

Piața serviciilor de telefonie mobilă

Raport de cercetare, eșantion persoane juridice

Raport realizat pentru:

ANCOM (Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații)

Aprilie 2010

GALLUP

Cuprins

Cadru general și obiective	pag. 3
Metodologia cercetării	pag. 4
Profilul eșantionului total	pag. 5
RAPORT DE CERCETARE	
I. Gradul de penetrare a serviciilor de telefonie mobilă	pag. 6
II. Piața serviciilor de telefonie mobilă – tipuri de servicii și furnizori	pag. 11
III. Utilizarea pachetelor de servicii	pag. 29
IV. Notorietatea ofertelor de telefonie fixă ale operatorilor mobili, gradul de cunoaștere a ofertelor și sursele de informare	pag. 45
V. Obiceiuri de utilizare a serviciilor de telefonie mobilă	pag. 56
VI. Politici de utilizare a telefoniei mobile	pag. 68
VII. Cheltuieli cu serviciile de telefonie mobilă	pag. 82
VIII. Criterii relevante pentru alegerea a serviciilor de telefonie mobilă	pag. 90
IX. Gradul de satisfacție față de serviciile de telefonie mobilă	pag. 97
X. Substituibilitatea serviciilor – comportament în trecut	pag. 104
XI. Bariere privind schimbarea furnizorului de telefonie mobilă	pag. 114
XII. Substituibilitatea serviciilor – intenții	pag. 119
XIII. Durata de utilizare a terminalelor mobile	pag. 129
XIV. Profilul companiilor și instituțiilor în care se utilizează servicii de telefonie mobilă	pag. 133
XV. Non-utilizatori de servicii de telefonie mobilă – motive și intenții de achiziție	pag. 139

Cadru general și obiectivele studiului

- ❑ The Gallup Organization Romania a realizat în perioada martie – aprilie 2010 o cercetare care a vizat piața serviciilor electronice de comunicație, având ca țintă atât segmentul populație, cât și cel de persoane juridice. Principalul obiectiv al acestui studiu a constat în identificarea comportamentului de consum și evidențierea caracteristicilor cererii de servicii electronice de comunicație: telefonie fixă și mobilă, acces la Internet și servicii de retransmisie a programelor TV.
- ❑ Raportul de față analizează piața serviciilor de telefonie mobilă pe un eșantion reprezentativ pentru persoanele juridice din România.
- ❑ Obiective de cercetare urmărite în cadrul acestui raport au fost:
 - ✓ Măsurarea gradului de penetrare a serviciilor de telefonie mobilă la nivelul companiilor și instituțiilor publice;
 - ✓ Identificarea operatorilor de telefonie mobilă utilizați;
 - ✓ Determinarea cotelor de piață ale furnizorilor de servicii de telefonie mobilă la nivelul companiilor și instituțiilor publice;
 - ✓ Identificarea numărului și tipurilor de servicii de telefonie mobilă utilizate în companii și instituții publice și măsurarea gradului de utilizare a acestora;
 - ✓ Măsurarea cheltuielilor lunare efectuate cu serviciile de telefonie mobilă;
 - ✓ Determinarea intervalului de timp la care este schimbat terminalul;
 - ✓ Determinarea gradului de cunoaștere a furnizorilor existenți pe piață și a ofertelor acestora;
 - ✓ Identificarea surselor de informare cu privire la furnizorii de servicii de telefonie mobilă și ofertele acestora;
 - ✓ Criterii de selecție a serviciilor de telefonie mobilă și principalele motive pentru alegerea pachetelor de servicii;
 - ✓ Determinarea nivelului de notorietate a ofertelor de telefonie fixă ale operatorilor de telefonie mobilă;
 - ✓ Măsurarea gradului de substituibilitate între serviciile de telefonie fixă și cele de telefonie mobilă;
 - ✓ Identificarea gradului în care a fost schimbat furnizorul în ultimele 12 luni și motivația acestei decizii;
 - ✓ Identificarea barierelor în schimbarea furnizorului sau serviciului actual de telefonie mobilă;
 - ✓ Urmărirea intenției de schimbare a furnizorului actual cu un altul în următoarele 12 luni;
 - ✓ pentru non-utilizatori – Motive pentru care nu utilizează serviciile de telefonie mobilă, identificarea serviciilor de comunicații electronice pe care aceștia le utilizează acum și intenția de achiziționare a acestui tip de servicii în viitorul apropiat.

Metodologia cercetării

- **Colectivitatea cercetată:** companii active din România (care au depus bilanțul contabil pe anul 2008 și care au CA>0 RON și cel puțin un angajat) și instituții publice.
- **Unitatea de sondaj:** persoana responsabilă total sau parțial cu luarea deciziilor în privința achiziționării de serviciilor de telefonie mobilă.
- **Mărimea eșantionului:** eșantion național reprezentativ - 2832 companii și instituții; mărimea subeșantionului de companii și instituții în care se utilizează de servicii de telefonie mobilă – 1310 companii și instituții.
- **Tipul eșantionului:** probabilistic; eșantionul total este reprezentativ pentru companiile și instituțiile din România, cu o eroare limită de $\pm 1,9\%$ asociată unui nivel de garantare a rezultatelor de 95%. Eșantionul de utilizatori este reprezentativ pentru companiile și instituțiile din România în care se utilizează servicii de telefonie mobilă, cu o eroare limită de $\pm 2,8\%$ la un nivel de garantare a rezultatelor de 95%.
- **Ponderare:** pentru a asigura reprezentativitatea eșantionului, baza de date a fost ponderată având la bază structura companiilor din România în funcție de numărul de angajați. Rezultatele furnizate pe segmente (în funcție de mărimea companiilor sau cifra de afaceri) sunt neponderate.
- **Eșantionare:** selecție aleatoare a companiilor dintr-o bază de date cu companii și instituții din România. Cadrul de eșantionare (baza de date) a fost construit folosind două criterii de stratificare: numărul de angajați și județul, pe baza datelor statistice furnizate de Camera de Comerț și Industrie a României. Baza de date din care au fost selectate companiile a avut aproximativ 24.000 de înregistrări.
- **Perioada de culegere a datelor:** 8 – 30 aprilie 2010.
- **Metoda de culegere a datelor:** Interviuurile au fost realizate telefonic, prin metoda CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing).
- În afară de erorile de eșantionare, modul de formulare a întrebărilor și dificultățile practice de culegere a datelor pot introduce alte erori care să afecteze rezultatele sondajului.

Profilul eșantionului total

Număr de angajați	N	% neponderat	% ponderat
1-9 angajați	1611	56,9	83,4
10-49 angajați	737	26,0	12,1
50-249 angajați	366	12,9	3,7
250+ angajați	118	4,2	0,8

Cifra de afaceri in 2008	N	% neponderat	% ponderat
Instituție publică	122	4,3	4,2
mai puțin de 100,000 Euro	904	31,9	44,7
100,001-1,000,000 Euro	1144	40,4	42,7
1-10 milioane Euro	534	18,9	7,8
peste 10 milioane Euro	128	4,5	0,7

Domeniul de activitate	N	% neponderat	% ponderat
Instituții publice	122	4,3	4,2
Agricultură, silvicultură	34	1,2	1,0
Industrie	523	18,5	12,6
Construcții	275	9,7	8,2
Comerț	728	25,7	28,2
Transport	118	4,2	4,1
Servicii	999	35,3	41,3
Utilități	33	1,2	0,4

Regiune geografică	N	% neponderat	% ponderat
Nord-est	322	11,4	11,5
Sud-est	278	9,8	9,8
Sud	316	11,2	10,8
Sud-vest	213	7,5	7,5
Vest	308	10,9	11,0
Nord-vest	453	16,0	16,5
Centru	427	15,1	15,1
Bucuresti (+Ilfov)	515	18,2	17,9



I. Gradul de penetrare a serviciilor de telefonie mobilă

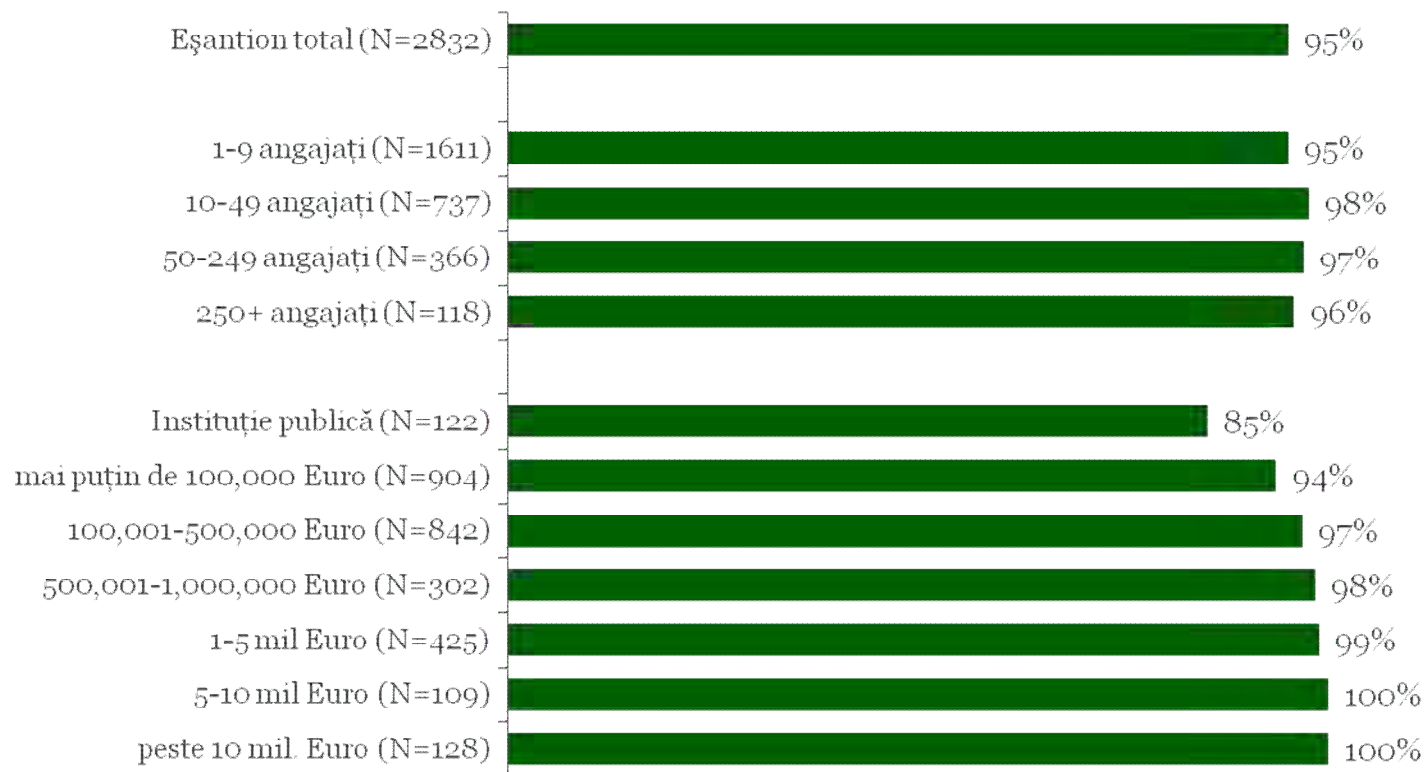
Gradul de penetrare a serviciilor de telefonie mobilă

- În 95% din companiile și instituțiile din România se utilizează servicii de telefonie mobilă. Gradul de penetrare a serviciilor de telefonie mobilă este mai mic în instituțiile publice (85%), este de 94% în companiile cu cifra de afaceri sub 100.000 Euro și ajunge la 100% în companiile cu cifra de afaceri peste 5 mil. de Euro.
- Pe regiuni, cea mai mare rată de penetrare se înregistrează în București (98%) și cea mai mică în Nord-est (92%).

Gradul de penetrare a serviciilor de telefonie mobilă în companii și instituții

Se folosesc în compania dvs servicii de telefonie mobilă plătite total sau parțial de firmă?

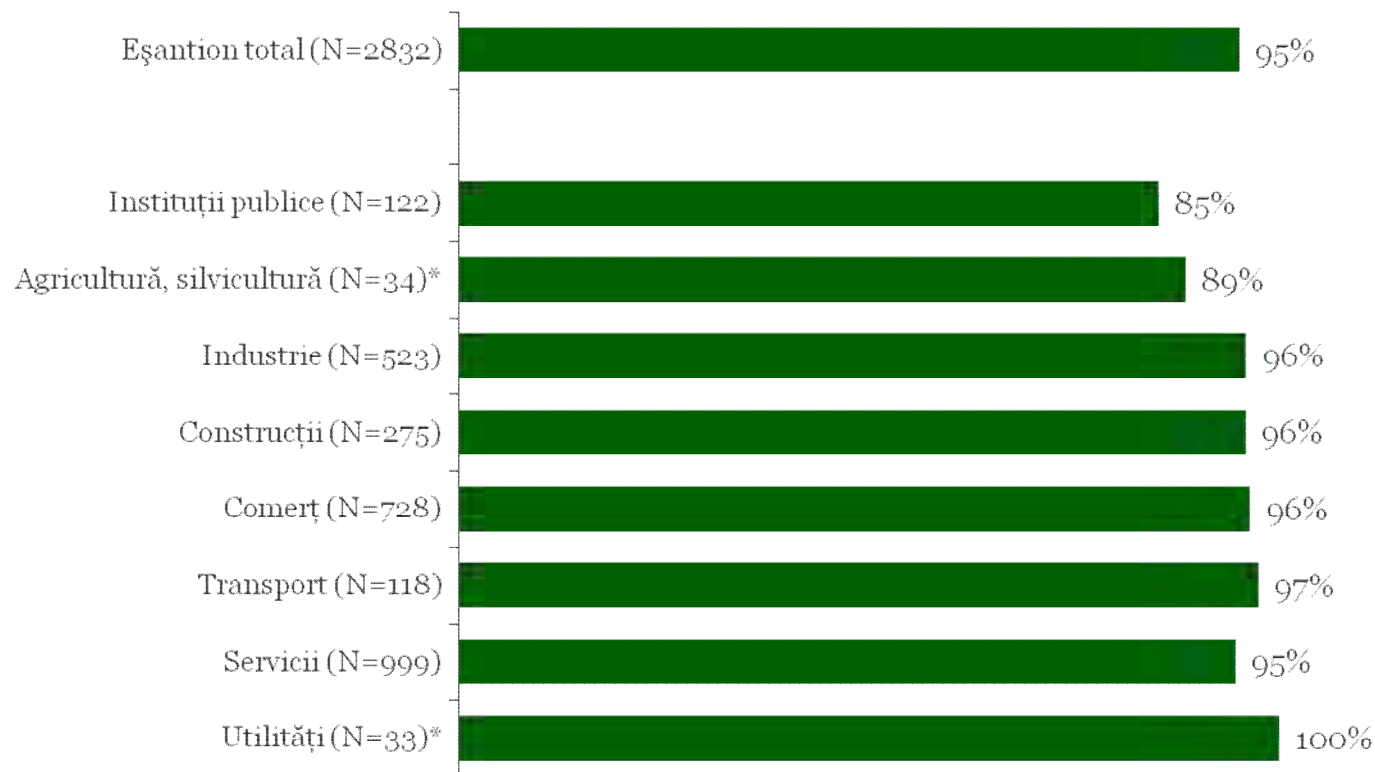
Baza: eșantion total și în funcție de numărul de angajați și de cifra de afaceri (2008)



Gradul de penetrare a serviciilor de telefonie mobilă în companii și instituții

Se folosesc în compania dvs servicii de telefonie mobilă plătite total sau parțial de firmă?

