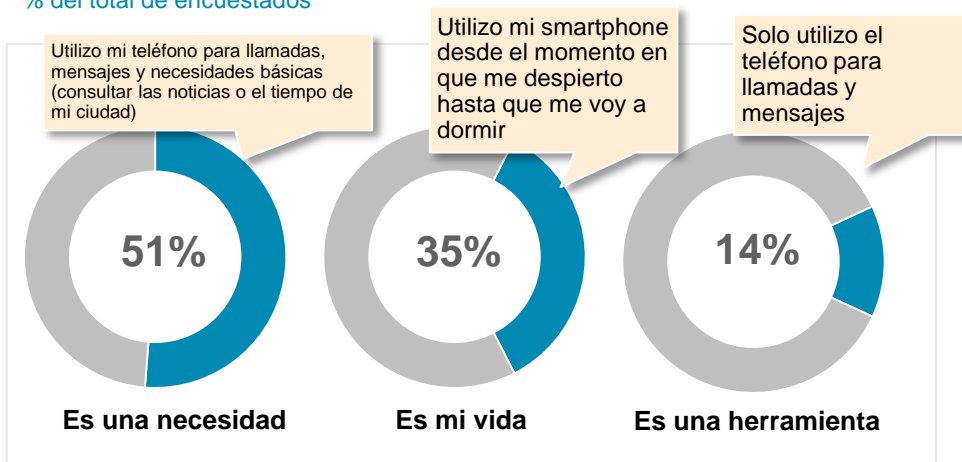


# Smartphone – Más que una herramienta

El smartphone es una parte cada vez más inherente de la vida de las personas, que cada vez le dedican más dinero en relación a otras actividades, especialmente entre la población joven

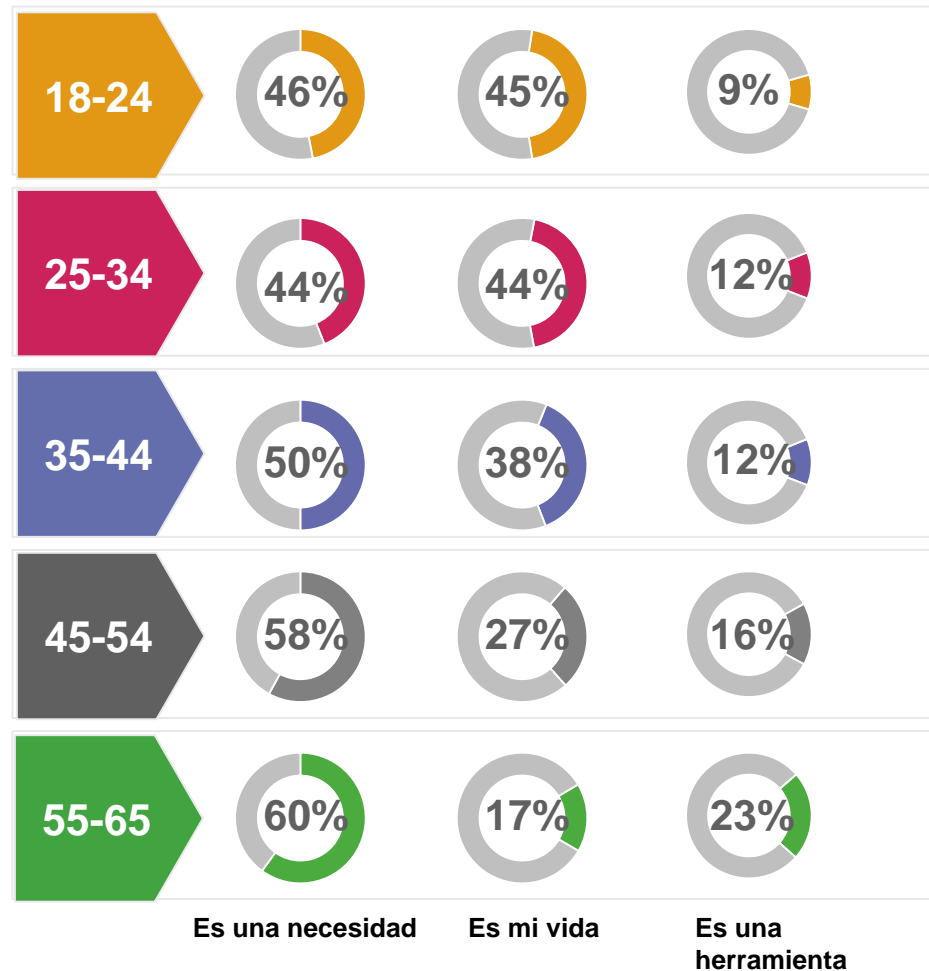
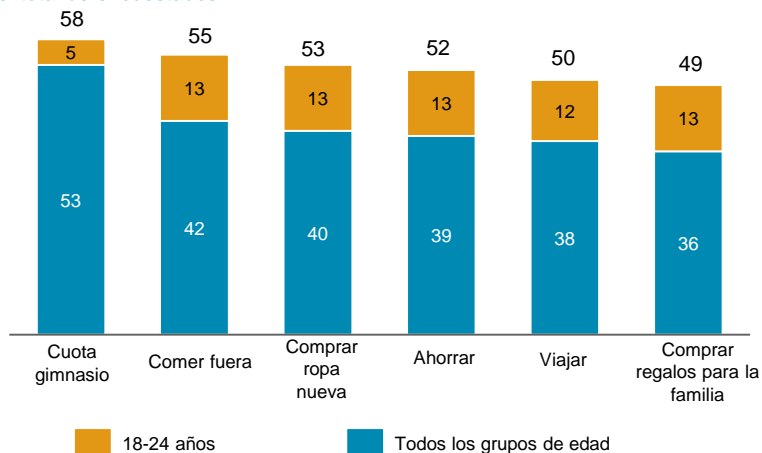
## ¿Qué describe mejor su uso del smartphone?

