



NOTICIAS

Las telco recuperan su papel estratégico en las empresas españolas

OPERADORAS

Es una de las conclusiones de XI Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones de Autelsi.

REDACCIÓN REDESTELECOM 19/11/2019

Autelsi ha dado a conocer, en el **XVII Congreso anual celebrado en Cádiz**, la XI Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Telecomunicaciones, elaborada por la Comisión de

Telecomunicaciones Autelsi, cuyo objeto es presentar anualmente las valoraciones de las organizaciones asociadas a la entidad sobre la calidad de los servicios recibidos y de los operadores que los suministran.

La compañía realiza anualmente esta encuesta sobre la calidad de los servicios ofertados por los operadores de telecomunicaciones desde la percepción de sus asociados. Sus resultados se recogen en un informe diagnóstico, con el propósito de divulgar en el sector los resultados obtenidos y hacer llegar a los operadores de servicios, redes e infraestructuras, la valoración que les merece su desempeño y los aspectos del servicio que demandan mejora y deben tenerse en cuenta en la evolución de la industria.

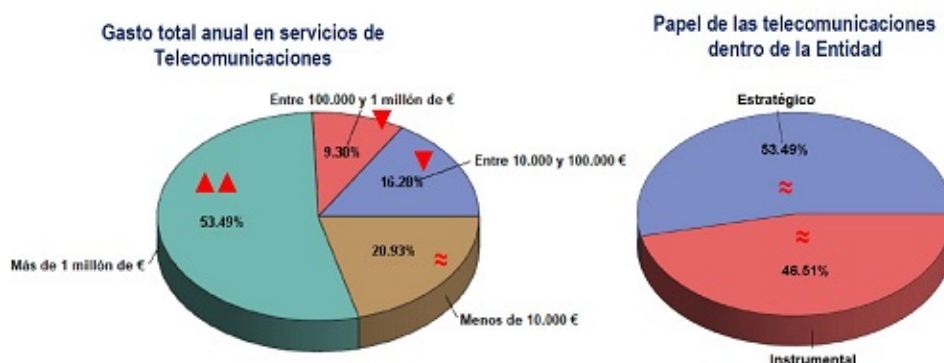
Estas han sido las principales conclusiones:

Las telco recuperan su protagonismo

Así, entre las conclusiones de este informe hay que destacar que los encuestados coincidieron en recalcar **el papel estratégico de las telco en la organización**, después del importante descenso observado el año anterior frente al instrumental, este año se mantiene un reparto muy similar, del 54% para el primero y el 46% para el segundo.

Por otra parte, se observa un importante crecimiento del gasto telco, con trasvase de participación al segmento de mayor gasto (>1 millón de €), que podría relacionarse, en mayor o menor medida, con el esfuerzo que destinan las organizaciones a su transformación digital.

En cuanto al operador principal, **Telefónica sigue siendo el predominante con su habitual porcentaje en torno al 75%**, seguida a mucha distancia de Vodafone-Ono y Orange-Jazztel, ambos por debajo del 10%. Para el operador secundario, Vodafone-Ono sigue siendo el más importante y continúa con su tendencia ascendente hasta el actual 47% en detrimento de Telefónica (9%) y Orange-Jazztel (7%), que han experimentado un descenso, mientras que el segmento de entidades sin operador secundario se mantiene estable en el 16%.



