



VI ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES



RESUMEN EJECUTIVO

Año 2014

RESUMEN EJECUTIVO

PERFIL DEL ENCUESTADO

El Perfil mayoritario por *sector de actividad económica* del usuario sigue siendo el de una Entidad del sector Privado en un porcentaje que se mantiene en torno al 75%. Por actividades, el sector Servicios también es mayoritario pero ha descendido 10 puntos y se sitúa en el 80%

En el *tamaño por volumen de negocio/dotación presupuestaria*, el grupo mayoritario (Volumen > 40 mill. €) ha disminuido considerablemente su representación (del 73% al 56%) mientras aumenta la participación de las entidades medianas (volumen entre 0,5 y 40 mill €).

En la misma línea, en el *tamaño por número de empleados*, también ha disminuido notablemente el tramo de las grandes (del 84% al 69%) con aumento de la presencia de las pequeñas y medianas.

El perfil por *presencia geográfica* la mayoritaria sigue siendo la internacional con un ligero aumento (del 49% al 54%). Los demás tramos se mantienen salvo el de presencia Regional, que experimenta una retroceso (del 17,8% al 10,3%) .

En cuanto al *nivel de gasto informático anual*, y en la misma línea, disminuye la presencia de las entidades de mayor gasto (> 1 mill. €) que pasan del 62% al 49% de representación compensado por el aumento de las entidades con un gasto de nivel intermedio.

En el *papel de las telecomunicaciones*, se mantiene el reparto observado en el año anterior entre papel estratégico (62%) y el instrumental (38%).

En resumen, lo que se observa es un retroceso en la presencia de las entidades de mayor tamaño según todas las variables del perfil, compensado por el aumento de presencia de las entidades medianas, mientras que la presencia de las más pequeñas se mantiene en los mismos niveles del año anterior. Sin embargo, en la variación a la baja de estas características del perfil (volumen de negocio, número de empleados, gasto informático, etc..) pueden intervenir tanto el cambio de las entidades participantes en la encuesta como los efectos restrictivos de la actual situación económica. Otros datos, como el aumento de la presencia internacional de la entidad y el aumento del CIO como perfil que cumplimenta la encuesta, pueden apoyar la segunda de estas justificaciones.

Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

El *operador Principal* contratado sigue siendo Telefónica, que se mantiene estable en torno al 75%. Le sigue a enorme distancia Vodafone (8%) y los demás operadores (British Telecom, Euskaltel, Ono y Orange) quedan por debajo del 6%.

En el reparto del *operador Secundario*, se observa por segundo año consecutivo una considerable disminución del porcentaje de usuarios sin operador secundario (15%) – lo que incrementa la validez de los resultados estadísticos para este operador – junto con una mayor fragmentación de los operadores contratados. Los operadores relevantes siguen siendo Telefónica seguida de British Telecom, Ono, Vodafone y Colt, mientras que los restantes no superan el 5% de representación.

PRINCIPALES SERVICIOS CONTRATADOS

En Redes *de Datos Corporativas* y en *Servicios de Internet* sigue predominando la contratación de servicios *wireline* frente a *wireless*. Sin embargo, mientras los niveles de contratación de *wireline* son parecidos en ambos tipos de servicios, la contratación de *wireless* es superior en Internet que en Datos Corporativos

En *Servicios de Voz*, se encuentran muy igualados la Voz Fija Tradicional y la Voz Móvil. Los servicios de VoIP representan un porcentaje cada vez más importante.

En los *Servicios Gestionados*, en esta encuesta se han tabulado *a posteriori* los servicios indicados por los usuarios, siendo los más frecuentes los de Comunicaciones M2M (36%), Hosting/Housing (26%), Red Privada Virtual (26%), Servicios de Seguridad (18%), Servicios de Cloud Computing (13%) y Comunicaciones Unificadas (13%)

Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

VALORACIÓN DE LOS OPERADORES

La valoración de operadores analiza los aspectos de Oferta Comercial/Preventa, Facturación y cambios recientes de operador. En términos generales, se han mantenido las expectativas (importancia de las cuestiones) del usuario, la valoración del operador Principal ha disminuido y la valoración del secundario ha aumentado, llegando a nivelarse ambos operadores en Oferta Comercial/Preventa, mientras que en Facturación el operador Secundario supera al Principal.