% del total de encuestados



## Preferiría gastar dinero en mi smartphone (dispositivo y contrato) que en...

% del total de encuestados

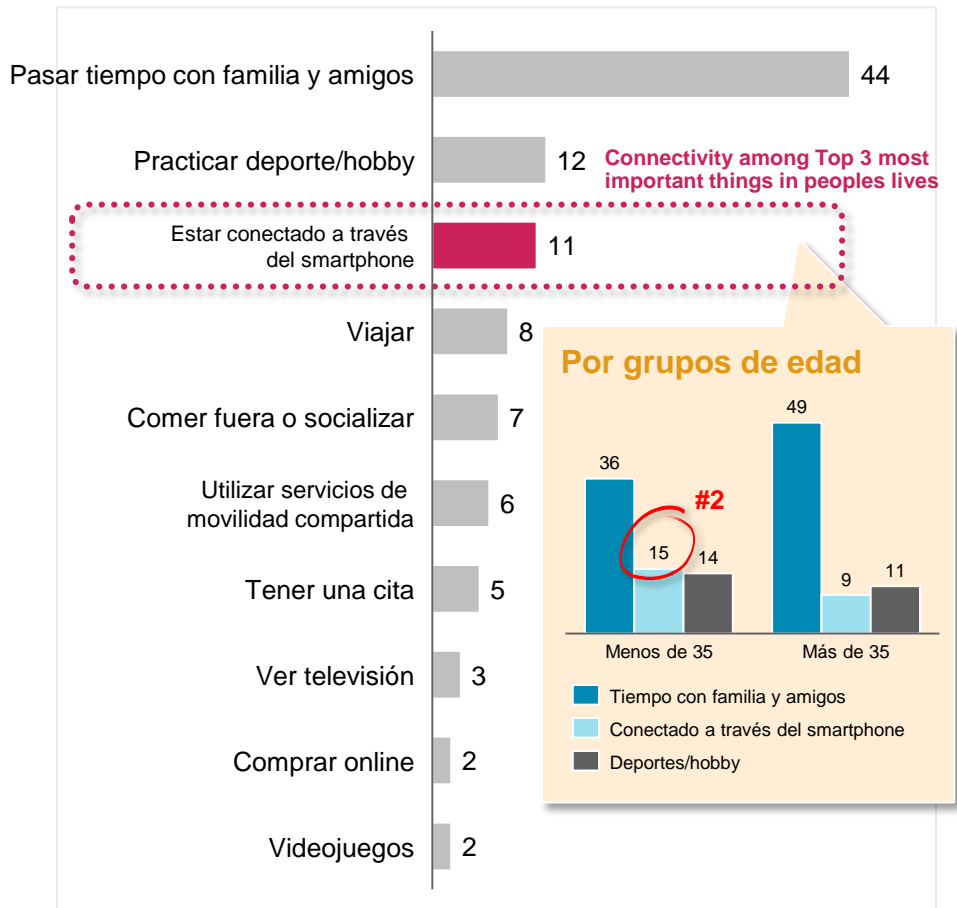




# Aún no hay razón para preocuparse: la interacción humana sigue siendo más importante

Pasar tiempo con otras personas es lo más importante. Los proveedores de servicios de telecomunicaciones siguen viéndose como un canal para estar conectado con los seres queridos.

De las siguientes actividades, ¿cuál es la más importante en tu día a día?  
% de todos los encuestados



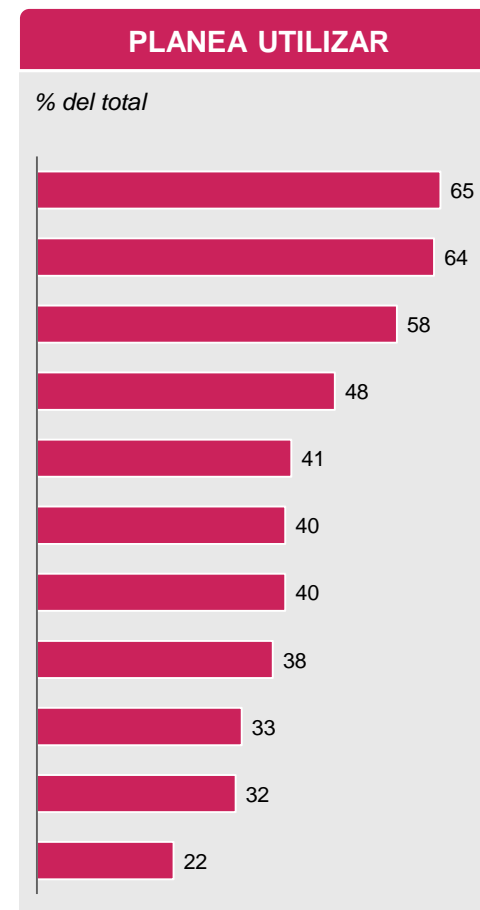
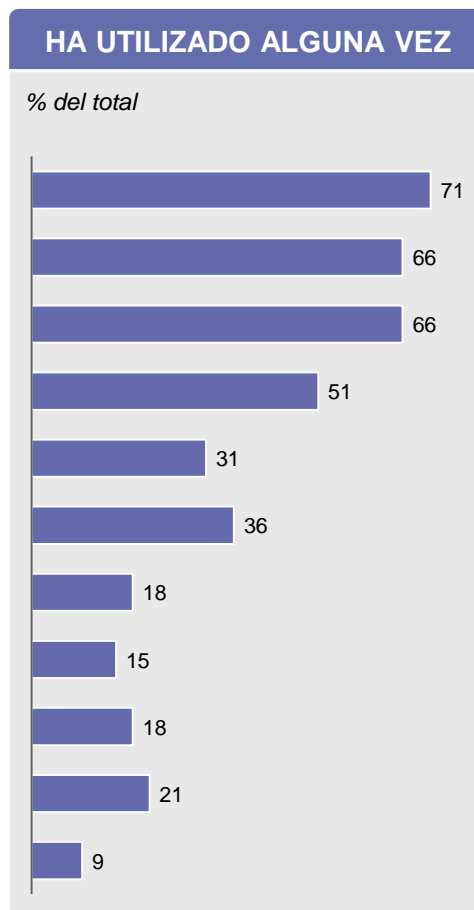
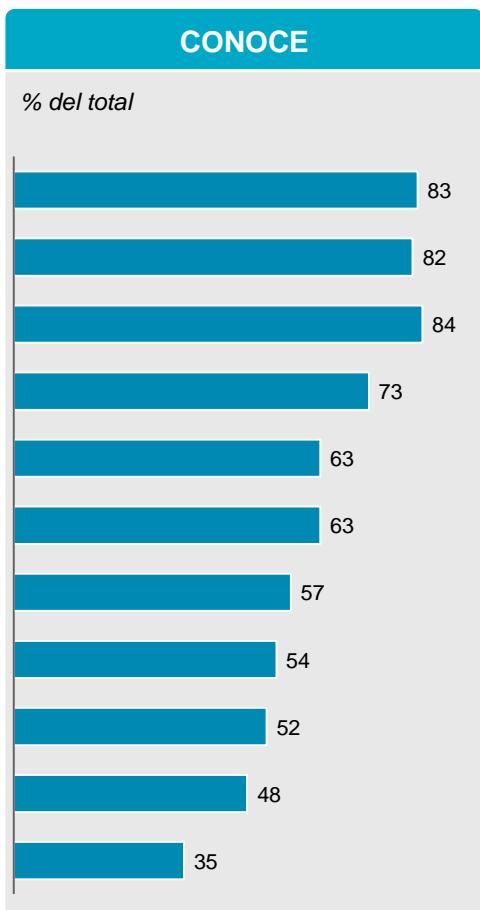
Experiencias más asociadas con proveedores de servicios de telecomunicaciones  
% del total de encuestados