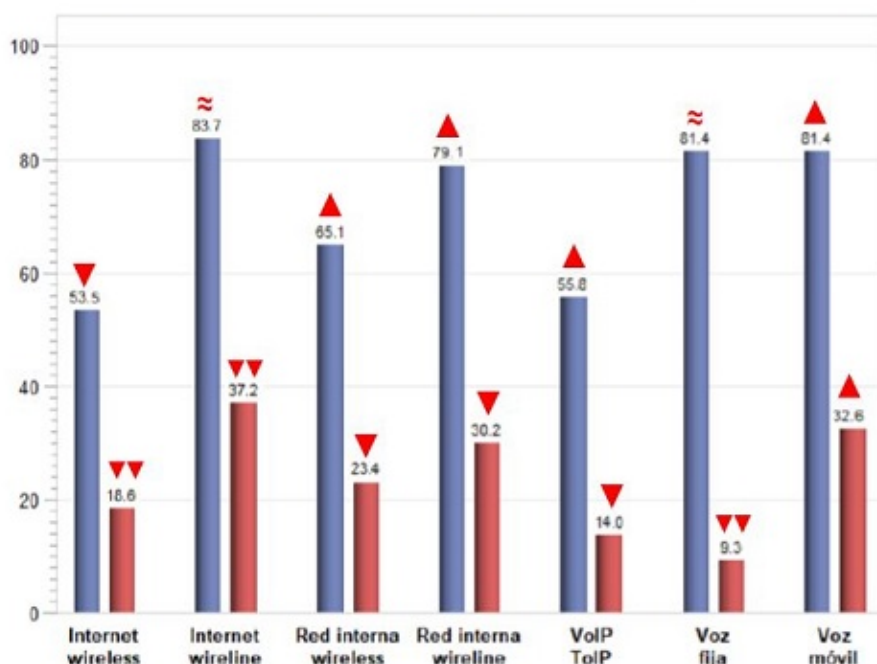
Papel de las telco en las empresas españolas. Autelsi 2019.

Servicios contratados

De modo general, la contratación de servicios básicos ha subido para el operador principal y ha disminuido para el operador secundario.

Para el operador principal, los servicios más contratados siguen siendo los mismos y mantienen similares sus porcentajes de contratación: **Internet wireline (84%) y voz fija (81%)**, a los que este año se añade la voz móvil (81%), que ha experimentado una importante subida y la red de datos interna wireline (79%), que ha experimentado una subida menor. Todos ellos se mantienen en torno al 80% de contratación. Por el contrario, las **redes wireless y la VoIP /ToIP** se mantienen por debajo del 65%, aun habiendo tenido subidas moderadas.

Porcentajes de contratación de servicios a los operadores *Principal* y *Secundario*



Principales servicios contratados a las operadoras. Autelsi 2019.

Para el operador secundario, los porcentajes de contratación de los servicios básicos no sobrepasan en ningún caso el 40%, observándose en algunos casos descensos muy significativos en los

porcentajes de contratación, con la única excepción de la voz móvil, que junto a las redes wireline, son los servicios más sustentados por el operador secundario (en torno al 30%).

Los servicios gestionados no superan el 40% de contratación para el operador principal. El más demandado sigue siendo la VPN (35%) al que siguen comunicaciones unificadas, servicios de movilidad y servicios de seguridad, todos ellos por encima del 25%.

Para el operador secundario, los servicios gestionados no superan el 15% de contratación. La red VPN es también aquí el más demandado (14%) junto con los servicios de movilidad (14%). Les siguen las comunicaciones M2M (11%) y los servicios cloud (8%).

Valoración de los operadores

En concreto, la valoración de operadores analiza la oferta comercial/preventa, facturación/precios y cambios recientes de operador.

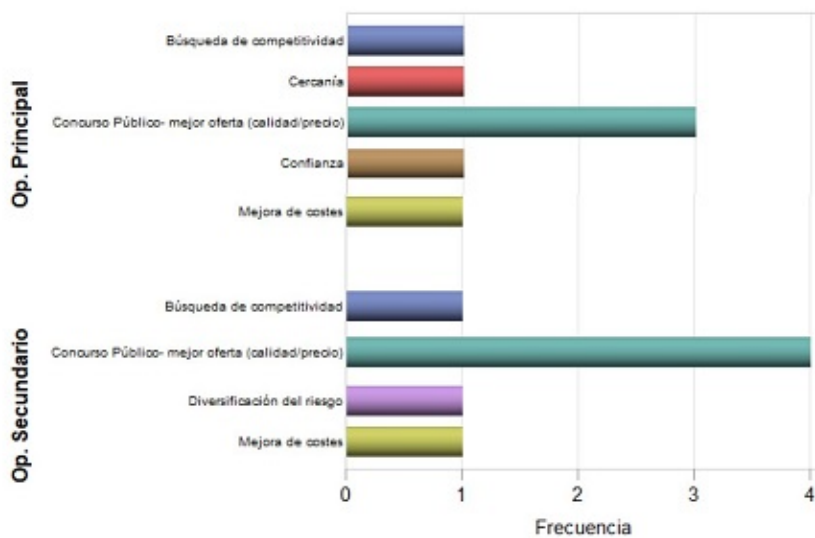
De modo general, tanto **las expectativas como la satisfacción con ambos operadores han experimentado subidas muy importantes en sus valoraciones medias**. Todas las valoraciones de la satisfacción se sitúan por vez primera y sin excepción en el nivel de calidad (superior a 7.0), por lo que no hay cuestiones mal valoradas. Destacar, asimismo, la equiparación por primera vez de las puntuaciones medias otorgadas al apartado de facturación/precios con las de oferta comercial/preventa, siendo éstas últimas las que habitualmente eran superiores.