Baza: eșantion total și în funcție de domeniul de activitate

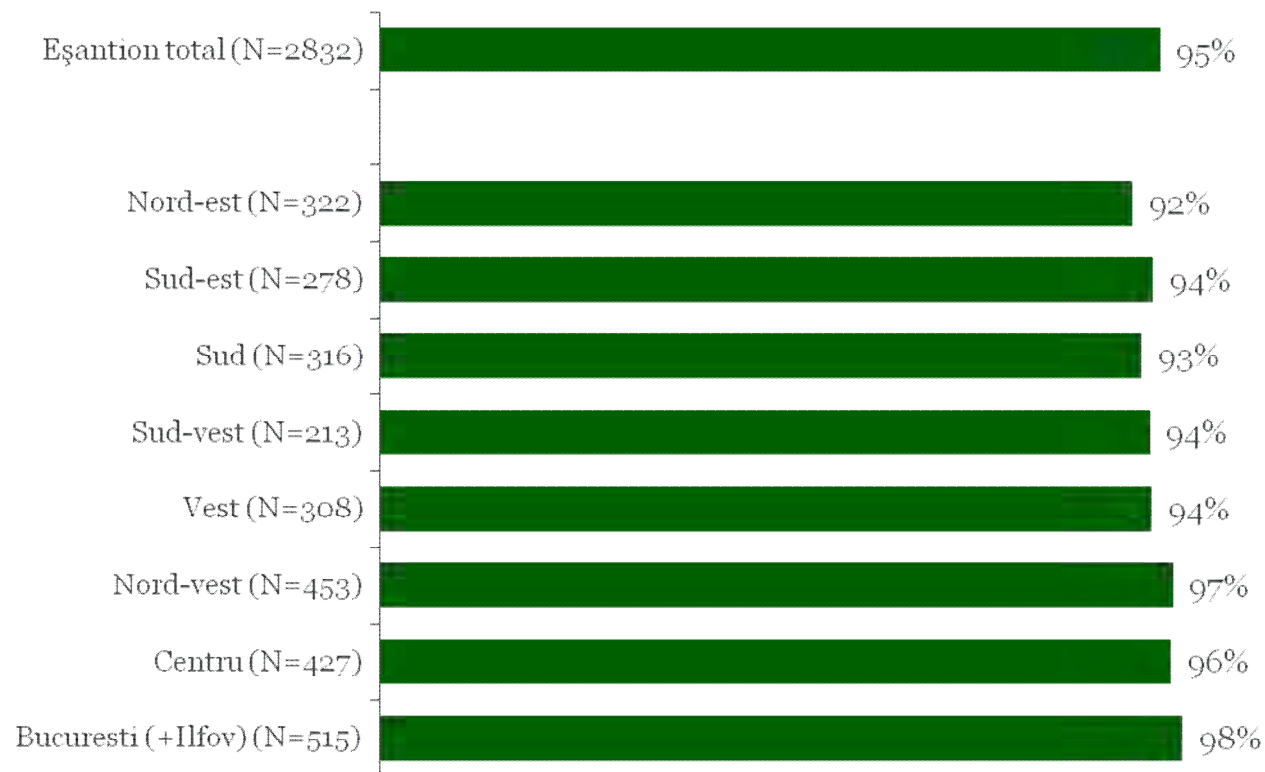


*Atenție: bază mică; rezultatele ar trebui interpretate cu prudență

Gradul de penetrare a serviciilor de telefonie mobilă în companii și instituții

Se folosesc în compania dvs servicii de telefonie mobilă plătite total sau parțial de firmă?

Baza: eșantion total și în funcție de regiuni



II. Piața serviciilor de telefonie mobilă – tipuri de servicii și furnizori

Piața serviciilor de telefonie mobilă – tipuri de servicii și furnizori

- În 96% din companiile și instituțiile în care se utilizează servicii de telefonie mobilă se folosesc abonamente alocate angajaților, în 6% se folosesc cartele preplătite iar în 2% se folosesc abonamente în interfețe de tip Premicell la puncte fixe.
- Cartelele preplătite sunt folosite într-o măsură mai mare în companiile mici (1-9 angajați) și în cele cu cifra de afaceri sub 100.000 de Euro iar abonamentele în interfețe de tip Premicell sunt folosite preponderent în companiile cu peste 50 de angajați.
- Vodafone este lider pe piața serviciilor de telefonie mobilă pentru companii - 61% din companiile și instituțiile în care se utilizează astfel de servicii au ca furnizor Vodafone, 46% folosesc telefonie mobilă de la Orange, 12% de la Cosmote, 5% de la RCS&RDS, 3% de la Zapp și 1% de la Romtelecom.
- Vodafone este lider detașat pe segmentul companiilor cu 1-9 angajați și deține un ușor avantaj față de Orange pe segmentul companiilor și instituțiilor cu 10-49 angajați și 50-249 angajați. În schimb, în cazul segmentului corporate și al instituțiilor mari (cu peste 250 de angajați) Orange are o poziție semnificativ mai bună (64% au ca furnizor Orange, 45% Vodafone).
- 76% din companiile și instituțiile în care se utilizează servicii de telefonie mobilă folosesc serviciile unui singur furnizor, 21% au doi furnizori și 3% au trei sau mai mulți furnizori.
- În medie, o companie/instituție utilizează 7,9 cartele SIM. Desigur, numărul mediu de cartele este direct proporțional cu mărimea companiei. Astfel, numărul mediu de SIM-uri este 5,6 în companiile/instituțiile cu 1-9 angajați, 12,2 în cele cu 10-49 angajați, 27,4 în cele cu 50-249 angajați și 129,5 în cele cu peste 250 de angajați.
- Calculând cotele de piață ale principalilor furnizori pe baza numărului de SIM-uri utilizate în companii și instituții, rezultă că Vodafone are 52% din piață, Orange 38%, Cosmote 6% iar RCS&RDS și Zapp câte 2%.

Piața serviciilor de telefonie mobilă – tipuri de servicii și furnizori

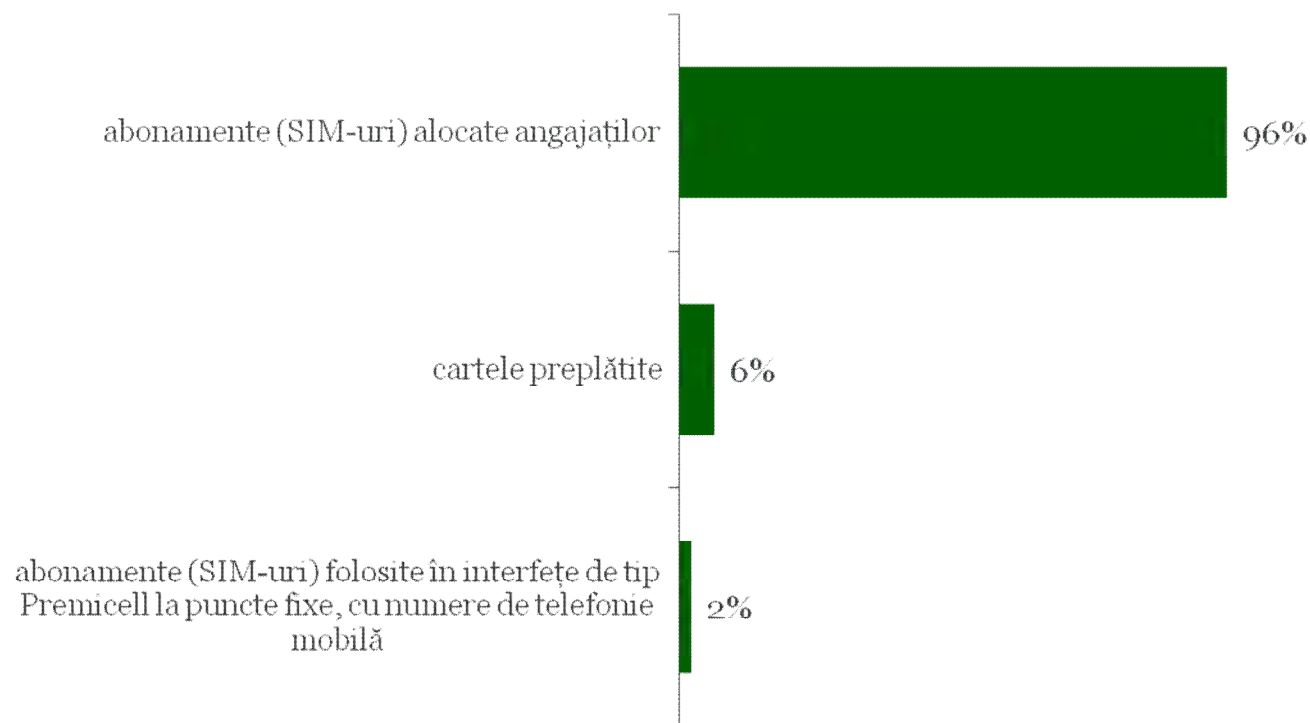
- În funcție de tipul de serviciu folosit, Vodafone are 53% din piața serviciilor pe bază de abonamente alocate angajaților iar Orange 38%. Piața abonamentelor în interfețe Pre-micell este dominată și mai clar de Vodafone, care are 70% din totalul abonamentelor utilizate în astfel de interfețe, comparativ cu 24% Orange și 6% Cosmote. În schimb, pe piața serviciilor de telefonie mobilă prin cartele preplătite Vodafone ocupă doar locul trei (cu 26% din numărul total de cartele), după Orange (39%) și Cosmote (34%).
- Dacă analizăm tipurile de abonamente utilizate, se observă că predomină cele cu minute incluse sau credit inclus: 42% din companii și instituții folosesc astfel de abonamente fără a avea alte opțiuni adiționale iar 37% folosesc tot abonamente cu minute incluse, dar au și extraopțiuni. 7% din companii și instituții utilizează abonamente standard fără minute incluse și fără opțiuni adiționale iar 5% utilizează abonamente fără minute incluse și cu opțiuni adiționale.

Servicii de telefonie mobilă utilizate în companii și instituții

În compania / instituția dvs. se folosesc servicii de telefonie mobilă pe bază de abonamente alocate angajaților? Dar abonamente (SIM-uri) folosite în interfețe de tip Premicell, cu numere de telefonie mobilă? Dar servicii de telefonie mobilă pe bază de cartele preplătite?

Baza: eșantion companii și instituții în care se utilizează servicii de telefonie mobilă, N = 1310

Mai multe răspunsuri posibile

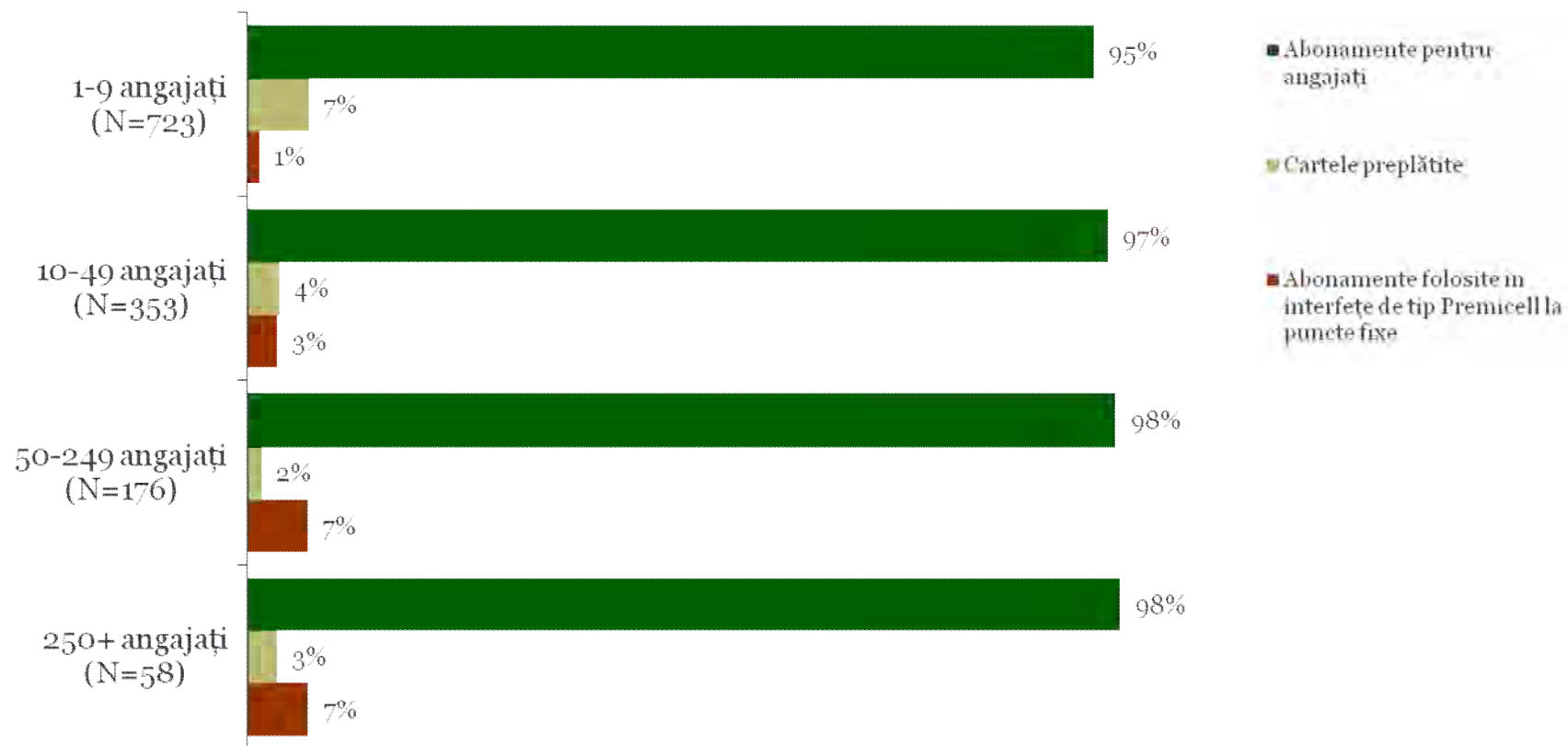


Servicii de telefonie mobilă utilizate în companii și instituții

În compania / instituția dvs. se folosesc servicii de telefonie mobilă pe bază de abonamente alocate angajaților? Dar abonamente (SIM-uri) folosite în interfețe de tip Premicell, cu numere de telefonie mobilă? Dar servicii de telefonie mobilă pe bază de cartele preplătite?