# ¿Cuánto afecta la tecnología a nuestra vida?

El conocimiento de la tecnología es alto, el nivel de adopción no tanto. % sobre el total de respuestas



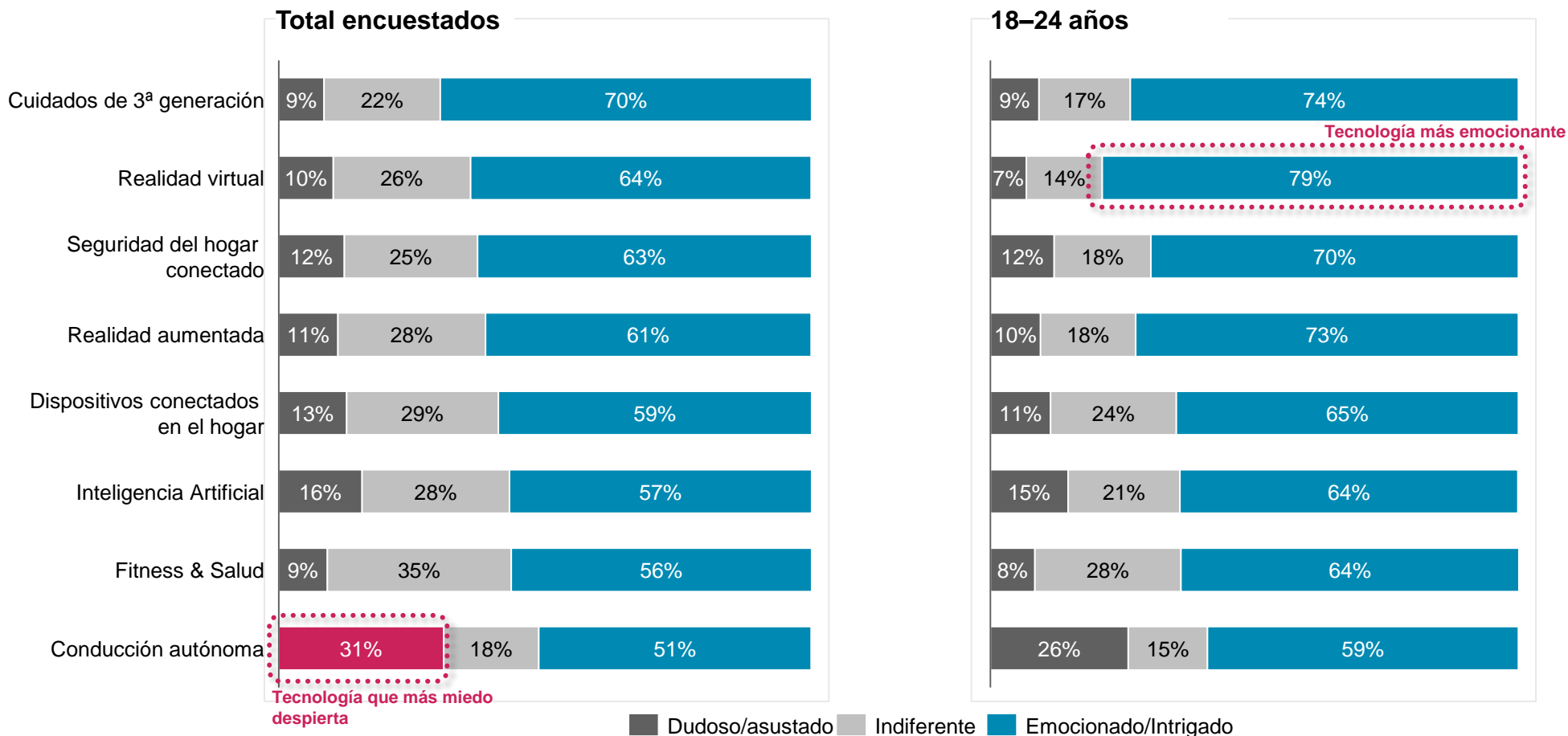




# No obstante, la tecnología sigue causando expectación

## Una amplia mayoría está expectante ante los avances tecnológicos

¿Cómo se siente ante el inminente desarrollo o disponibilidad de los siguientes avances?





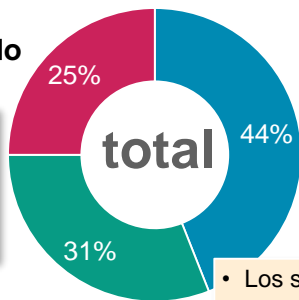
# ¿Tecnología como intrusión en la privacidad?