La ya habitual adecuación de la oferta comercial a las necesidades del usuario y competitividad en la relación calidad/precio de los servicios son las cuestiones más importantes para el usuario, mientras que las más satisfactorias son la ya mencionada

Adecuación de la oferta comercial junto con procedimientos y modalidades de facturación ajustados a las necesidades del usuario.

Finalmente, el porcentaje de usuarios que han cambiado de operador en el pasado reciente se ha incrementado después del descenso del año anterior, con un 14% para el operador principal y un 17% para el operador secundario, siendo la adjudicación a la mejor oferta de operador en concurso u otro tipo de licitación la causa principal de los cambios.

3.8. MOTIVOS PARA CAMBIAR DE OPERADOR



Motivos para cambiar de operadora. Autelsi 2019.

Valoración de servicios

La valoración de servicios analiza los aspectos de provisión y prestación de los mismos. Ambos son, por lo general, mejor valorados en importancia y satisfacción que los aspectos comerciales y de facturación/precios.

En términos generales, los niveles de expectativa y satisfacción concedidos por el usuario a la provisión han mejorado o se han mantenido en los últimos años. Destaca también el notable incremento de Acuerdos de Nivel de Servicio en ambos parámetros.

Las cuestiones más importantes y a la vez más satisfactorias para el usuario son el cumplimiento de dichos **Acuerdos de Nivel de Servicio, la fiabilidad y la seguridad y protección de datos**. En todas ellas hay una razonable aproximación entre expectativa y satisfacción.

Las cuestiones peor valoradas y/o con mayor distancia entre expectativa y satisfacción son las relativas al tiempo medio de provisión del servicio y la calidad de atención en resolución de incidencias de prestación del servicio.

Dinamizadores de mercado

Al igual que el año anterior, las tendencias que se enmarcan en el contexto de la **transformación digital** han acaparado el interés del usuario, seguidos de las aplicaciones y servicios basados en **Inteligencia Artificial y Machine Learning**. Sin embargo, los aspectos regulatorios y políticos obtienen mucha menor consideración como dinamizadores de mercado.

Datos de la encuesta

La encuesta fue realizada a los asociados de Autelsi durante los **meses de junio-julio de 2019**. La participación mayoritaria en esta encuesta corresponde –como habitualmente– a las grandes entidades privadas del sector Servicios (por volumen de negocio/presupuesto, número de empleados, presencia geográfica y gasto telco). Respecto al año anterior no se observan variaciones importantes en la distribución porcentual del perfil según estos parámetros. Lo más notorio es el **crecimiento en participación de las empresas de pequeño tamaño** (entre 10 y 49 empleados) en detrimento de las microempresas (de 9 o menos empleados). Correlativamente, este trasvase se observa también en el reparto del volumen de negocio entre los tramos inferiores, mientras que la presencia geográfica es básicamente la misma. Teniendo en cuenta el crecimiento de estos segmentos en años anteriores, y aun

siendo minoría, se consolida la presencia de las pequeñas y medianas empresas en relación con las grandes.

Por sectores económicos, destacan **Servicios de Consultoría y Asesoría, AA.PP., Sociedad de la Información y Comercio y Distribución**, con algunas fluctuaciones en su porcentaje de participación respecto al año anterior. Los restantes sectores quedan por debajo del 10% de participación.

El cargo organizativo que cumplimenta la encuesta recae mayoritariamente en **Gerente de Servicios TIC, que ha desplazado al CIO** en esta posición, aunque entre ambos siguen manteniendo un porcentaje estable en el tiempo en torno al 80% entre ambos.