Los aspectos de mayor importancia para el usuario son la adecuación de la oferta comercial a las necesidades del usuario y la competitividad en la relación calidad/precio de los servicios. De ellos, el primero es muy bien valorado en ambos operadores, pero el segundo alcanza mejor puntuación en el operador Secundario.

Los aspectos peor valorados se refieren a la calidad de la atención de incidencias y consultas de facturación (operador Principal) y la capacidad de innovación de la oferta comercial (operador Secundario).

En cuanto a los cambios recientes (1-2 años) de operador Principal aumenta el porcentaje de cambios para ambos operadores, situándose en el 15% para el operador Principal y en el 22% para el Secundario. Los motivos de cambio se han tabulado a posterior según lo indicado por los usuarios, siendo los más frecuentes la mejora en precio y en servicio.

En resumen, estos resultados parecen indicar que los operadores Secundarios se esfuerzan por incrementar su presencia entre las entidades usuarias cuidando los aspectos comerciales y de precio aunque no puedan liderar la capacidad de innovación de oferta.

VALORACIÓN DE SERVICIOS

La valoración de servicios analiza los aspectos de *Provisión* y *Prestación* de los servicios.

En estudios anteriores la Prestación era el aspecto más importante para el usuario, pero en esta ocasión a ambos aspectos del servicio se les concede parecida importancia. En Provisión, caben destacar las cuestiones relacionadas con la ausencia de problemas técnicos/organizativos durante esta fase junto con la adecuación del tiempo medio de dicha

Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

provisión; en Prestación, sobresale la importancia concedida a la fiabilidad del servicio y la comunicación anticipada de cambios que puedan afectar a dicha prestación.

En *satisfacción*:

- Por *operadores*, en términos generales han descendido las valoraciones obtenidas por el operador Principal, a excepción de las cuestiones relacionadas con la existencia y cumplimiento de acuerdos de nivel de servicio que han aumentado. En cuanto al operador Secundario, en términos generales han subido todas sus valoraciones y superan o igualan a las del operador Principal.
- *Por aspectos del servicio*,
 - Lo *más valorado*: en *Provisión*, destacar una vez más la cualificación técnica del personal encargado y la existencia de Acuerdos de Nivel de Servicio; en *Prestación*, también una vez más encontramos la fiabilidad y la seguridad/protección de datos.
 - Lo *menos valorado*: en *Provisión* de nuevo el tiempo medio de provisión del servicio; en *Prestación*, a la existencia de acuerdos de nivel de servicio.
- Por *tipos de servicio*, los peor valorados en términos generales son la Red de Datos/Intranet y los Servicios Gestionados, y los mejor valorados son Voz e Internet.

En definitiva, estos resultados unidos a los encontrados en las fases previas de Oferta Comercial/Preventa, indican que el usuario está más abierto a los cambios de operador y/o a la incorporación de un segundo operador y para ello es crítico agilizar el ciclo de la Provisión y que ésta discorra sin problemas. De ahí que su importancia sea equiparable a la de la Prestación del servicio. Sin embargo, el tiempo medio de Provisión no está a la altura de las expectativas del usuario, al contrario de la Prestación, cuya fiabilidad está más consolidada.

DINAMIZADORES DE MERCADO

Los ítems que más interés han despertado, con una puntuación en torno al 7,5 o superior son, en este orden, los nuevos dispositivos móviles y app's sobre los mismos, los servicios de detección, prevención y mitigación de ciberamenazas en el nivel de red, el uso de la tecnología móvil de banda ancha como alternativa a las redes fijas de banda ancha y a mayor distancia, el uso de estrategias de Big Data en las redes. Los ítems regulatorios se consideran de discreta relevancia.