## Solo ¼ de los clientes están preocupados por el uso de sus datos personales

### ¿Cómo se siente respecto al almacenamiento de sus datos por parte de las empresas para personalizar sus servicios?

#### Reticente & asustado

- No confío en cómo las compañías utilizarán mis datos
- Reticente y temeroso del "Gran Hermano"

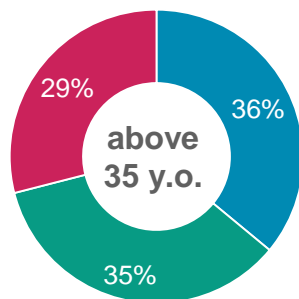
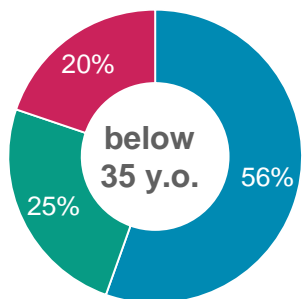


- Muy emocionado por las ofertas
- Abierto a ello mientras consiga ahorros

#### Abierto & emocionado

- Los servicios personalizados no marcan la diferencia
- Las ofertas son molestas

#### Indiferente



### Confío plenamente en los proveedores tecnológicos a la hora de proteger mis datos personales y ser transparentes con su uso, %

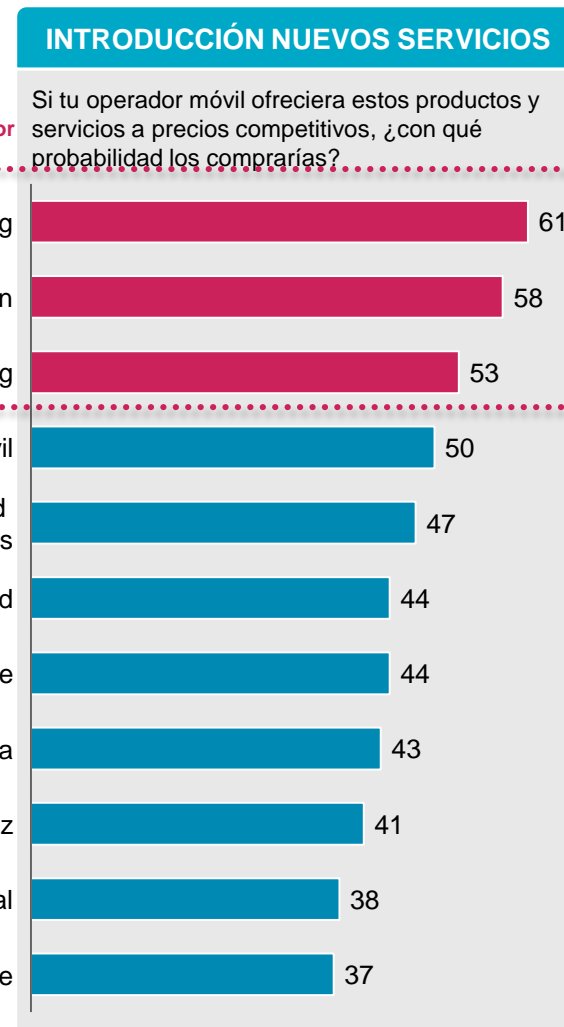
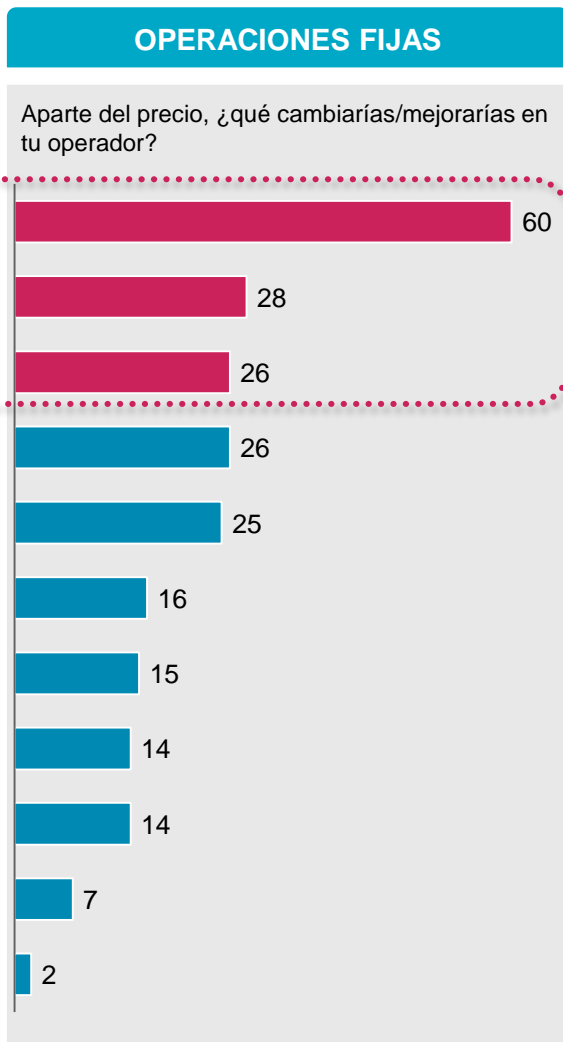


Los operadores de telecomunicaciones no reciben más confianza que las empresas tecnológicas



# ¿Cómo pueden las empresas de telecomunicaciones ser más relevantes para sus clientes?

Deberían mejorar la calidad del servicio, atención al cliente, flexibilidad en los contratos, y enriquecer la oferta con servicios de entretenimiento