Baza: companii și instituții în care se utilizează servicii de telefonie mobilă, după numărul de angajați

Mai multe răspunsuri posibile

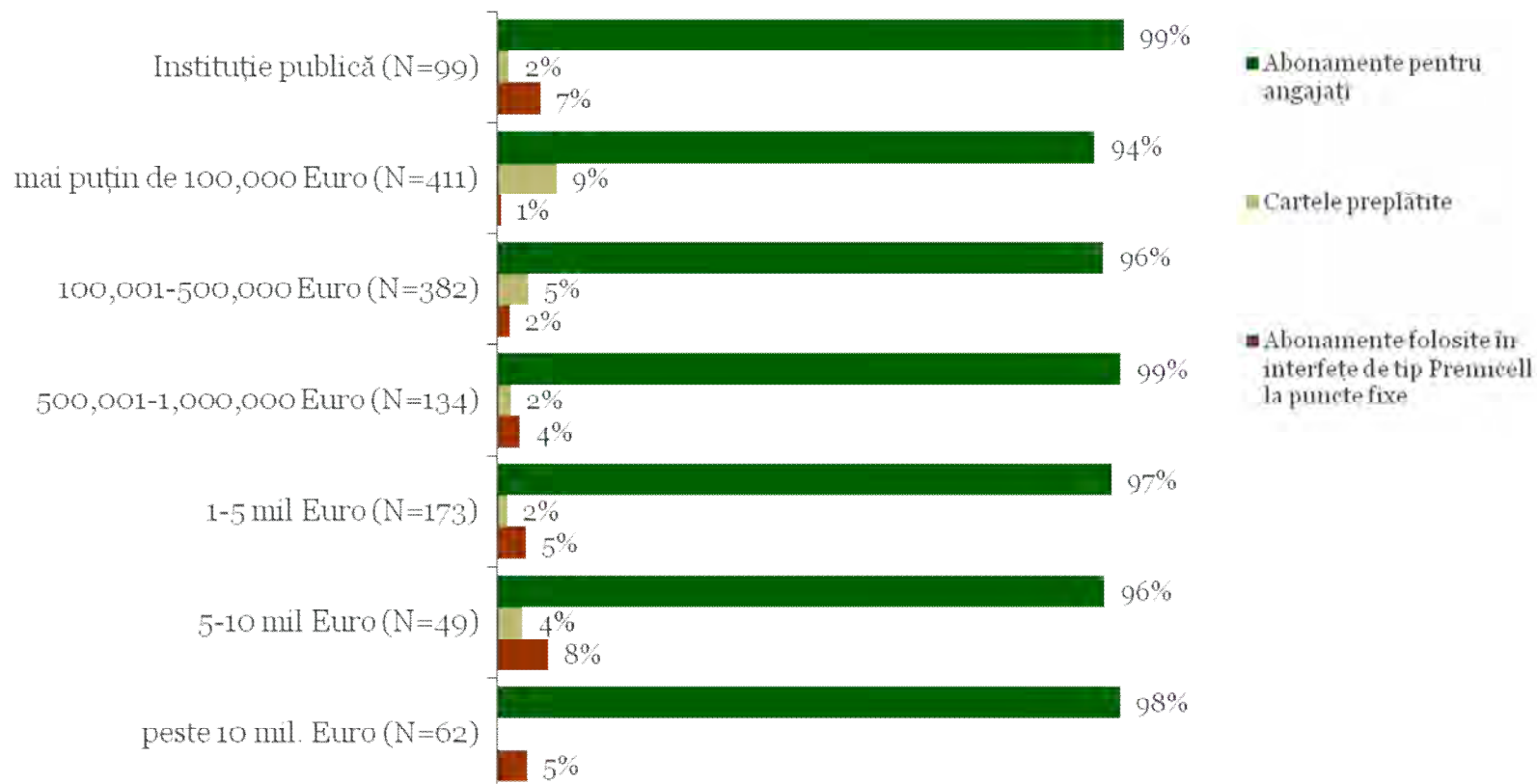


Servicii de telefonie mobilă utilizate în companii și instituții

În compania / instituția dvs. se folosesc servicii de telefonie mobilă pe bază de abonamente alocate angajaților? Dar abonamente (SIM-uri) folosite în interfețe de tip Premicell, cu numere de telefonie mobilă? Dar servicii de telefonie mobilă pe bază de cartele preplătite?

Baza: companii și instituții în care se utilizează servicii de telefonie mobilă, după cifra de afaceri

Mai multe răspunsuri posibile



Structura pieței pe baza tipului de serviciu utilizat

În compania / instituția dvs. se folosesc servicii de telefonie mobilă pe bază de abonamente alocate angajaților? Dar abonamente (SIM-uri) folosite în interfețe de tip Premicell, cu numere de telefonie mobilă? Dar servicii de telefonie mobilă pe bază de cartele preplătite?

Baza: companii și instituții în care se utilizează servicii de telefonie mobilă, eșantion total și după numărul de angajați

%	TOTAL	Mărimea companiei			
		1-9 angajați	10-49 angajați	50-249 angajați	250+ angajați
Doar abonamente pentru angajați	91.9	91.7	93.8	91.5	91.4
Doar cartele preplătite	3.2	3.6	2.0	0.6	0.0
Doar abonamente (SIM-uri) folosite în interfețe de tip Premicell	1.0	1.1	0.9	1.7	1.7
Abonamente pentru angajați + Cartele preplătite	2.8	3.3	1.1	1.1	1.7
Abonamente pentru angajați + Abonamente (SIM-uri) folosite în interfețe de tip Premicell	.9	0.3	2.0	5.1	3.4
Abonamente pentru angajați + Abonamente (SIM-uri) folosite în interfețe de tip Premicell + Cartele preplătite	.1	0.0	0.3	0.0	1.7
N =	1310	723	353	176	58

Furnizori de servicii de telefonie mobilă

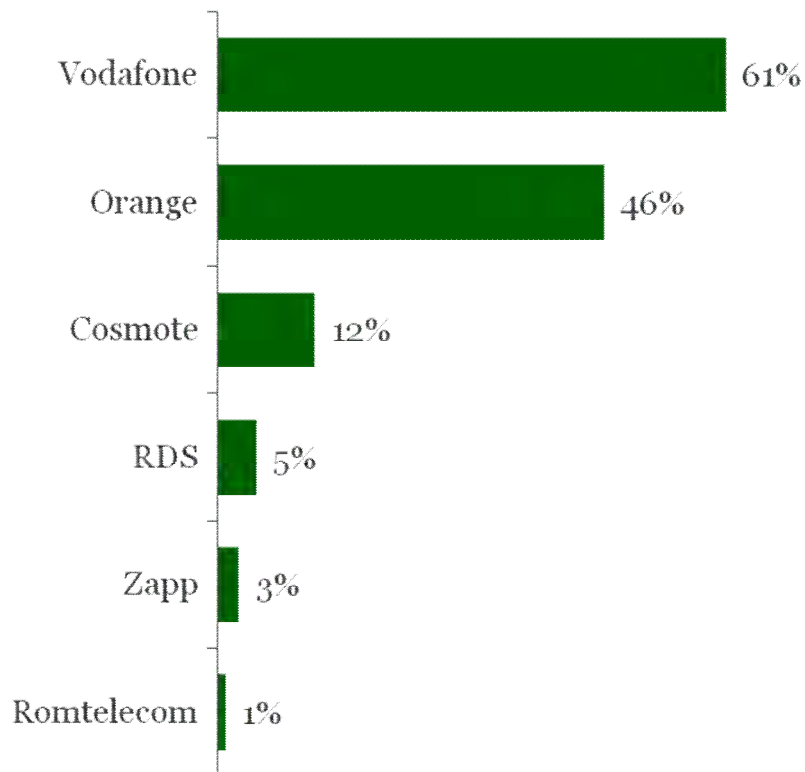
Baza: companii și instituții în care se utilizează servicii de telefonie mobilă, N = 1310

Ați menționat că în compania dvs. se folosesc servicii de telefonie mobilă pe bază de abonamente alocate angajaților. De la ce operator de telefonie mobilă aveți abonament(e)?

Ați menționat că în compania dvs se folosesc servicii de telefonie mobilă pe bază de abonamente (SIM-uri) folosite în interfețe de tip Premicell la puncte fixe. La ce operator de telefonie mobilă sunt conectate numerele alocate acestor interfețe?

Ați menționat că în compania dvs se folosesc servicii de telefonie mobilă pe bază de cartele preplătite. La rețeaua cărui operator de telefonie mobilă sunt conectate aceste cartele?

Mai multe răspunsuri posibile



Furnizori de servicii de telefonie mobilă

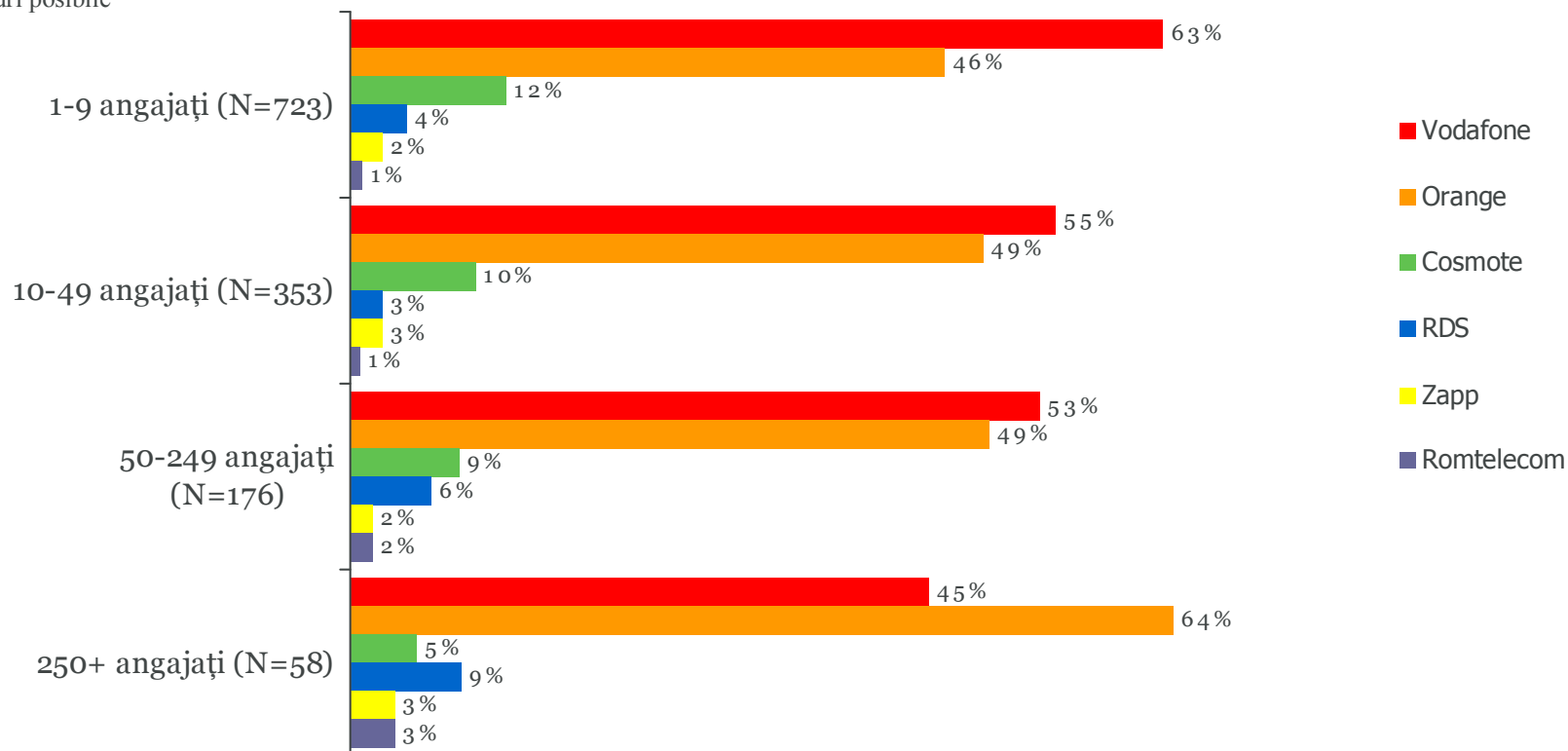
Ați menționat că în compania dvs. se folosesc servicii de telefonie mobilă pe bază de abonamente alocate angajaților. De la ce operator de telefonie mobilă aveți abonament(e)?

Ați menționat că în compania dvs se folosesc servicii de telefonie mobilă pe bază de abonamente (SIM-uri) folosite în interfețe de tip Premicell la puncte fixe. La ce operator de telefonie mobilă sunt conectate numerele alocate acestor interfețe?

Ați menționat că în compania dvs se folosesc servicii de telefonie mobilă pe bază de cartele preplătite. La rețeaua cărui operator de telefonie mobilă sunt conectate aceste cartele?

