

Nota de Prensa

Fecha: febrero de 2009
Contacto: Xavier Janer Serra
Teléfono: 91 568 42 75 / 679 195 831
e-mail: xavier.janer.serra@es.pwc.com

Encuesta a las principales compañías del sector en todo el mundo elaborada por PwC

Los ingresos por datos crecen más de un 50% de media en 2008 e impulsan el negocio de los operadores móviles

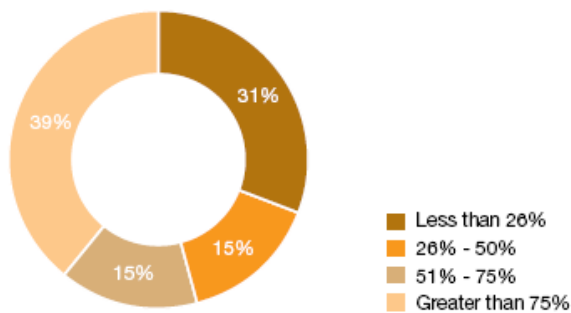
- La disminución de las inversiones como consecuencia de la crisis económica, junto con las nuevas fuentes de ingresos y la extensión de plataformas de nueva generación están incrementando los riesgos de pérdida de ingresos de los operadores móviles
- El 63% de empresas encuestadas asegura haber completado un proceso de combinación de negocios en los últimos tres años incorporando plataformas de nueva generación. Aún así, muchos de los operadores móviles siguen gestionando los negocios adquiridos por separado sin tener en cuenta los beneficios que comportaría dicha integración en los costes, la atención al cliente y la pérdida de ingresos
- La actual situación económica impulsa a los operadores móviles a reducir sus plantillas y los gastos de capital. Al mismo tiempo, la mayor sensibilidad de los clientes a los precios puede provocar el cambio hacia “paquetes” de ahorro y planes prepago en detrimento de los servicios fijos. En este contexto, las compañías deben comprender que los riesgos y oportunidades van mucho más allá de la facturación y la prestación de servicios de voz y datos y tienen que evitar la pérdida de ingresos a través de todo el ciclo, incluyendo la I+D y la atención al cliente.

Madrid, febrero de 2009. Los ingresos por datos –SMS, descarga de tonos, Internet, etc.– crecen más de un 50% de media en 2008 e impulsan el crecimiento del negocio de los principales operadores móviles de todo el mundo. Esta es la principal conclusión que se desprende de la **2008 Global Wireless Industry Survey**, elaborada por **PricewaterhouseCoopers**, una encuesta realizada entre las principales compañías de Estados Unidos, Canadá, Europa, Asia/Pacífico y Latinoamérica. El estudio destaca

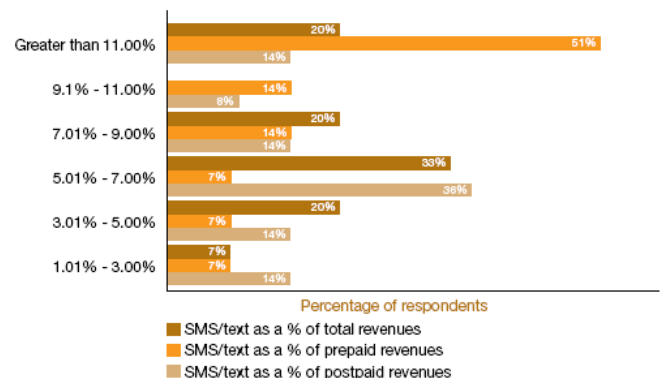
que los servicios de datos representan una de las principales palancas de crecimiento para las compañías del sector.

La mayoría de empresas aseguran estar buscando oportunidades en estos servicios para aumentar sus ingresos. Además, los operadores móviles están invirtiendo para identificar, con la mayor exactitud posible, a los usuarios de los servicios de datos. Preguntados sobre el porcentaje de los ingresos de datos, la mayoría de empresas, concretamente el 54%, afirma que más de un 50% procede exclusivamente de servicios unitarios de datos. Por lo que se refiere a los SMS de texto, las empresas ya comienzan a ver sus efectos positivos en el total de ingresos de servicios. Todas las compañías ofrecen a sus clientes servicios de datos mientras que el 94% también lo hacen con los servicios prepago. Los encuestados ofrecen una amplia gama de servicios de datos a los clientes. Los SMS aportan el mayor porcentaje de ingresos de los servicios de datos.

Data revenue generated from stand-alone data service

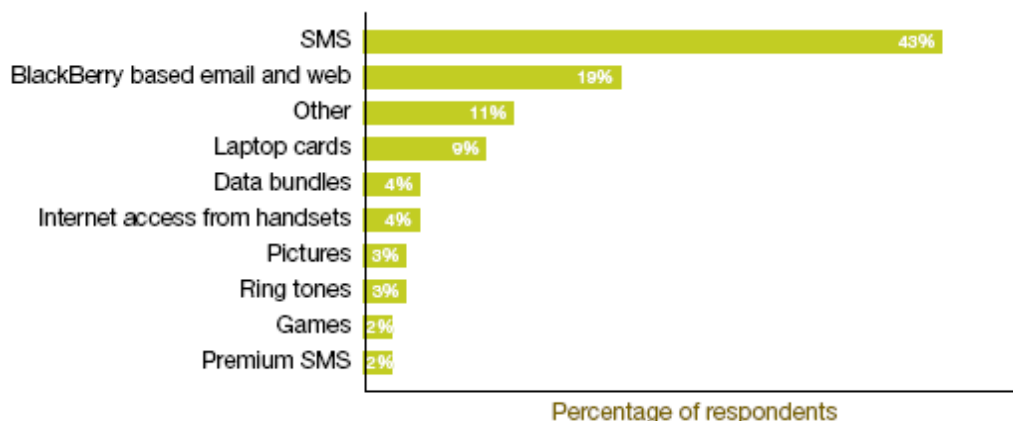


SMS/text revenue as a percent of service revenues



Exceptuando los SMS y el servicio de gestión de correo electrónico, no existen diferencias significativas en los ingresos por los diferentes servicios de datos entre las empresas con facturaciones superiores a 5.000 millones de euros y las que facturan menos de esta cantidad. En las primeras, los SMS aportan el 34% de los ingresos de datos, mientras que en las segundas el porcentaje asciende hasta el 51%. Por lo que respecta a los ingresos relacionados con el servicio de gestión de correo electrónico representan un 23% para las primeras, y para los operadores móviles con ingresos inferiores a 5.000 millones, el 15%.