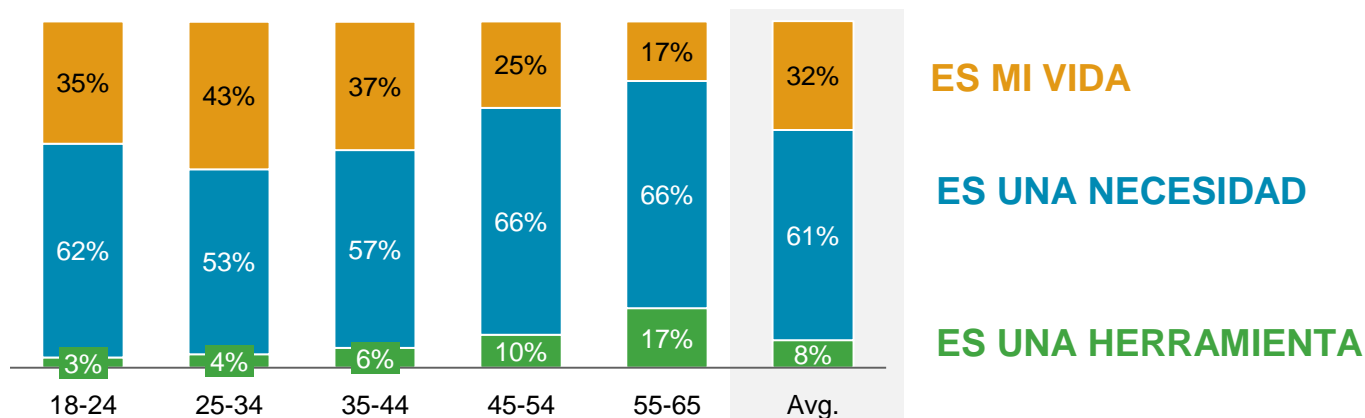
# Resultados España



# Afinidad smartphone

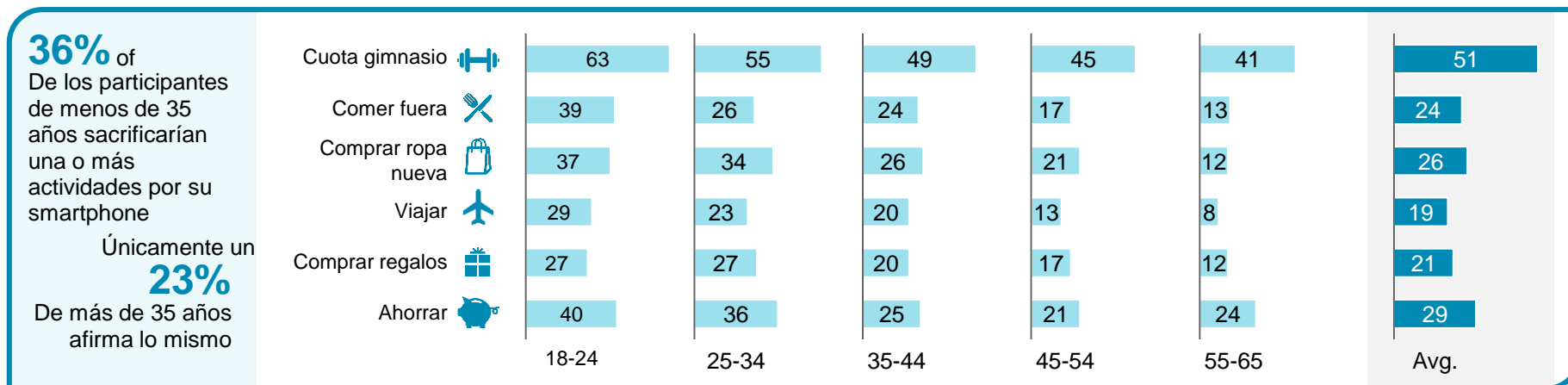
## Las generaciones de mayor edad tienen una percepción más pragmática de su smartphone

### ¿Cómo describirías tu uso del Smartphone?



### Preferiría gastar mi dinero en mi smartphone que en...

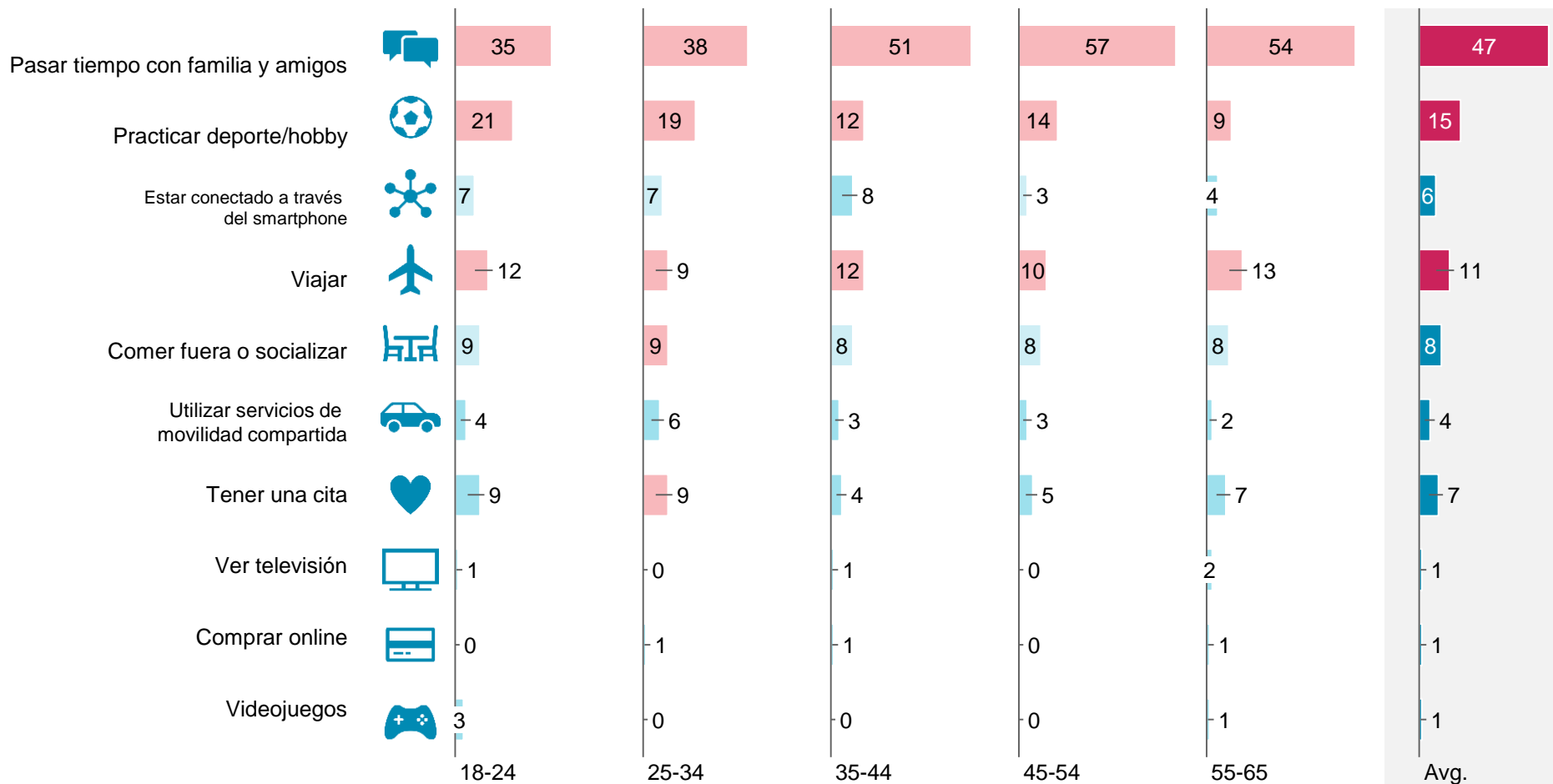
% encuestados que respondieron "de acuerdo" o "muy de acuerdo"





# Cosas más importantes en la vida

## Estar conectado a través del smartphone no es, en absoluto, la prioridad para los españoles



Top 3



# Tecnología anticipada

## Los jóvenes están, en general, más excitados respecto al desarrollo tecnológico

¿Cómo se siente respect a la inminente disponibilidad de estos servicios y tecnologías?