Baza: companii și instituții în care sunt utilizate servicii de telefonie mobilă, după numărul de angajați

Mai multe răspunsuri posibile



Piața serviciilor de telefonie mobilă pe baza furnizorului și a tipului de serviciu utilizat

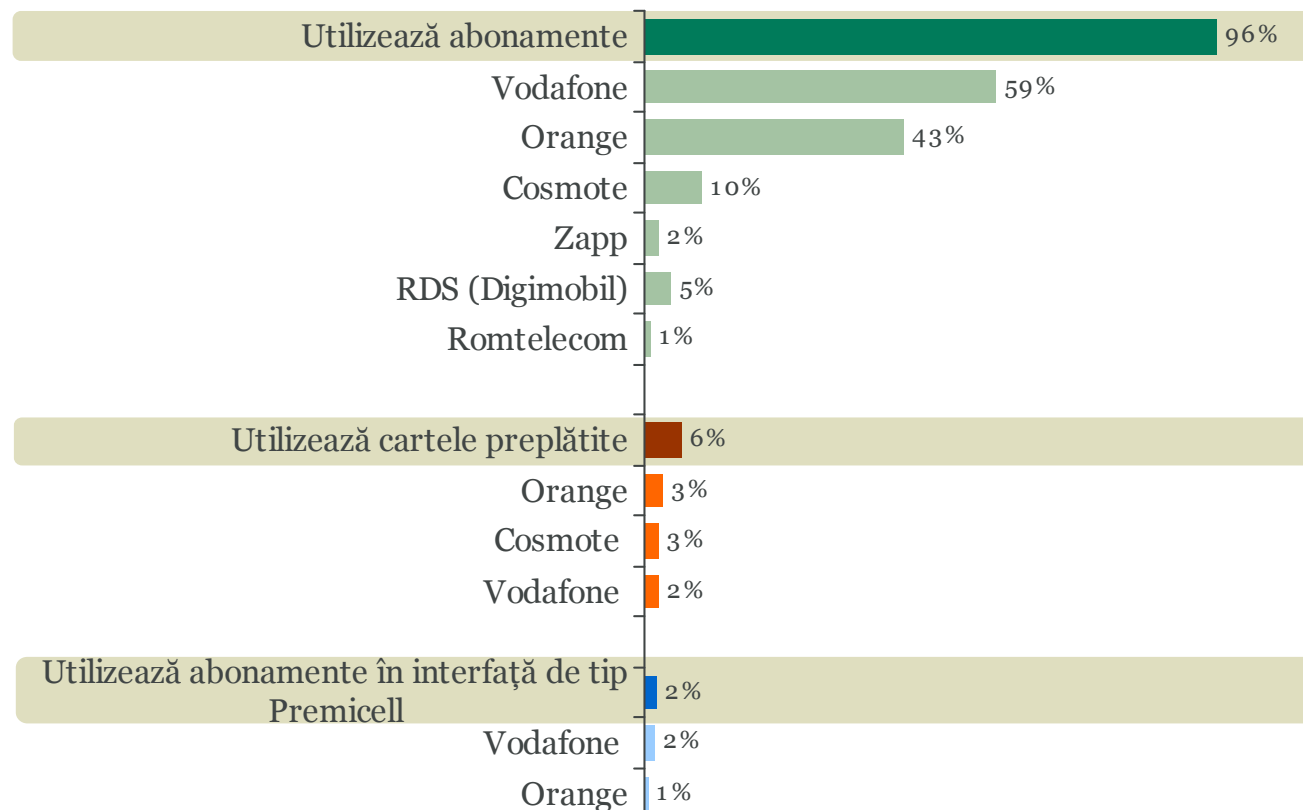
Ați menționat că în compania dvs. se folosesc servicii de telefonie mobilă pe bază de abonamente alocate angajaților. De la ce operator de telefonie mobilă aveți abonament(e)?

Ați menționat că în compania dvs se folosesc servicii de telefonie mobilă pe bază de abonamente (SIM-uri) folosite în interfețe de tip Premicell la puncte fixe. La ce operator de telefonie mobilă sunt conectate numerele alocate acestor interfețe?

Ați menționat că în compania dvs se folosesc servicii de telefonie mobilă pe bază de cartele preplătite. La rețeaua cărui operator de telefonie mobilă sunt conectate aceste cartele?

Baza: companii și instituții în care se utilizează servicii de telefonie mobilă,
N = 1310

Mai multe
răspunsuri posibile



Piața serviciilor de telefonie mobilă pe baza furnizorului și a tipului de serviciu utilizat

Ați menționat că în compania dvs. se folosesc servicii de telefonie mobilă pe bază de abonamente alocate angajaților. De la ce operator de telefonie mobilă aveți abonament(e)?

Ați menționat că în compania dvs se folosesc servicii de telefonie mobilă pe bază de abonamente (SIM-uri) folosite în interfețe de tip Premicell la puncte fixe. La ce operator de telefonie mobilă sunt conectate numerele alocate acestor interfețe?

Ați menționat că în compania dvs se folosesc servicii de telefonie mobilă pe bază de cartele preplătite. La rețeaua cărui operator de telefonie mobilă sunt conectate aceste cartele?

Mai multe răspunsuri posibile

Baza: companii și instituții în care se utilizează servicii de telefonie mobilă, în funcție de numărul de angajați

% %	Mărimea companiei			
	1-9 angajați	10-49 angajați	50-249 angajați	250+ angajați
Abonament(e) Vodafone	60.9	52.7	50.6	43.1
Abonament(e) Orange	42.7	47.0	48.9	63.8
Abonament(e) Cosmote	9.5	8.8	8.5	5.2
Abonament(e) Zapp	2.4	2.5	1.7	3.4
Abonament(e) RDS (Digimobil)	4.4	2.5	6.3	8.6
Abonament(e) Romtelecom	1.0	0.8	1.7	3.4
Cartele preplătite Vodafone	2.6	2.3	1.1	3.4
Cartele preplătite Orange	3.6	1.7		
Cartele preplătite Cosmote	3.0	0.8	0.6	1.7
Cartele preplătite Zapp	0.1			
Premicell Vodafone	1.0	2.5	5.7	3.4
Premicell Orange	0.6	1.7	0.6	3.4
Premicell Cosmote	0.1		0.6	

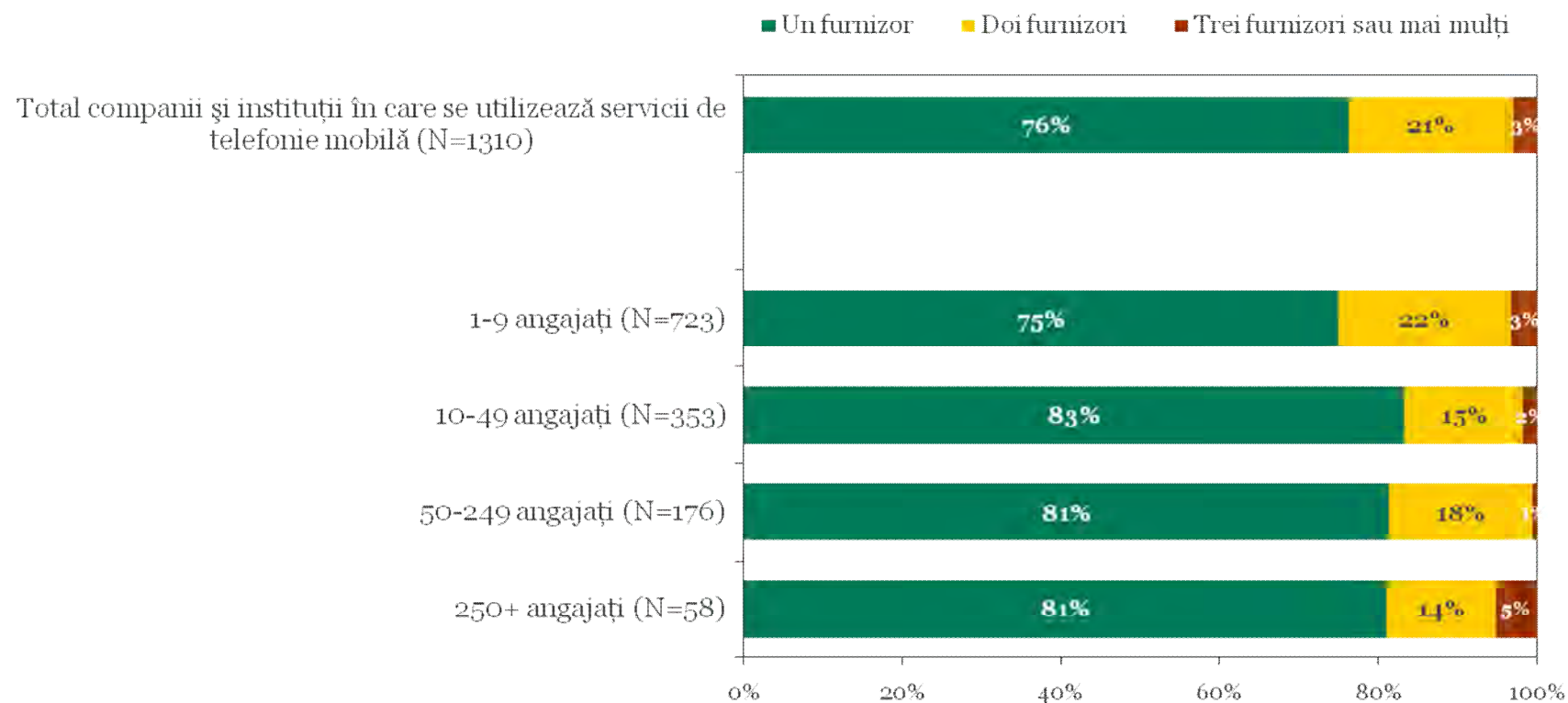
N= 723 353 176 58

Număr de furnizori de servicii de telefonie mobilă ale căror servicii sunt utilizate în companii și instituții

Ați menționat că în compania dvs. se folosesc servicii de telefonie mobilă pe bază de abonamente alocate angajaților. De la ce operator de telefonie mobilă aveți abonament(e)?

Ați menționat că în compania dvs se folosesc servicii de telefonie mobilă pe bază de abonamente (SIM-uri) folosite în interfețe de tip Premicell la puncte fixe. La ce operator de telefonie mobilă sunt conectate numerele alocate acestor interfețe?

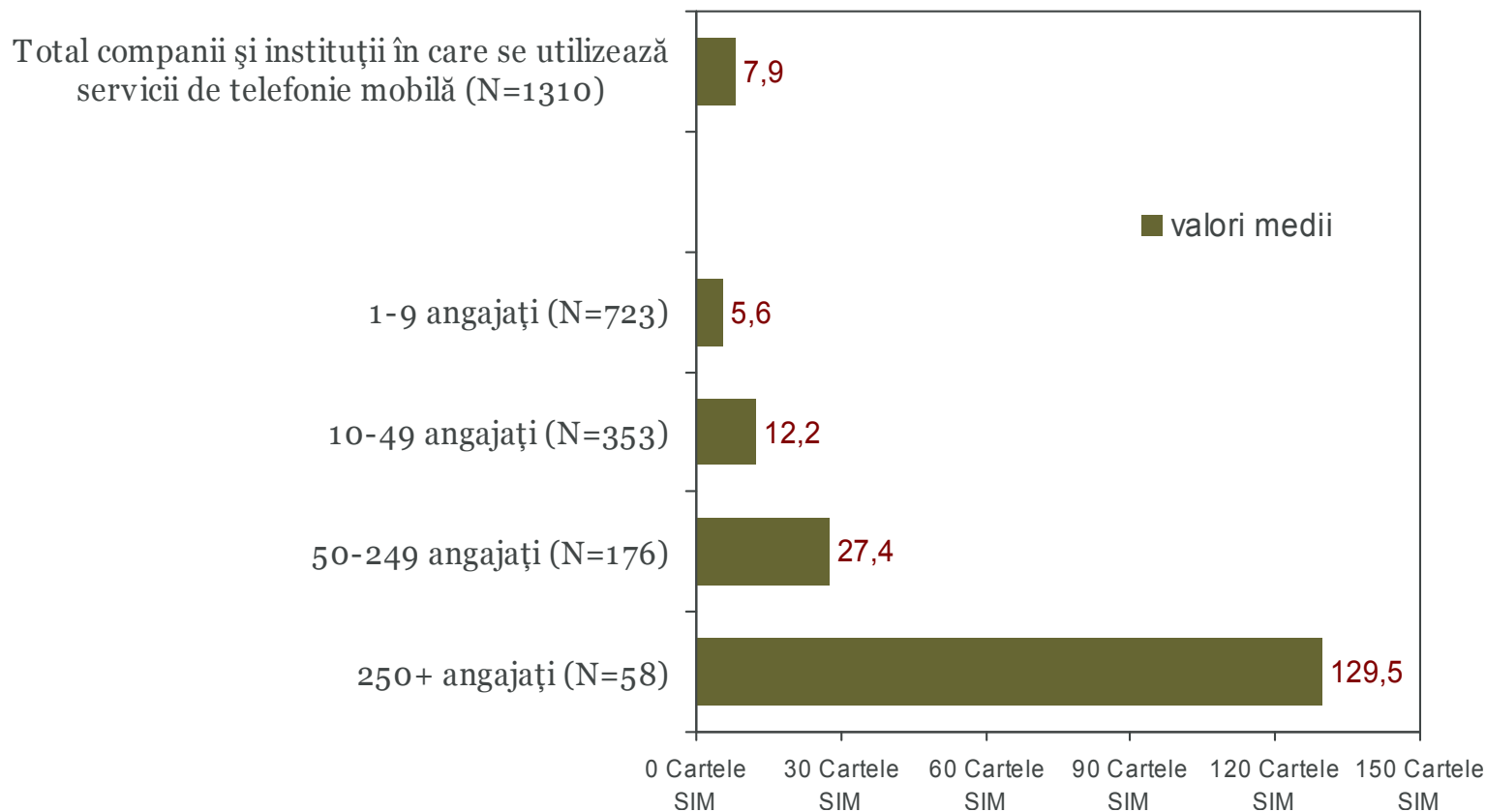
Ați menționat că în compania dvs se folosesc servicii de telefonie mobilă pe bază de cartele preplătite. La rețeaua cărui operator de telefonie mobilă sunt conectate aceste cartele?



Numărul mediu de cartele SIM utilizate în companii și instituții publice

Câte telefoane (SIM-uri) sunt conectate la fiecare operator menționat? Vă rog să nu luați în calcul SIM-urile utilizate în interfețe de tip Prepicell sau cele pentru cartele preplătite.
Câte abonamente (SIM-uri) alocate interfețelor de tip Prepicell aveți la acest operator?
Câte cartele (SIM-uri) se folosesc în compania dvs. de la fiecare furnizor menționat?

