

20 luglio 2013 14:38

 **MONDO: Velocita' e servizi condizionano la scelta del gestore tlc. Accenture***High performance. Delivered.*

I requisiti principali che determinano la scelta dell'operatore di telefonia sono la velocita' di connessione e l'offerta di servizi di comunicazione e intrattenimento: e' quanto emerge da uno studio Accenture Mobile Web Watch 2013 che ha coinvolto circa 31.000 consumatori in 26 Paesi del mondo per comprendere le attuali esigenze dei clienti di telefonia mobile. Secondo l'indagine, il 97% degli intervistati guarda alla velocita' di connessione mobile come l'elemento principale per valutare un operatore. Non solo: il 78% ritiene che ci sia spazio di miglioramento e il 63% sarebbe disposto a pagare un ulteriore canone mensile per un servizio Internet mobile 10 volte piu' veloce rispetto a quello attuale. Oltre alla velocita' di trasmissione, per soddisfare i clienti e' fondamentale anche la qualita' del servizio: in particolare qualita' della rete (96%), ampiezza della copertura (95%) e velocita' di connessione (95%). Solo dopo arriva invece il fattore economico, ossia il costo del servizio (94%) e l'assistenza clienti (89%).

"La mobilita' non solo porta a una convergenza tra i sistemi di comunicazione, ma accresce le aspettative dei consumatori di godere di un'esperienza senza soluzione di continuita' e di alta qualita' attraverso i propri dispositivi mobili", ha detto Michele Marrone, responsabile accenture mobility services Europa, America Latina, Africa. "Oggi ogni business e' digitale e i consumatori si aspettano di avere tramite il digitale un tipo di relazione piu' completa ed evoluta rispetto a quella che si instaurava in un business piu' tradizionale. Per continuare a essere competitivi quindi, gli operatori devono indirizzare questa domanda di servizi 'end-to-end' fornendoli di su reti veloci, affidabili e sicure." Secondo lo studio Accenture gli operatori di telefonia, per mantenere la fedelta' dei consumatori, dovranno competere anche con concorrenti "non tradizionali", quali produttori di dispositivi e istituti finanziari. Infatti, il 31% dei consumatori intervistati - il 42% nei mercati emergenti - ha dichiarato che si rivolgerebbe a produttori di dispositivi mobili per avere un unico pacchetto di servizi comprendente chiamate audio e video, messaggistica, e-mail e accesso alle applicazioni. Un'ulteriore sfida e' rappresentata dal mobile payment. Oltre la meta' degli intervistati (56%) cambierebbe provider per passare a uno che offra pagamenti mobile qualora quello attuale non lo facesse. Piu' in generale, dovendo scegliere a chi affidarsi per questo servizio i consumatori opterebbero per le banche (89%), seguite dai fornitori di carte di pagamento (81%) e dai mobile provider (77%).