- Los cuidados de 3ª generación son la tecnología más esperada
- Mientras que la conducción autónoma es aquella que infunde mayor respeto

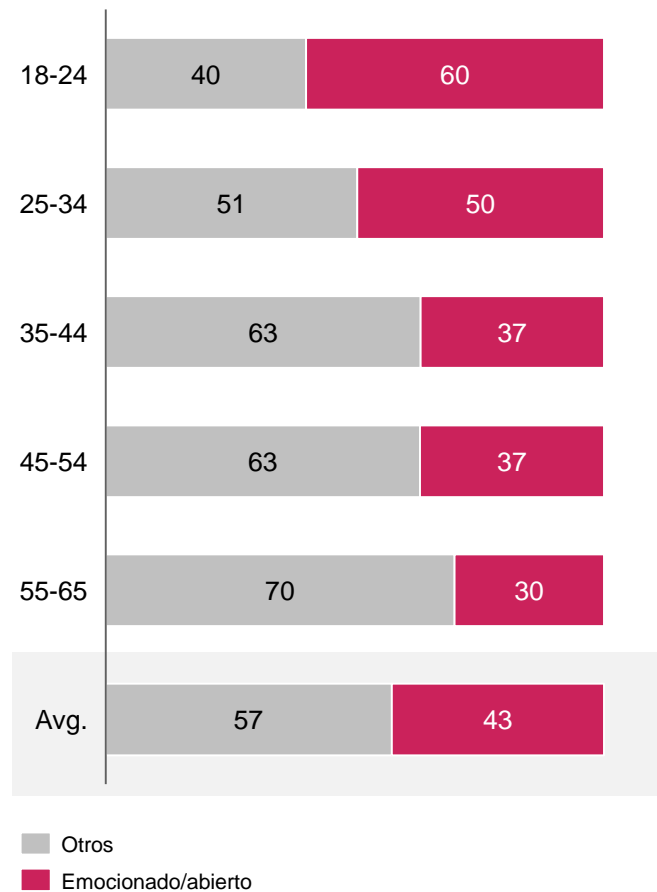




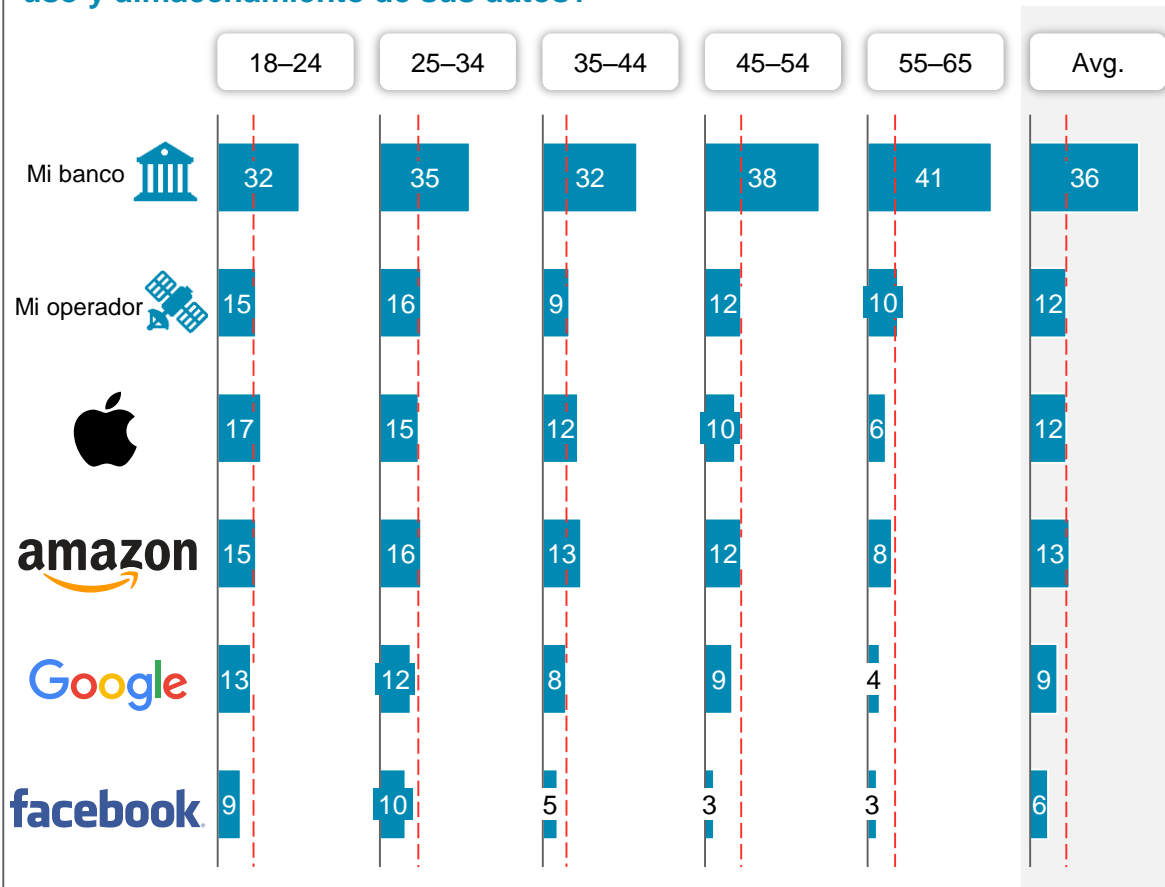
# Tratamiento de datos personales

## Amazon despierta más confianza que los operadores móviles

¿Cómo se siente respecto a que las compañías guarden sus datos?



¿Cuánto confía en las siguientes compañías respecto al uso y almacenamiento de sus datos?