Baza: companii și instituții în care sunt utilizate servicii de telefonie mobilă, eșantion total și după numărul de angajați

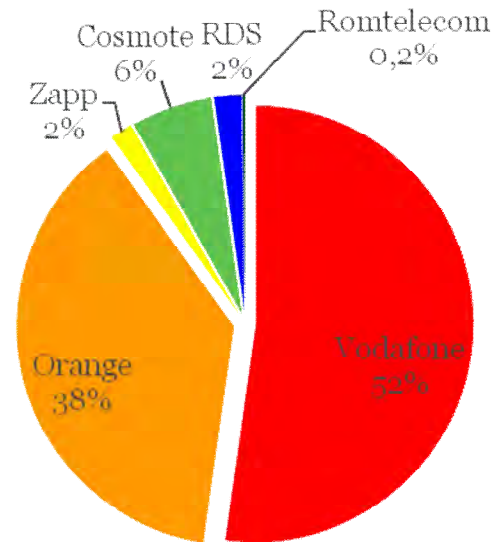


Estimarea cotei de piață pe baza numărului de cartele SIM utilizate

Câte telefoane (SIM-uri) sunt conectate la fiecare operator menționat? Vă rog să nu luați în calcul SIM-urile utilizate în interfețe de tip Premicell sau cele pentru cartele preplătite.
Câte abonamente (SIM-uri) alocate interfețelor de tip Premicell aveți la acest operator?
Câte cartele (SIM-uri) se folosesc în compania dvs. de la fiecare furnizor menționat?

Baza: număr total de cartele SIM (N =19651)

Număr TOTAL de cartele SIM (abonamente + Premicell + cartele preplătite)

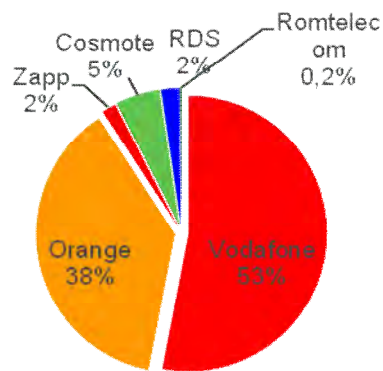


Estimarea cotei de piață pe baza numărului de cartele SIM utilizate

Câte telefoane (SIM-uri) sunt conectate la fiecare operator menționat? Vă rog să nu luați în calcul SIM-urile utilizate în interfețe de tip Premicell sau cele pentru cartele preplătite.
Câte abonamente (SIM-uri) alocate interfețelor de tip Premicell aveți la acest operator?
Câte cartele (SIM-uri) se folosesc în compania dvs. de la fiecare furnizor menționat?

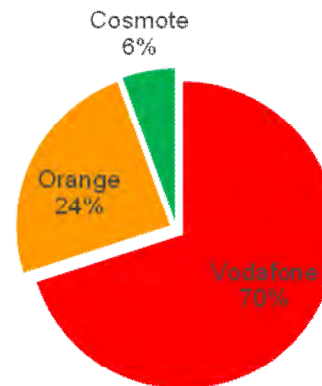
*Baza: număr de abonamente /
abonamente în interfețe Premicell /
cartele preplătite*

Piața abonamentelor



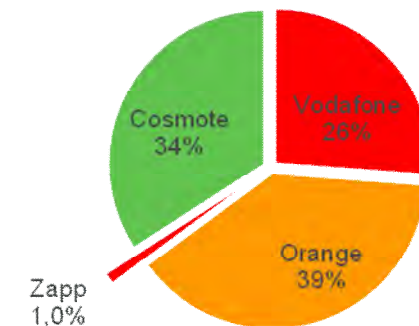
N=19345

Piața abonamentelor în interfețe Premicell



N=117

Piața cartelelor preplătite



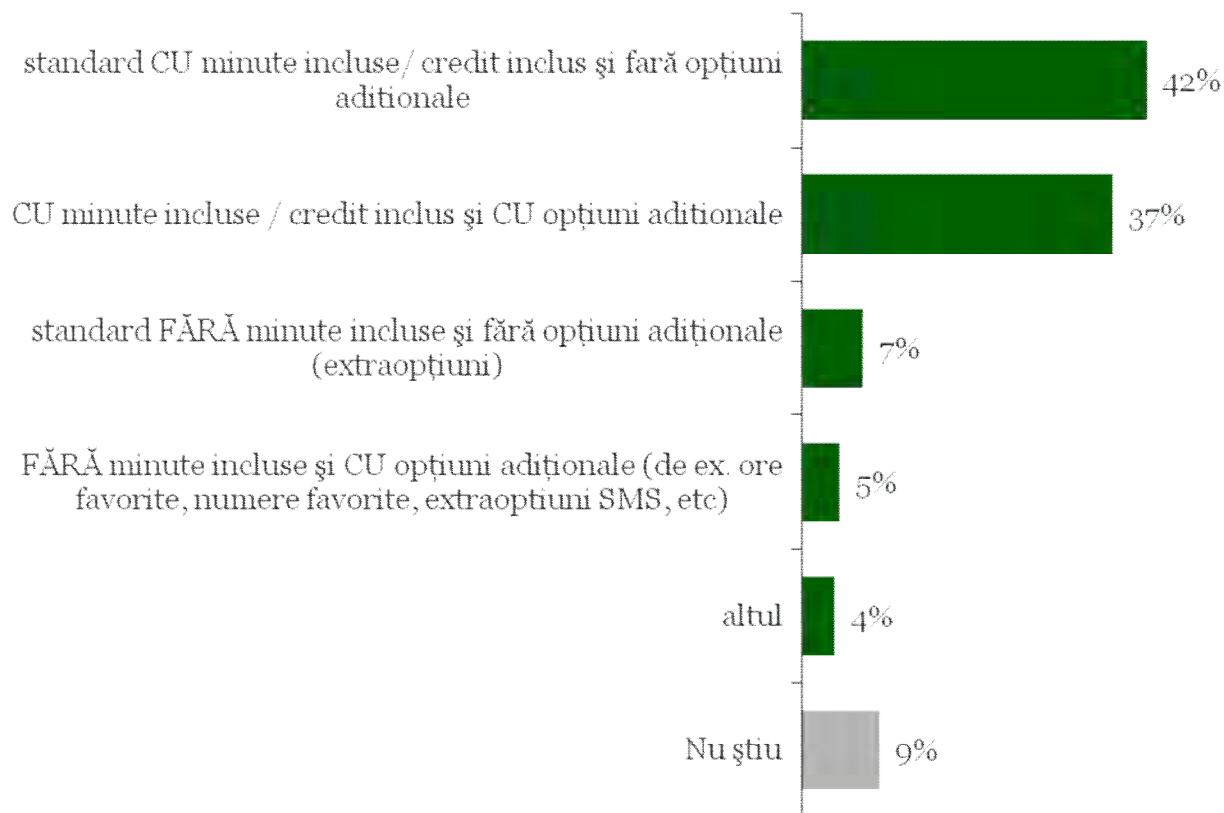
N=251

Tipuri de abonamente

Vă rog să îmi spuneți care din următoarele tipuri de abonamente/planuri tarifare se folosesc în compania dvs. de la acest furnizor? Vă rog să nu luați în calcul minutele oferite în cadrul unor oferte promoționale sau cele cadou / bonus / loializare).

Baza: companii și instituții în care se utilizează servicii de telefonie mobilă,
N = 1310

Mai multe răspunsuri posibile



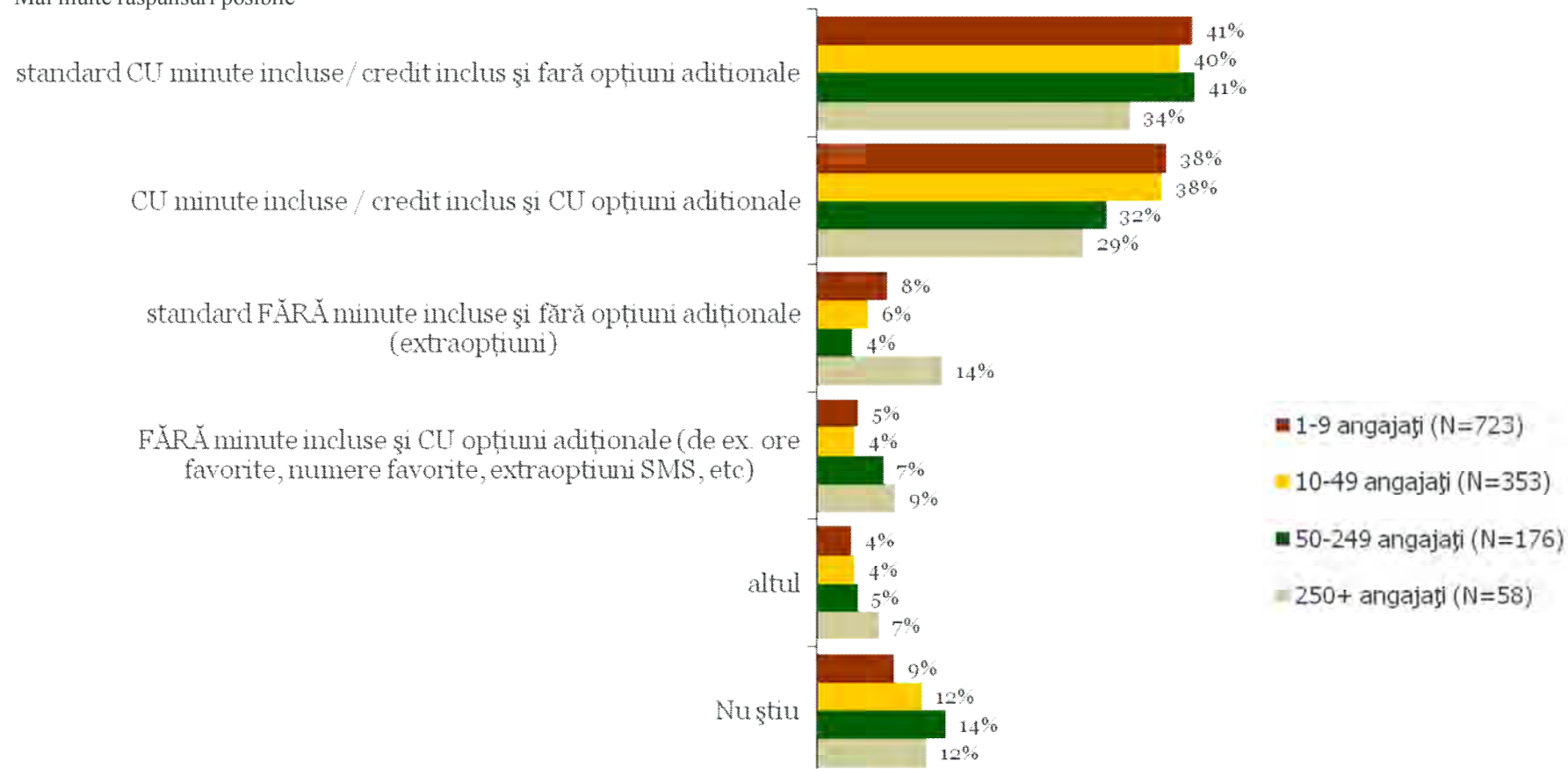
Tipuri de abonamente

- în funcție de numărul de angajați -

Vă rog să îmi spuneți care din următoarele tipuri de abonamente/planuri tarifare se folosesc în compania dvs. de la acest furnizor? Vă rog să nu luați în calcul minutele oferite în cadrul unor oferte promoționale sau cele cadou / bonus / loializare).

Baza: companii și instituții în care se utilizează servicii de telefonie mobilă, în funcție de numărul de angajați

Mai multe răspunsuri posibile

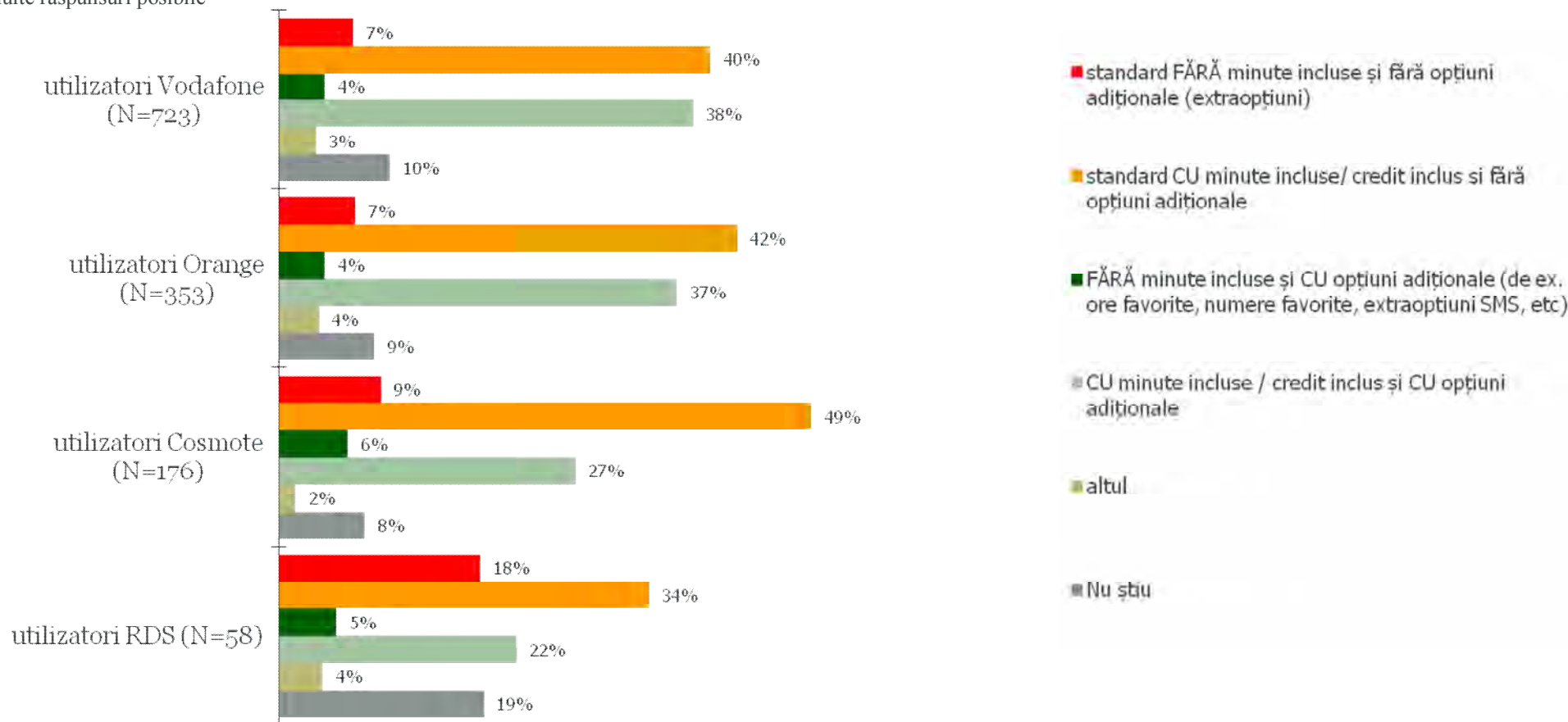


Tipuri de abonamente utilizate de la fiecare furnizor

Vă rog să îmi spuneți care din următoarele tipuri de abonamente/planuri tarifare se folosesc în compania dvs. de la acest furnizor? Vă rog să nu luați în calcul minutele oferite în cadrul unor oferte promoționale sau cele cadou / bonus / loializare).

