

### RESUMEN EJECUTIVO

#### PERFIL DEL ENCUESTADO

El Perfil más relevante del Usuario que ha respondido a la encuesta sigue siendo el de una Entidad del sector Privado y/o Administración Pública dedicada a la prestación de servicios (financieros, consultoría, comercio y distribución), de gran tamaño por volumen de ventas y número de empleados, con presencia geográfica internacional o nacional, y elevado gasto en servicios de telecomunicaciones, considerando éstos últimos como una herramienta estratégica y competitiva para sus objetivos de empresa; sin embargo, ha disminuido su participación relativa en 23 puntos, en favor de la mediana y pequeña Entidad que han ganado 15 y 12 puntos respectivamente. El principal perfil profesional de los encuestados se halla muy igualado entre CIO y Gerente de Servicios TIC.

La pequeña/mediana empresa o entidad ha recuperado con creces el nivel de participación perdido el año anterior, y con ella todos los parámetros que la caracterizan (tramos inferiores por número de empleados, volumen de ventas y gasto informático, y presencia geográfica local y regional).

El Operador Principal contratado sigue siendo Movistar (65,5%), aunque con una sensible disminución de 11 puntos respecto al año anterior. Le sigue Ono (10%) que aparece por primera vez en un lugar destacado. Por último, Vodafone y BT (7% cada uno). En cuanto al Operador Secundario, la elección sigue estando muy fragmentada, con un porcentaje en aumento de los que no cuentan con operador secundario (24% frente al 19% del año anterior). Los operadores que destacan en esta categoría son Movistar (17%), Vodafone (14%) y BT (14%), seguidos de Ono (10%), el cual ha mejorado su posición relativa respecto al año anterior.

#### PRINCIPALES SERVICIOS CONTRATADOS

En el mercado de servicios de telecomunicaciones, los servicios de voz siguen siendo los más demandados y su contratación es la que más se reparte entre dos operadores.

Las redes de datos corporativos sobre protocolo IP, optimizadas por servicios como MPLS y VPN, continúan siendo las infraestructuras dominantes, contratadas con un único operador. Además, por las variaciones ya comentadas en el perfil del encuestado, vemos un menor porcentaje de redes de fibra óptica y de comunicaciones corporativas móviles en relación con 2010.

El tráfico por Internet tiene la misma importancia que el tráfico de datos corporativos y se observa el mismo auge de la demanda de movilidad que el ya mencionado para el tráfico corporativo.

Finalmente, los servicios gestionados se mantienen con el mismo nivel de baja implantación que en años anteriores.

## Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

---

### VALORACIÓN DE OPERADORES

La valoración de Operadores analiza los aspectos de Oferta Comercial, Preventa y Facturación. Ambos Operadores (Principal y Secundario) alcanzan un nivel similar de valoración. En general, lo más valorado es la interlocución comercial y técnico-comercial, y lo menos valorado es la falta de flexibilidad en la adaptación y negociación de la oferta a las necesidades del negocio. La Oferta Comercial sigue siendo el bloque mejor valorado por el usuario; sin embargo, durante la subsiguiente fase de Preventa empeoran algunos de los parámetros evaluados, como el tiempo medio de respuesta del Operador y la ya comentada falta de flexibilidad.

En la Facturación y Competitividad de precios, el Operador factura correctamente y en plazo los servicios contratados y se dispone de un interlocutor para incidencias, pero de nuevo adolece de flexibilidad en los procedimientos y modalidades de facturación y las facturas no son suficientemente comprensibles. Se echan en falta Acuerdos de Nivel de Servicio para regular el posible incumplimiento de las prestaciones pactadas y, por último, la competitividad entre operadores es mejorable.

En cuanto a los motivos e intenciones de cambio de Operador, la situación es bastante estable para el Operador Principal, mientras que para el Secundario se observan de año en año variaciones en sus posiciones relativas de dominancia.

### VALORACIÓN DE SERVICIOS

La valoración de servicios analiza los aspectos de Provisión y Prestación de los servicios, siendo ésta última la que más importancia tiene para el usuario. En ambos aspectos, el Operador Secundario es mejor valorado que el Principal, si bien el nivel de contratación del primero es muy inferior al del segundo.

En cuanto a la provisión, los servicios de Red de Datos Corporativos/Intranet son los que presentan menor nivel de satisfacción por su especial complejidad. Lo que más importa y valora el usuario es la ausencia de problemas técnico-organizativos durante el proceso de provisión junto con una adecuada cualificación técnica del personal encargado. Lo más desfavorable continúa siendo la escasez de Acuerdos de Nivel de Servicio para controlar el estado de la provisión u otros mecanismos de control.

En cuanto a la prestación, el usuario tiene muy altas expectativas de disponibilidad, fiabilidad, ancho de banda contratado, continuidad, atención de incidencias y comunicación anticipada de cambios previstos en los servicios. De todas ellas, las cuatro primeras son bien valoradas, mientras que los aspectos mejorables son los informativos y, de nuevo, la poca proliferación de Acuerdos de Nivel de Servicio para el control de la calidad de la prestación. Por bloques de servicios -y dejando aparte los Servicios Gestionados por su escasa representatividad- los servicios de Red de Datos Corporativa y de Voz son los más valorados.

### DINAMIZADORES DE MERCADO

Las tecnologías, servicios y aplicaciones relacionadas con la movilidad son valoradas muy positivamente. Internet 3.0 y el uso de redes sociales en el entorno empresarial e institucional tienen aún que desplegar su potencial para obtener mejor aceptación del usuario y, finalmente, el modelo Cloud Computing para el acceso de recursos en red despierta escaso interés, con un alto porcentaje de usuarios que no se plantea su adopción.

Las posibilidades del Sector de las Telecomunicaciones como motor dinamizador de la economía española son bien valoradas, pero es significativa la mayor importancia concedida al papel de las AA.PP. como impulsores de la renovación tecnológica.