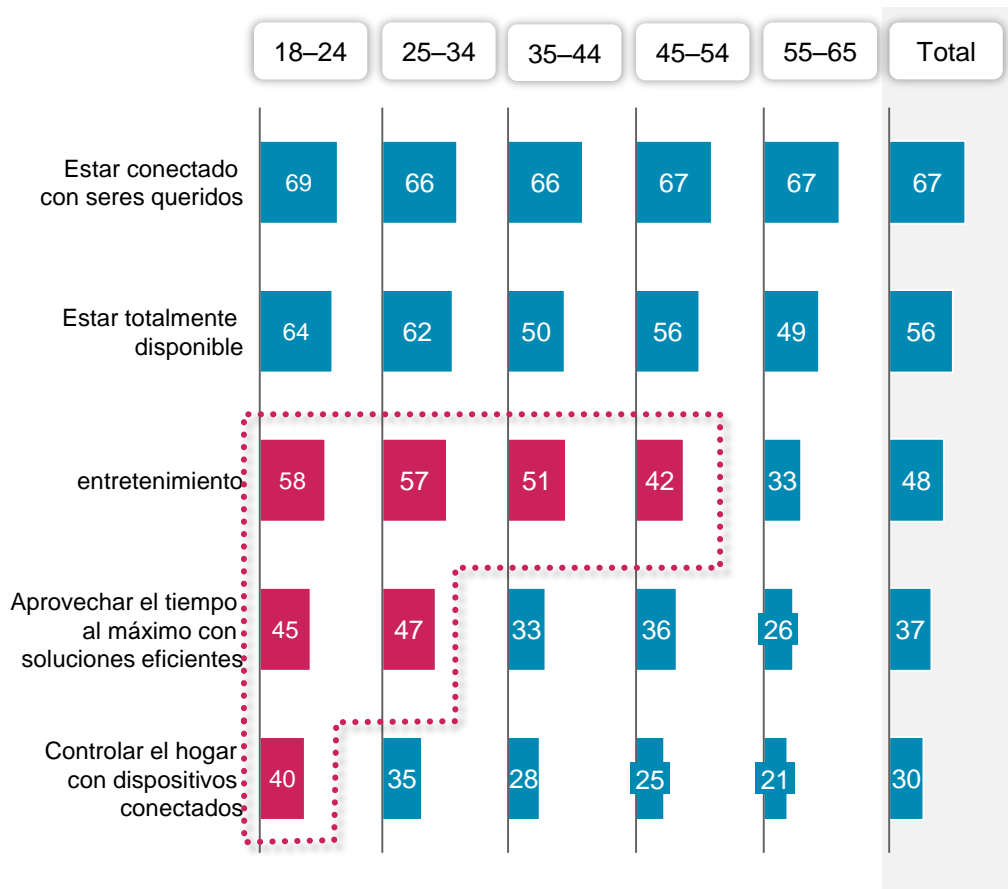




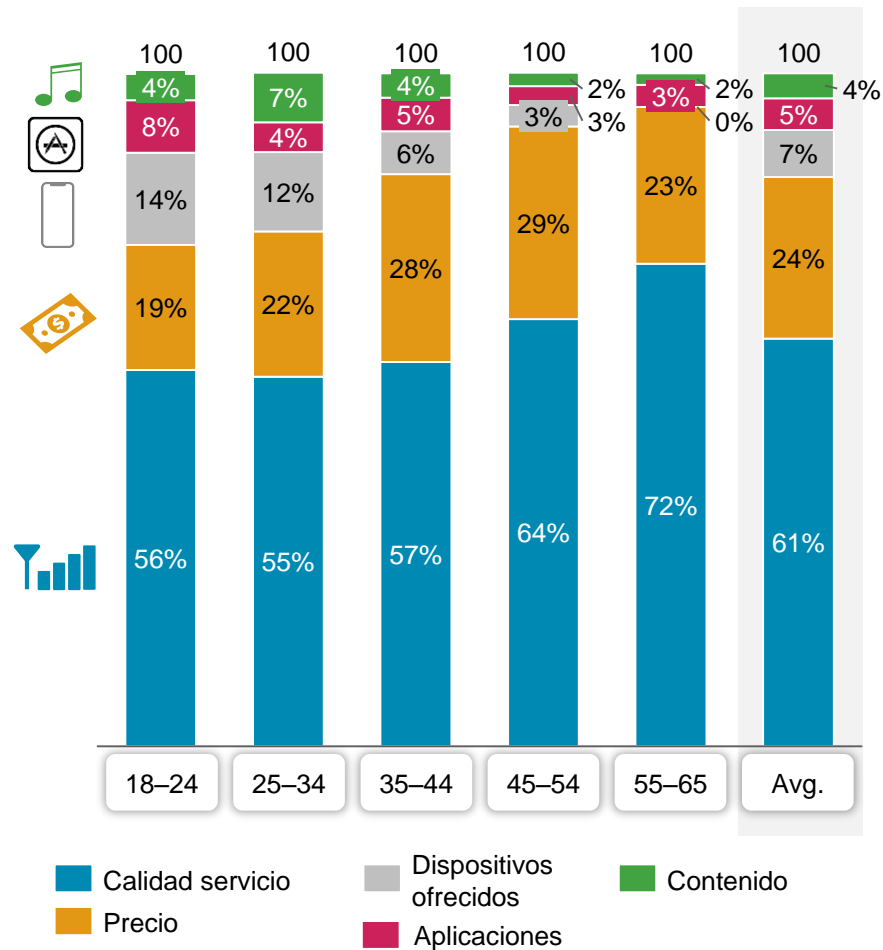
# Papel del operador

## La conexión con los seres queridos, prioridad

¿Hasta qué punto asocia a su operador con los siguientes?