Baza: companii și instituții în care se utilizează servicii de telefonie mobilă de la respectivii furnizori

Mai multe răspunsuri posibile



III. Utilizarea pachetelor de servicii

Utilizarea pachetelor de servicii

- 72% din companiile și instituțiile din România folosesc (cel puțin) un pachet de servicii sau o soluție integrată care include cel puțin două servicii de comunicație diferite (telefonie fixă, telefonie mobilă, servicii de acces la internet, servicii de transmisiuni de date, servicii retransmisie a programelor TV) de la același furnizor.
- În funcție de tipul de facturare, 65% din companii și instituții folosesc un pachet sau o soluție integrată pentru care primesc o singură factură, cu prețuri nedefalcate pe servicii în timp ce în 22% din companii și instituții serviciile folosite de la același furnizor au facturi diferite.
- Romtelecom este principalul furnizor de pachete de servicii: 63% din companiile/instituțiile care folosesc un pachet de servicii primesc aceste servicii de la Romtelecom, 26% de la RCS&RDS, 17% de la Vodafone, 12% de la Orange și 5% de la UPC.
- În companiile/instituțiile în care se folosește un pachet de servicii, cel mai des acesta include servicii de telefonie fixă și Internet fix (49% din cazuri). Alte pachete cu un grad important de utilizare sunt: telefonie mobilă + internet mobil (13%), telefonie fixă + internet fix + servicii TV (8%) și telefonie fixă + telefonie mobilă + Internet fix TV (7%).
- În funcție de furnizori, pachetele cel mai frecvent achiziționate de la RCS&RDS sunt telefonie fixă + internet fix (38%) și telefonie fixă + telefonie mobilă + internet fix (25%), de la Romtelecom se detașează categoric pachetul telefonie fixă + internet fix (76%), iar de la UPC pachetele achiziționate cel mai frecvent sunt telefonie fixă + internet fix (45%) și telefonie fixă + internet fix + servicii TV (39%). Vodafone și Orange oferă cel mai adesea sub formă de pachet servicii de telefonie mobilă și internet mobil (48%, respectiv 53% din totalul pachetelor de la acești furnizori)
- Principalul motiv al achiziționării serviciilor de comunicații într-un pachet îl reprezintă costul total mai mic decât în cazul în care serviciile ar fi fost achiziționate separat – aspect menționat de 58% din reprezentanții companiilor și instituțiilor în care se folosesc pachete de servicii. Alte motive sunt ușurința utilizării, a contractării precum și un control mai ușor al costurilor (aspecte menționate fiecare de către 22% din respondenți).

Utilizarea pachetelor de servicii

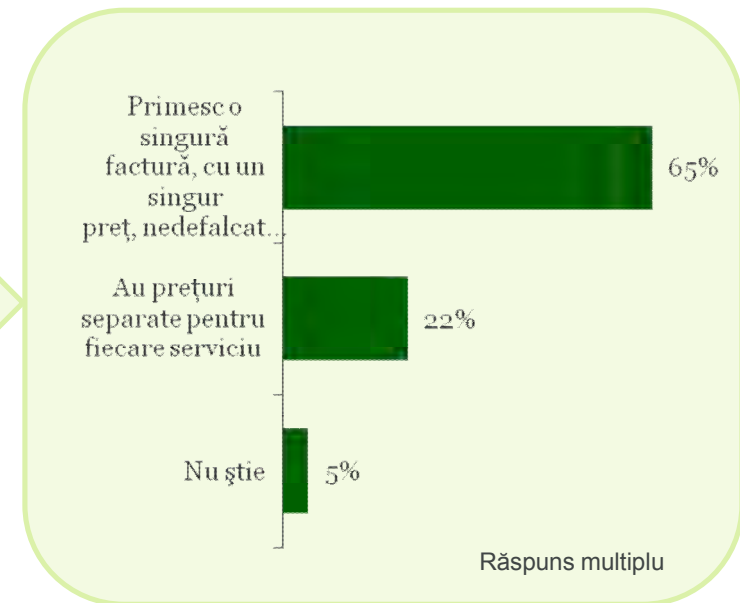
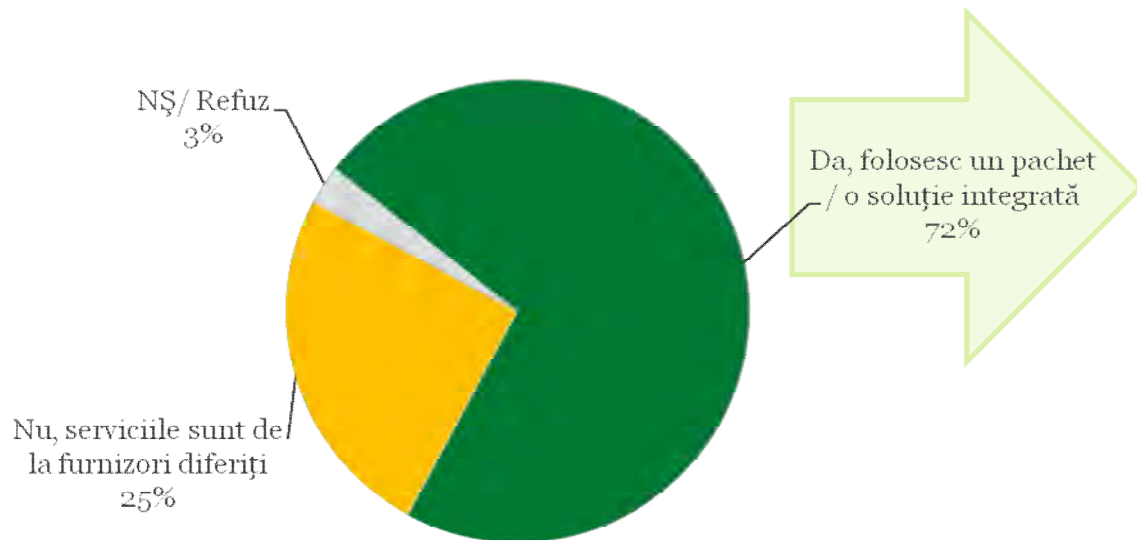
- În legătură cu serviciile de telefonie mobilă, în 22% din companii și instituții serviciile de telefonie mobilă sunt parte a unui pachet cu o singură factură, nedefalcată pe servicii, 7% sunt parte a unui pachet pentru care se primesc facturi diferite pentru fiecare serviciu, 1% sunt parte a unui pachet dar respondenții nu au putut preciza dacă primesc o singură factură sau mai multe, în timp ce 67% nu sunt parte a unui pachet.
- Dintre companiile care au achiziționat servicii de telefonie mobilă într-un pachet de servicii, în 40% din cazuri aceste servicii sunt utilizate alături de cele de acces mobil la Internet. 20% companii și instituții utilizează pachete care includ telefonie mobilă alături de servicii de telefonie fixă și de acces fix la Internet.
- Dacă ne referim la companiile și instituțiile în care nu se folosește un pachet sau o soluție integrată, aproximativ un sfert din acestea sunt interesate sau foarte interesate să beneficieze de un astfel de pachet în viitor. Dintre companiile interesate, 81% și ar dori ca pachetul să includă servicii de acces fix la Internet, 74% servicii de telefonie fixă, de asemenea 74% servicii de telefonie mobilă iar 61% servicii de acces mobil la Internet.

Gradul de penetrare a pachetelor de servicii

Există în compania dvs vreun furnizor de la care beneficiați de un pachet format din cel puțin două servicii de comunicație diferite (telefonie fixă, telefonie mobilă, internet, servicii de transmisiuni de date, servicii de transmisie a programelor TV) sau de o soluție integrată de comunicații, sau fiecare serviciu pe care îl utilizați este achiziționat de la furnizori diferiți ?

Pentru acest pachet de servicii primiți o singură factură, cu un singur preț, nedefalcat pe servicii?

Baza: eșantion total de companii și instituții (N = 2832)

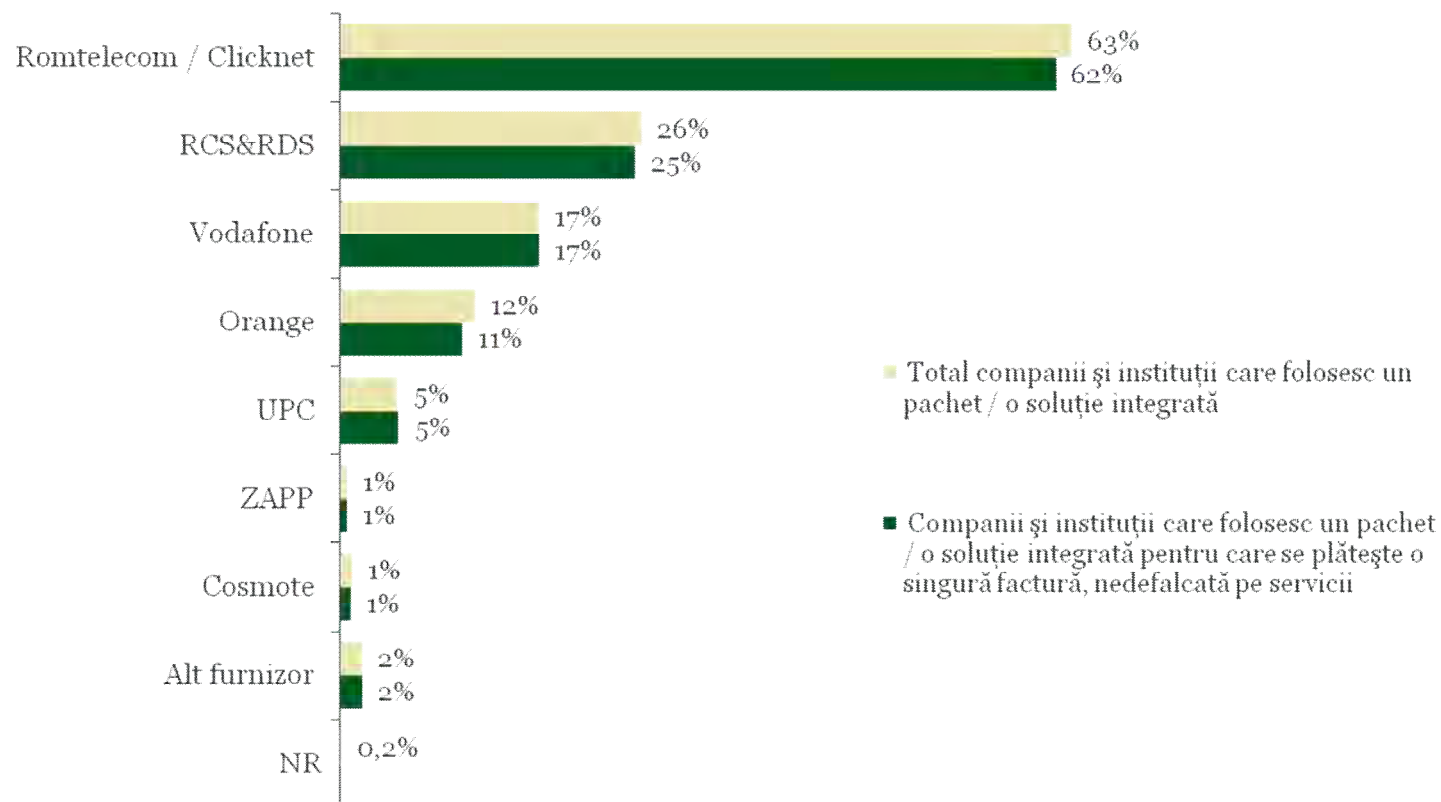


Furnizori de pachete de servicii

Vă rog să îmi spuneți de la ce furnizor beneficiați de mai multe servicii și ce servicii aveți incluse în acest pachet.

Mai multe răspunsuri posibile

Baza: total companii și instituții care folosesc un pachet / o soluție integrată (N = 2041) / companii și instituții care folosesc un pachet / o soluție integrată pentru care se plătește o singură factură, nedefalcată pe servicii (N=1550)

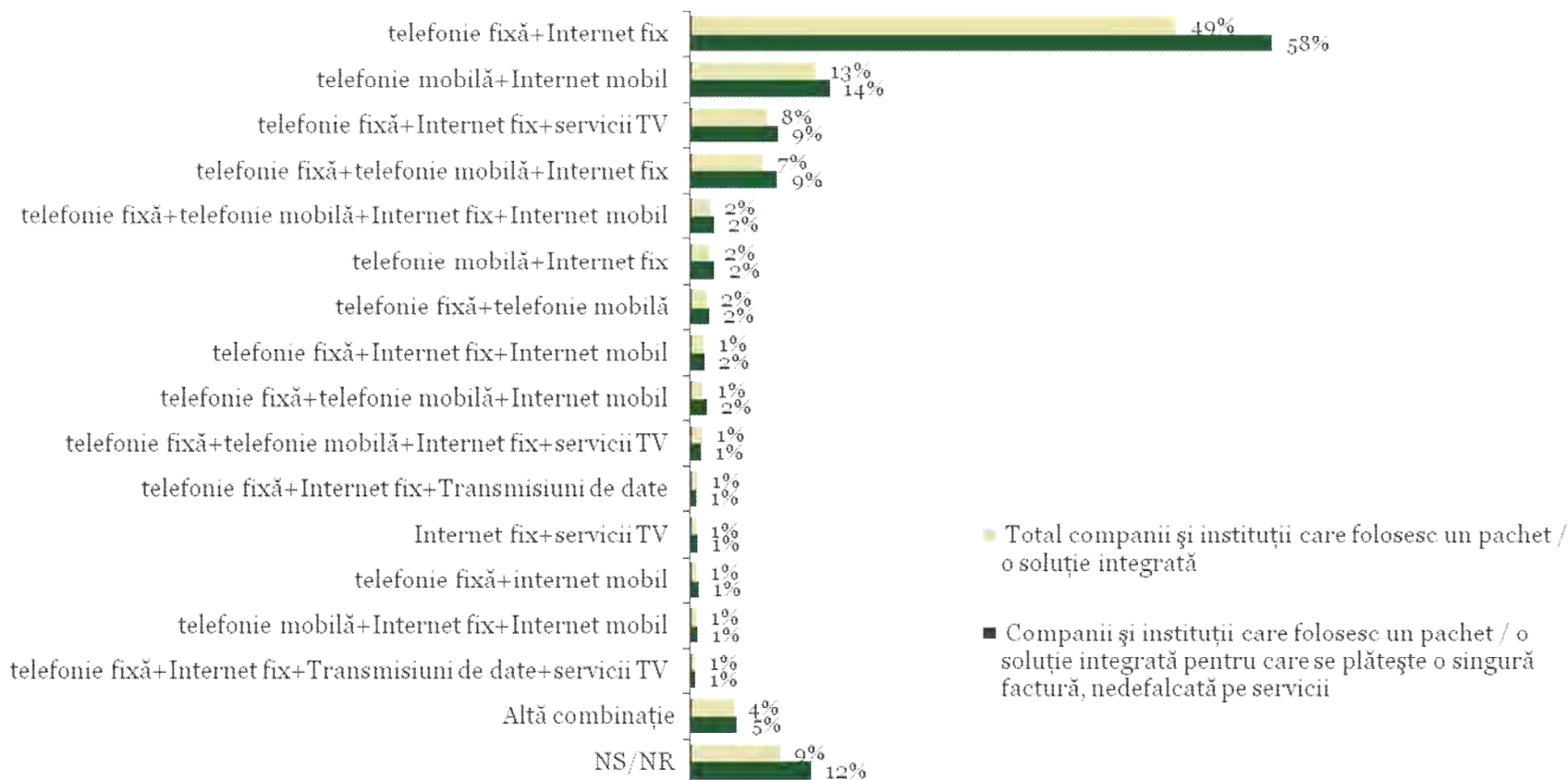


Tipuri de pachete de servicii

Vă rog să îmi spuneți de la ce furnizor beneficiați de mai multe servicii și ce servicii aveți incluse în acest pachet.