Postpaid data revenue



Otra importante apuesta de los principales operadores móviles son las conexiones wi-fi. Estas y las tarjetas de acceso inalámbrico de banda ancha ya se han extendido en la actualidad: el 67% de las empresas encuestadas asegura que ofrece conexión wi-fi en lugares públicos como aeropuertos, hoteles, oficinas o cafeterías. Por su parte, el 94% de las compañías proporciona acceso inalámbrico de banda ancha a través de tarjetas de ordenador. De estas, la media de usuarios entre las compañías con ingresos superiores a 5.000 millones de dólares es de 1,33 millones, mientras que para las que tienen ingresos inferiores a 5.000 millones es de 82.400 usuarios.

La actual situación económica impulsa a los operadores móviles a reducir sus plantillas y los gastos de capital. Al mismo tiempo, la mayor sensibilidad de los clientes a los precios puede provocar el cambio hacia “paquetes” de ahorro y planes prepago en detrimento de los servicios fijos. En este contexto, las compañías deben comprender que los riesgos y oportunidades van mucho más allá de la facturación y la prestación de servicios de voz y datos y deben evitar la pérdida de ingresos a través de todo el ciclo, incluyendo la I+D y la atención al cliente.

La disminución de las inversiones, debido a las consecuencias de la crisis económica, junto con las nuevas fuentes de ingresos y la extensión de plataformas de nueva generación están acelerando los riesgos de pérdida de ingresos de los operadores móviles. Según el informe, las empresas dedican, principalmente, su gestión del negocio a reducir al máximo las pérdidas de sus redes de servicios primarios. Los principales operadores deben examinar con profundidad las estrategias de gestión de ingresos de todos sus clientes.

La encuesta estudia la necesidad que tienen las compañías de integrar las plataformas de nueva generación en sus estructuras organizativas y culturales para maximizar su consolidación y la integración de los negocios adquiridos por la compañía. Según el estudio, el 63% de empresas encuestadas asegura haber completado un proceso de combinación de negocios en los últimos tres años. Aún así, muchos de los operadores móviles siguen gestionando los negocios adquiridos por separado sin tener en cuenta los beneficios de su integración en los costes, la atención al cliente y la pérdida de ingresos.

El informe también habla de la importancia de la gestión de los ingresos para garantizar controles internos adecuados sobre la información financiera y reducir al mínimo la pérdida de ingresos. Todas las empresas encuestadas han dedicado recursos a la gestión de ingresos. Además, el 65% consideran su gestión como "muy importante" mientras que el 35% la ven como "importante" para su empresa. Los nuevos tipos de ingresos –por ejemplo los procedentes de los servicios de datos- y los modelos de negocios con proveedores de contenidos provocan una mayor complejidad de facturación y un mayor riesgo de pérdida. En esta situación, caracterizada por unos servicios múltiples, -con diferentes planes de precios y una rápida introducción de los servicios y contenidos de nueva generación-, regulaciones más estrictas y la tolerancia cero por parte de los clientes en errores de facturación, los operadores móviles deberán evaluar sus estrategias de gestión de los ingresos a través de su propia empresa y con sus socios proveedores de contenidos.

Por último, la encuesta dedica un capítulo al estudio de la regulación en el sector. Una de las principales preocupaciones de las compañías continúa siendo la obligación de adaptar los informes financieros a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). El cumplimiento de esta nueva regulación ha supuesto un importante incremento de los costes para los operadores y la necesidad de contar con consultores externos.

Para **María Pla, socio de PricewaterhouseCoopers**, "el estudio pone de manifiesto que la excelencia en la atención al cliente y la innovación en el lanzamiento de nuevos servicios deben ser áreas de atención prioritaria en estos tiempos de crisis económica. Hoy día ningún operador puede permitirse el lujo de perder un cliente rentable (cuesta muy caro, y mucho más cuesta recuperarlo o sustituirlo) y es necesario disponer de herramientas y procesos que permitan escuchar y entender sus necesidades, ser ágil en la respuesta y excelentes en la atención. Los números demuestran que son los servicios innovadores, ligados a los servicios de datos y banda ancha, los que experimentan crecimientos importantes en los volúmenes de ingresos. Ante la perspectiva de un estancamiento de los ingresos en el conjunto del sector, solo aquellos que apuesten por la innovación en los servicios como elemento diferenciador podrán seguir creciendo."

Nota:

PricewaterhouseCoopers (www.pwc.com) ofrece servicios de auditoría, consultoría y asesoramiento legal y fiscal para dar confianza e incrementar el valor de sus clientes y *stakeholders*. Más de 155.000 personas en 153 países aúnan sus conocimientos, experiencia y soluciones para aportar nuevos puntos de vista y un asesoramiento práctico.

PricewaterhouseCoopers se refiere a la red de firmas miembros de PricewaterhouseCoopers International Limited; cada una de las cuales es una entidad legal separada e independiente.