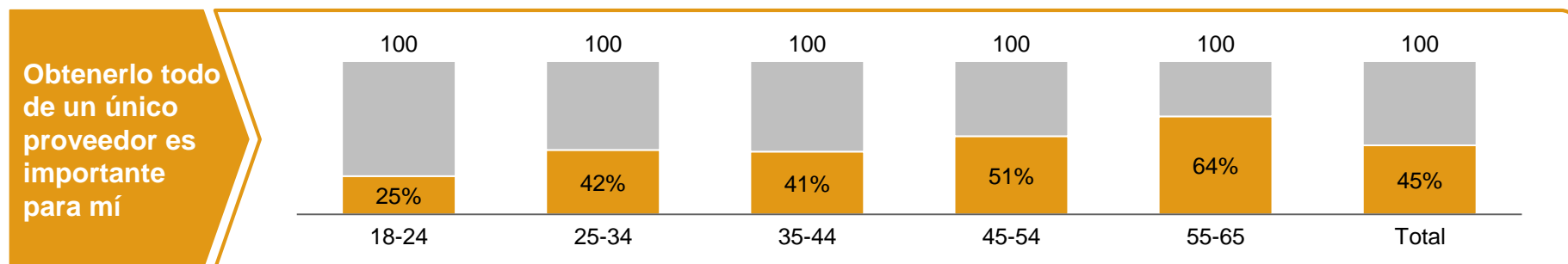
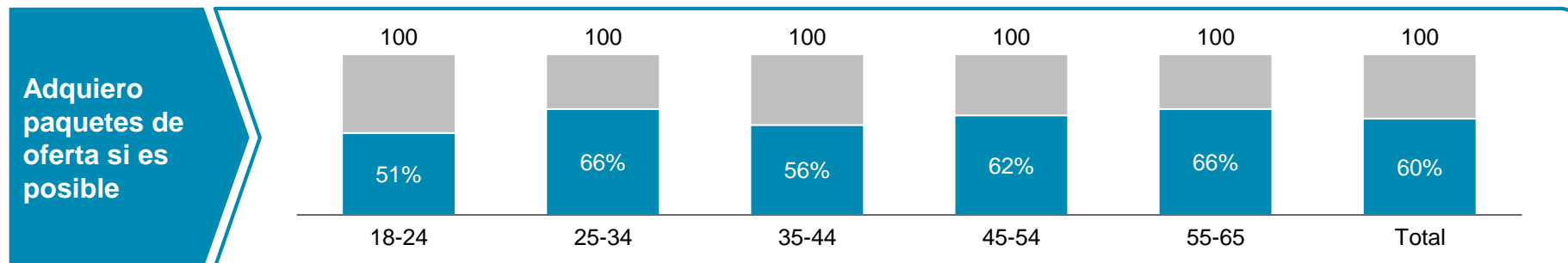
¿A qué le da más importancia en la oferta de su operador?



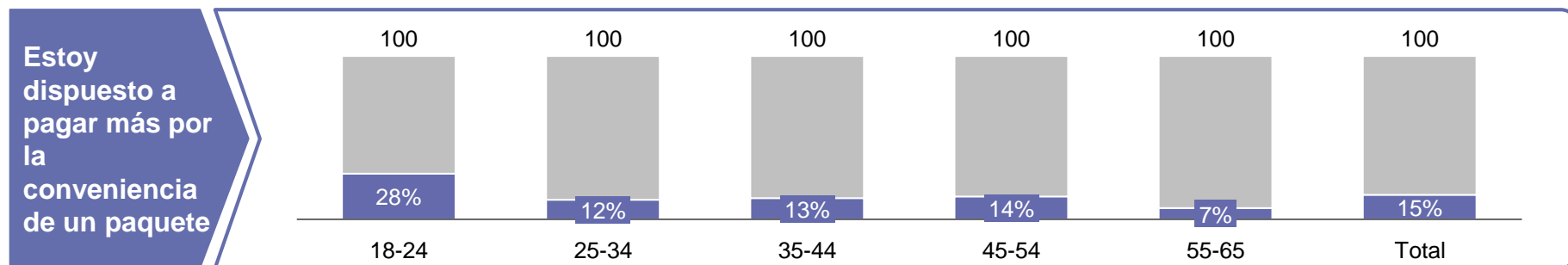


# Paquetes de servicios

## Más del 50% los prefiere, pero aún pocos pagaría un extra



De los cuales

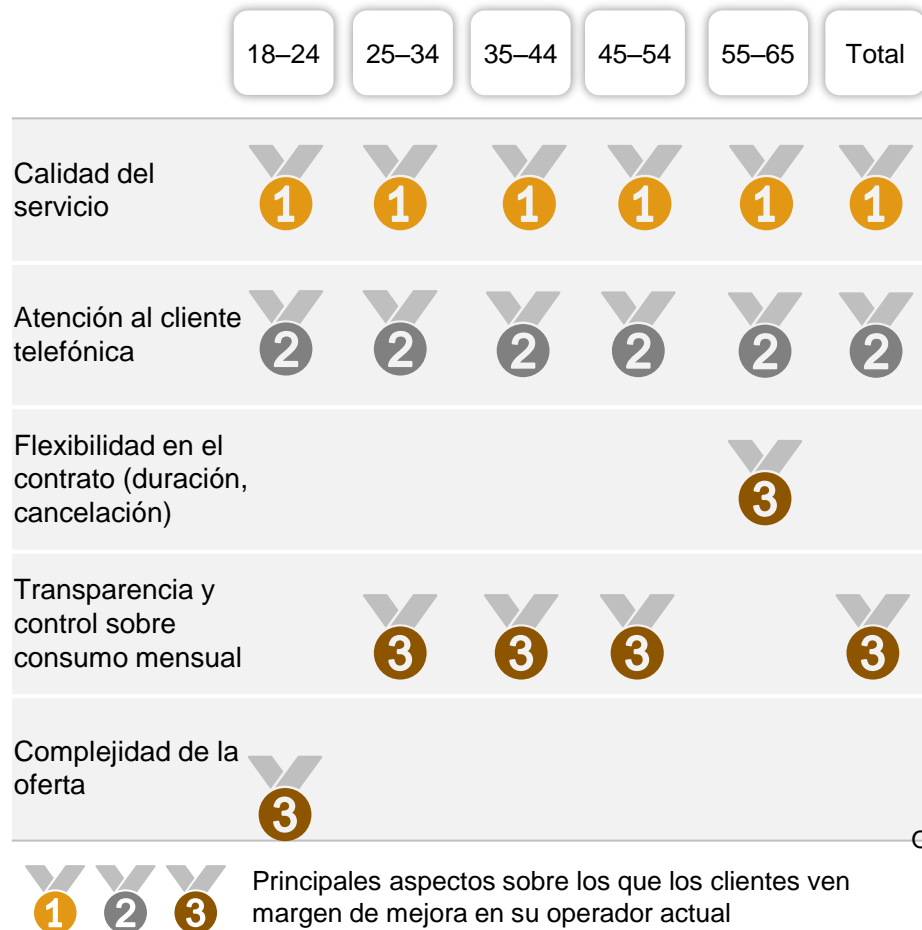




# Opinión sobre operadores de telecomunicaciones

## La calidad del servicio y atención al cliente, los aspectos con mayor margen de mejora

Aparte del precio, ¿qué mejorarías de tu operador actual si pudieras?



Si todas las siguientes ofrecieran servicios de internet o móvil, ¿de cuál preferirías contratarlo?