Mai multe răspunsuri posibile

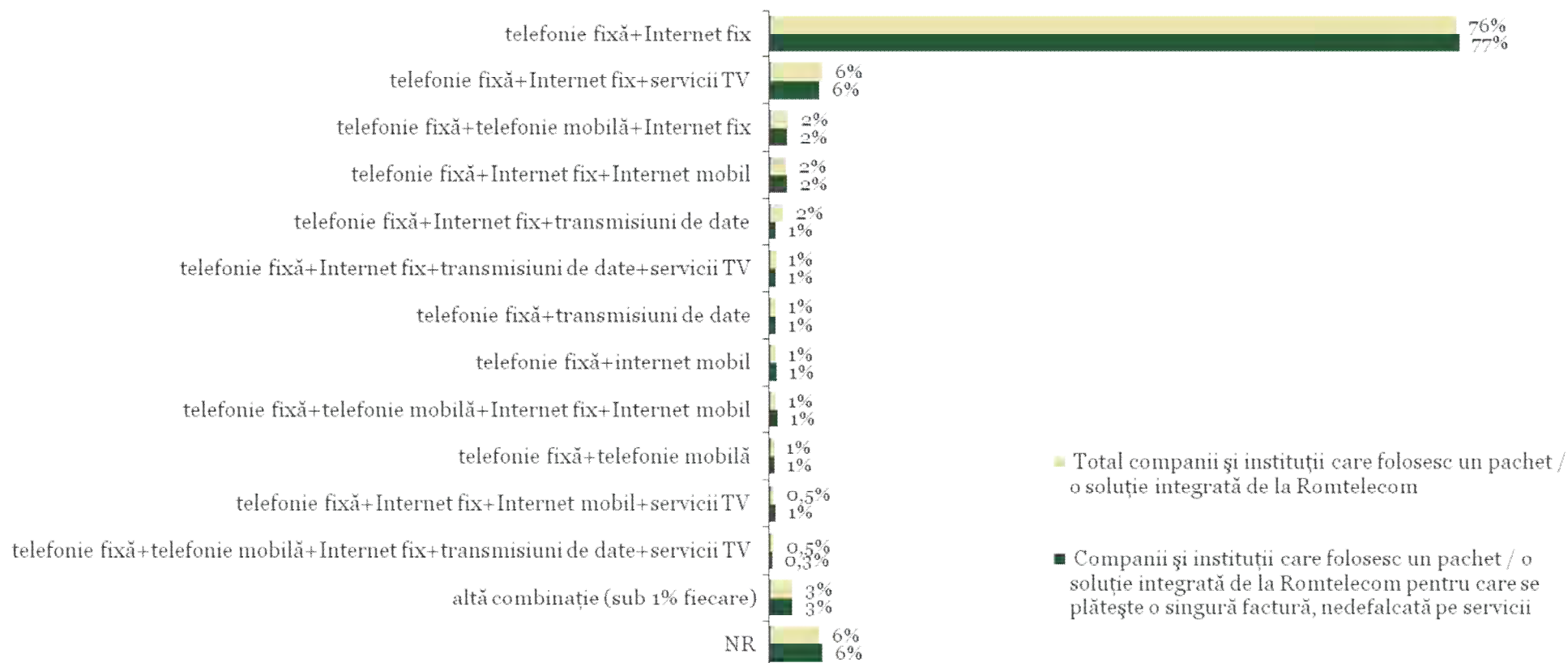
Baza: total companii și instituții care folosesc un pachet / o soluție integrată (N = 2041) / companii și instituții care folosesc un pachet / o soluție integrată pentru care se plătește o singură factură, nedefalcată pe servicii (N=1550)



Tipuri de pachete de servicii – ROMTELECOM

Vă rog să îmi spuneți de la ce furnizor beneficiați de mai multe servicii și ce servicii aveți incluse în acest pachet.

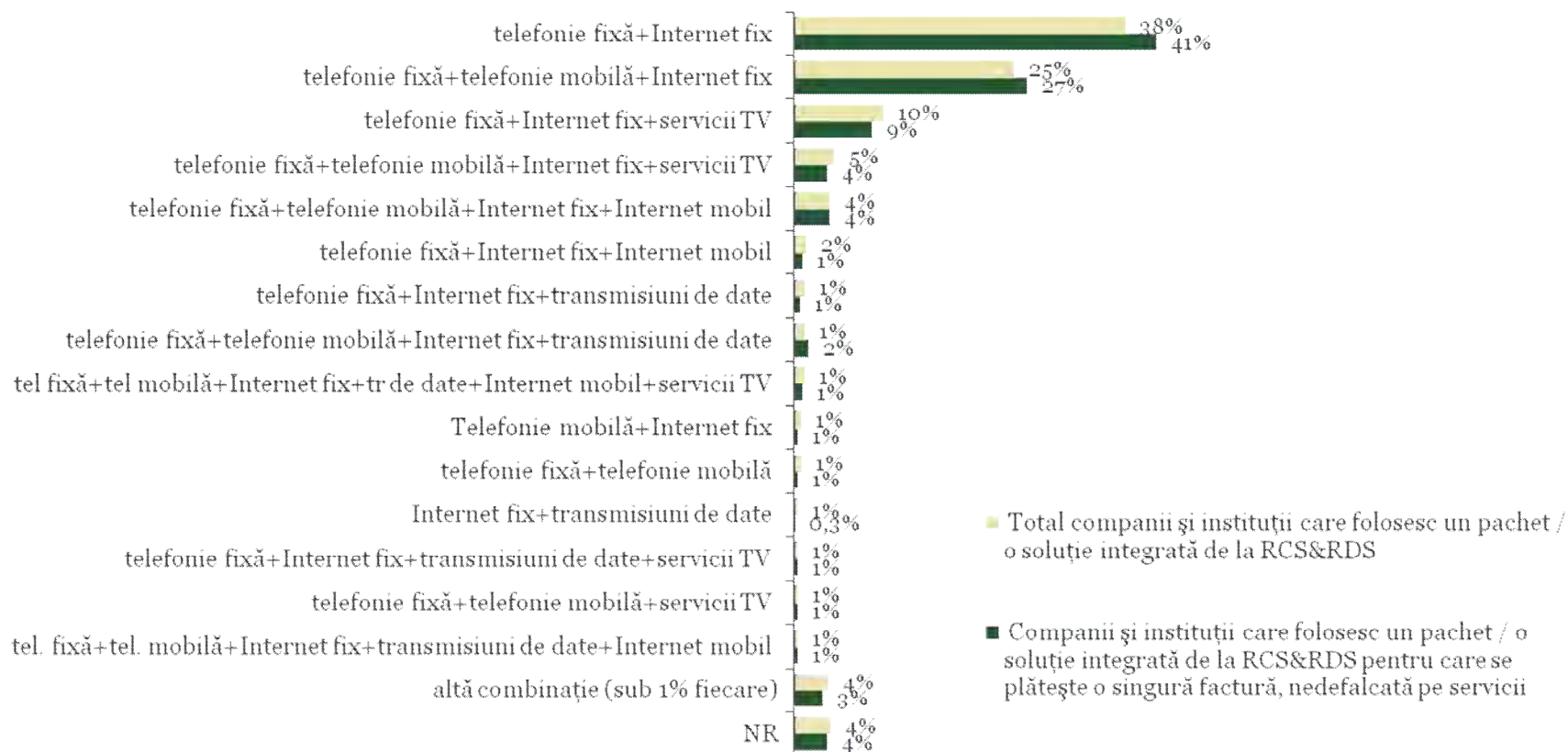
Baza: total companii și instituții care folosesc un pachet / o soluție integrată de la Romtelecom (N = 1259) / companii și instituții care folosesc un pachet / o soluție integrată de la Romtelecom pentru care se plătește o singură factură, nedefalcată pe servicii (N=863)



Tipuri de pachete de servicii – RCS&RDS

Vă rog să îmi spuneți de la ce furnizor beneficiați de mai multe servicii și ce servicii aveți incluse în acest pachet.

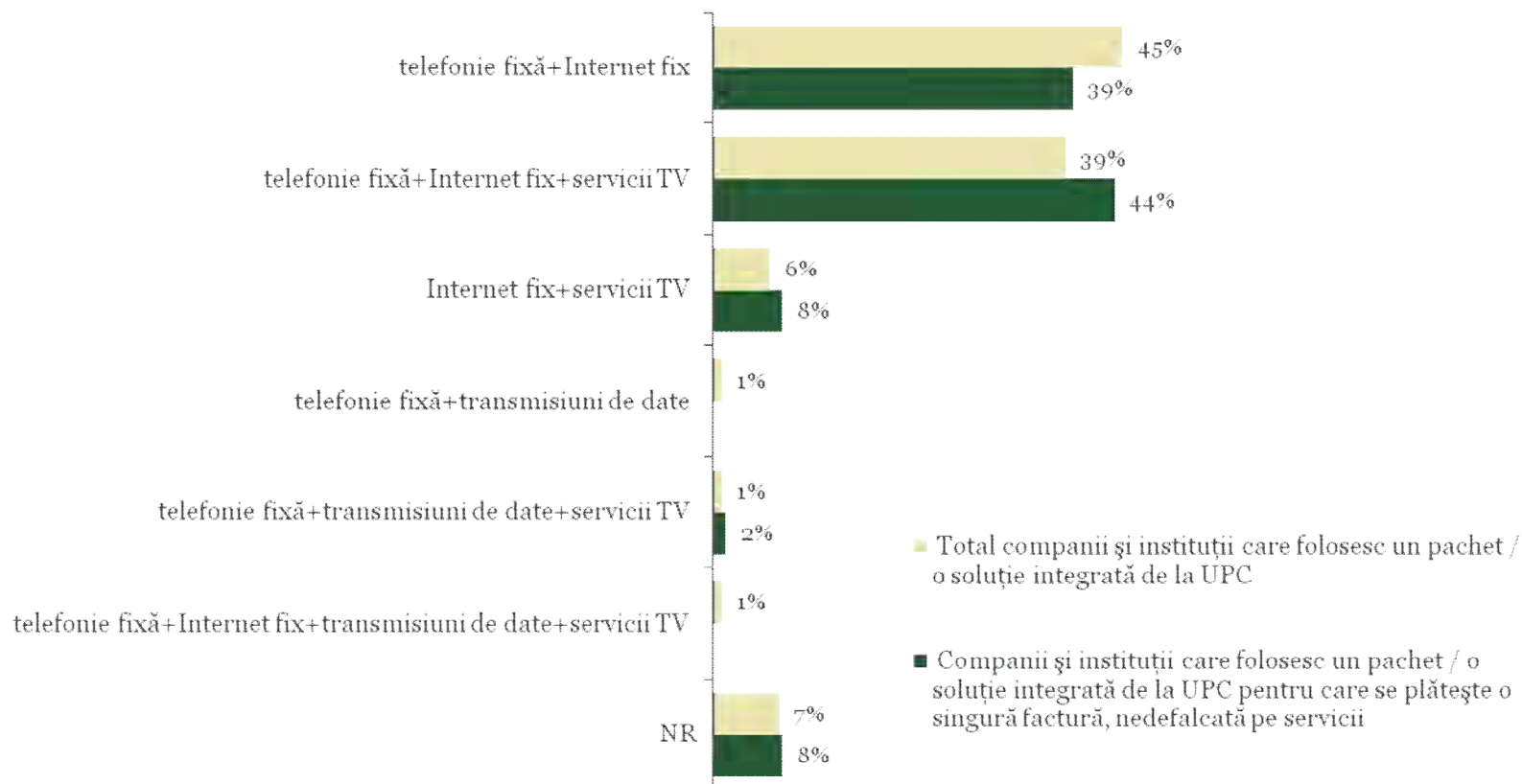
Baza: total companii și instituții care folosesc un pachet / o soluție integrată de la RCS&RDS (N = 533) / companii și instituții care folosesc un pachet / o soluție integrată de la RCS&RDS pentru care se plătește o singură factură, nedefalcată pe servicii (N=360)



Tipuri de pachete de servicii – UPC

Vă rog să îmi spuneți de la ce furnizor beneficiați de mai multe servicii și ce servicii aveți incluse în acest pachet.

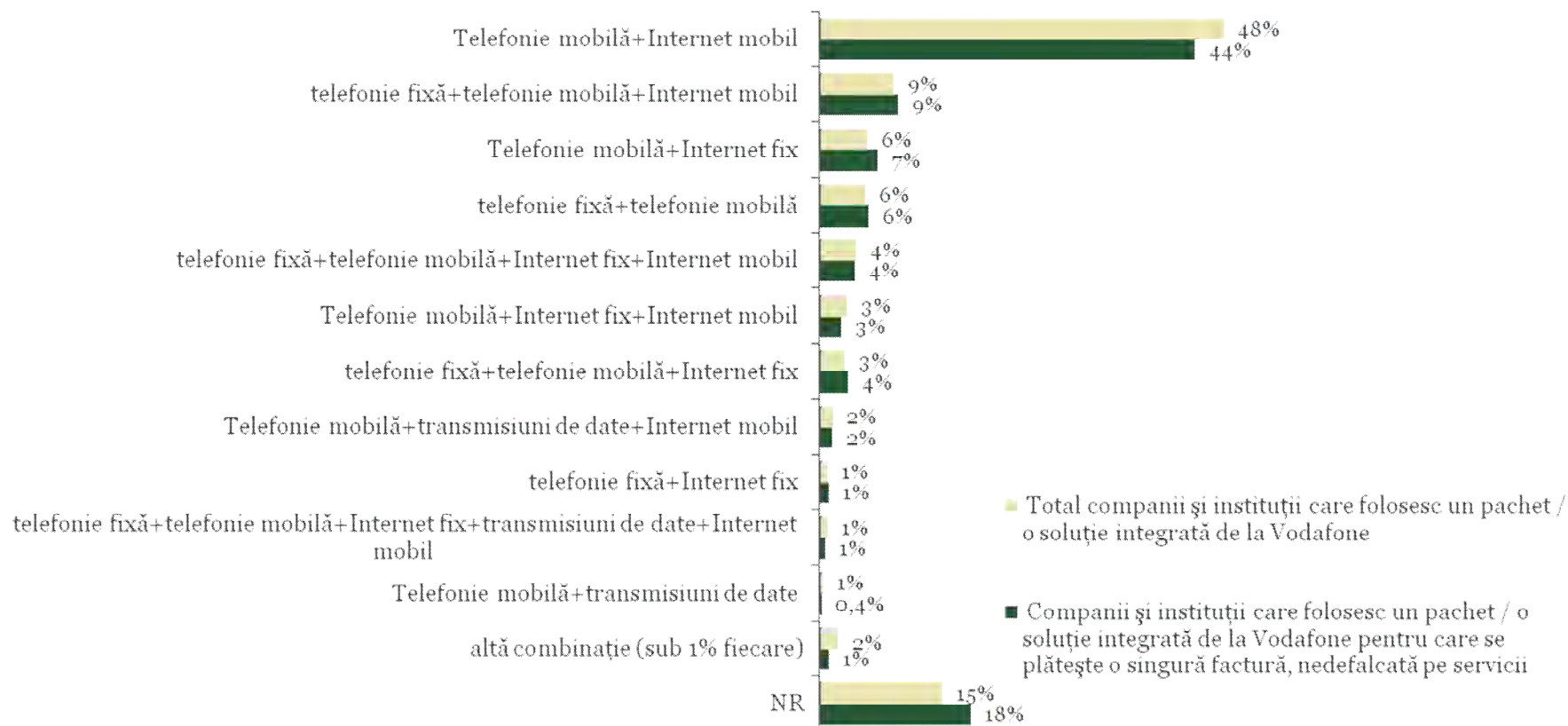
Baza: total companii și instituții care folosesc un pachet / o soluție integrată de la UPC (N = 96) / companii și instituții care folosesc un pachet / o soluție integrată de la UPC pentru care se plătește o singură factură, nedefalcată pe servicii (N=66)



Tipuri de pachete de servicii – Vodafone

Vă rog să îmi spuneți de la ce furnizor beneficiați de mai multe servicii și ce servicii aveți incluse în acest pachet.

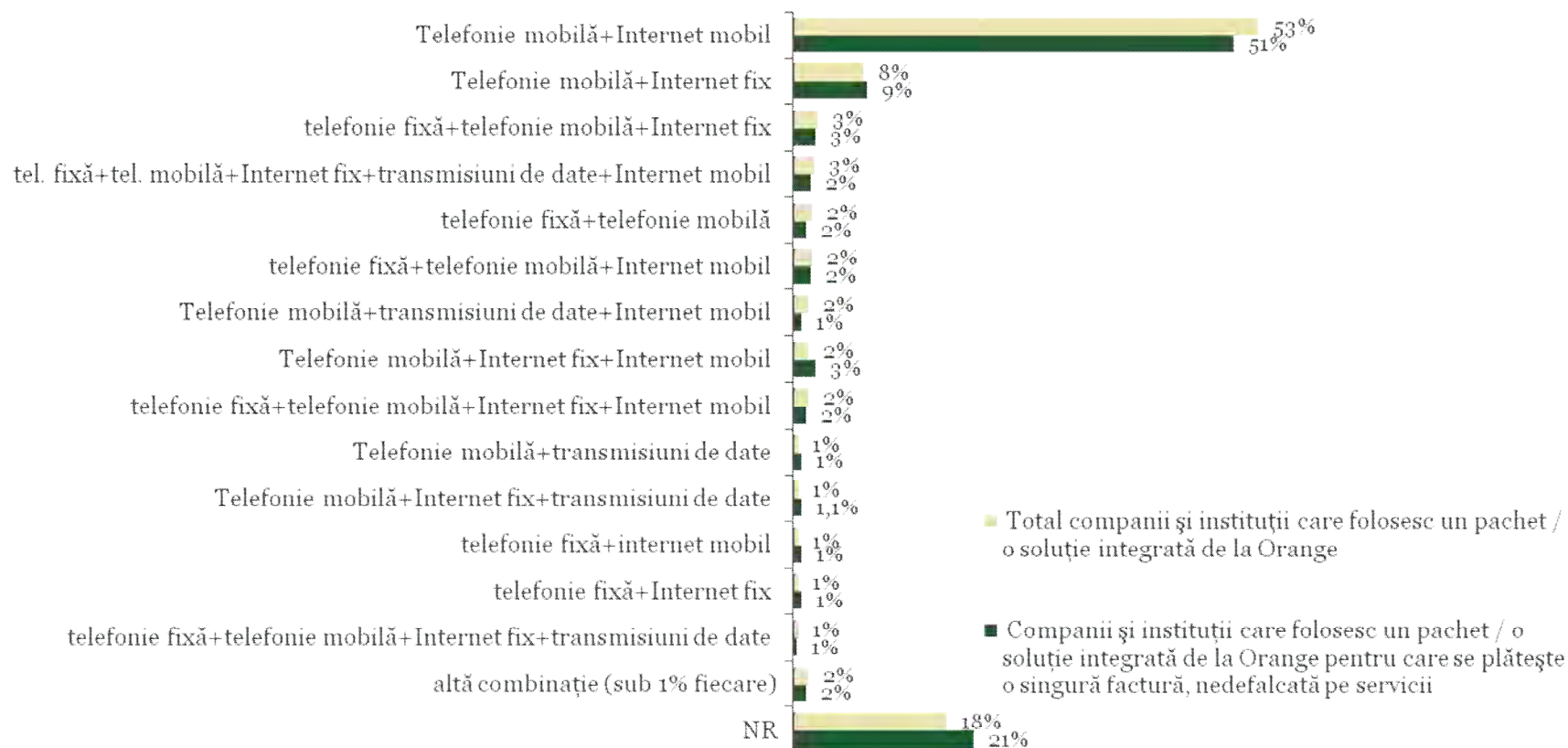
Baza: total companii și instituții care folosesc un pachet / o soluție integrată de la Vodafone (N = 362) / companii și instituții care folosesc un pachet / o soluție integrată de la Vodafone pentru care se plătește o singură factură, nedefalcată pe servicii (N=257)



Tipuri de pachete de servicii – Orange

Vă rog să îmi spuneți de la ce furnizor beneficiați de mai multe servicii și ce servicii aveți incluse în acest pachet.

Baza: total companii și instituții care folosesc un pachet / o soluție integrată de la Orange (N = 272) / companii și instituții care folosesc un pachet / o soluție integrată de la Orange pentru care se plătește o singură factură, nedefalcată pe servicii (N=188)

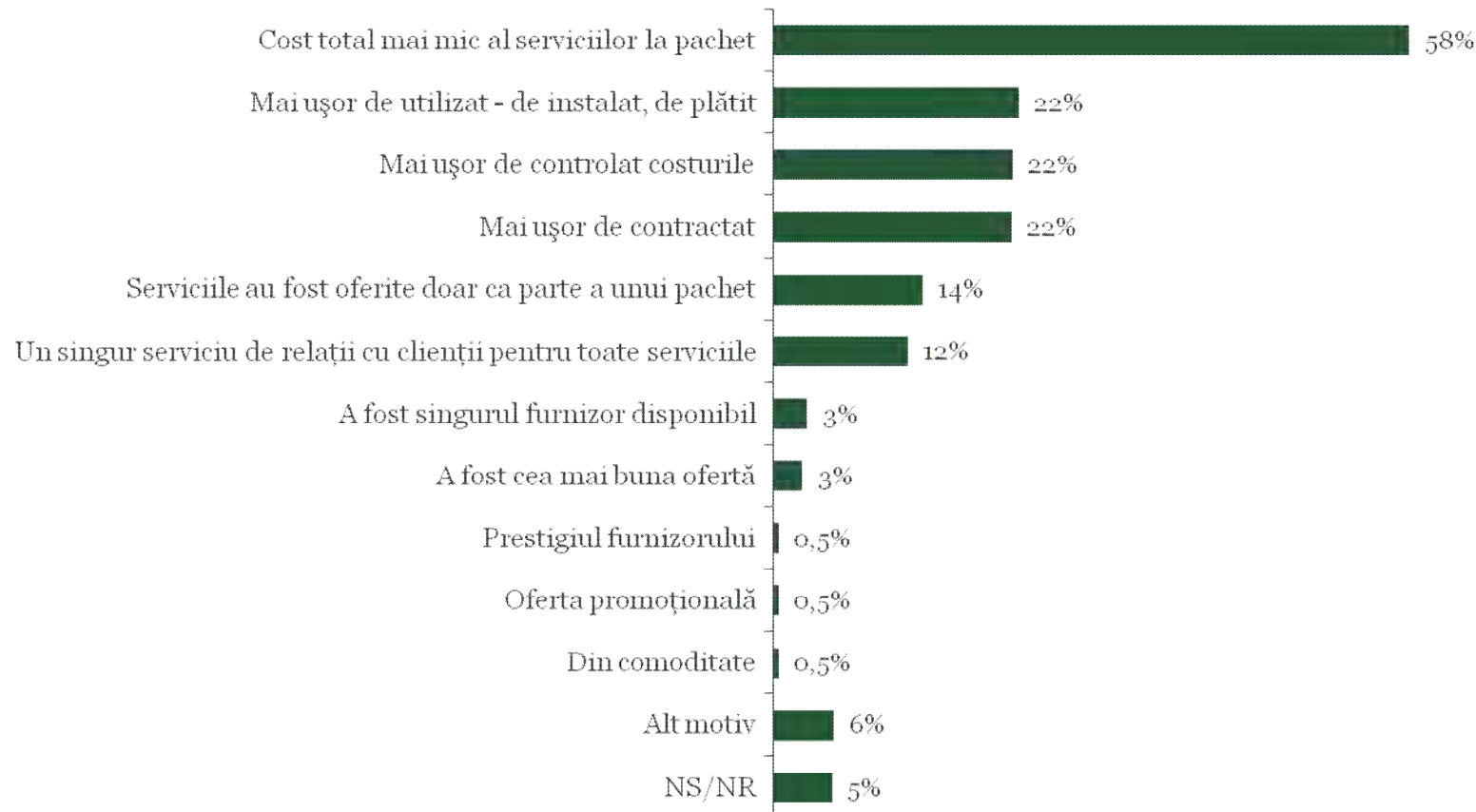


Motivele pentru care s-a optat pentru un pachet de servicii

Care sunt principalele motive pentru care ați optat pentru o ofertă la pachet?

Mai multe răspunsuri posibile

Baza: companii / instituții care folosesc un pachet format din cel puțin 2 servicii electronice de comunicații (N = 2041)



Ponderea companiilor / instituțiilor în care serviciile de telefonie mobilă sunt parte a unui pachet de servicii

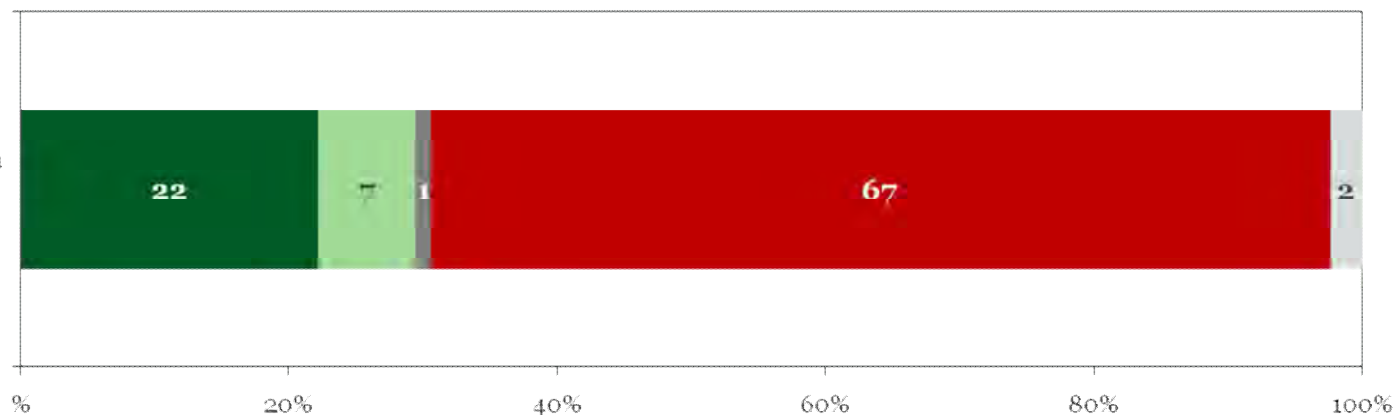
Există în compania dvs vreun furnizor de la care beneficiați de un pachet format din cel puțin două servicii de comunicație diferite (telefonie fixă, telefonie mobilă, internet, servicii de transmisiuni de date, servicii de transmisie a programelor TV) sau de o soluție integrată de comunicații, sau fiecare serviciu pe care îl utilizați este achiziționat de la furnizori diferiți ?

Pentru acest pachet de servicii primiți o singură factură, cu un singur preț, nedefalcat pe servicii?

Baza: companii și instituții în care se utilizează servicii de telefonie mobilă (eșantionul principal de utilizatori)

- sunt parte a unui pachet cu o singură factură
- sunt parte a unui pachet, NS dacă are facturi diferite
- NS dacă serviciile de telefonie mobilă sunt parte a unui pachet
- sunt parte a unui pachet cu facturi diferite pentru fiecare serviciu
- Nu sunt parte a unui pachet

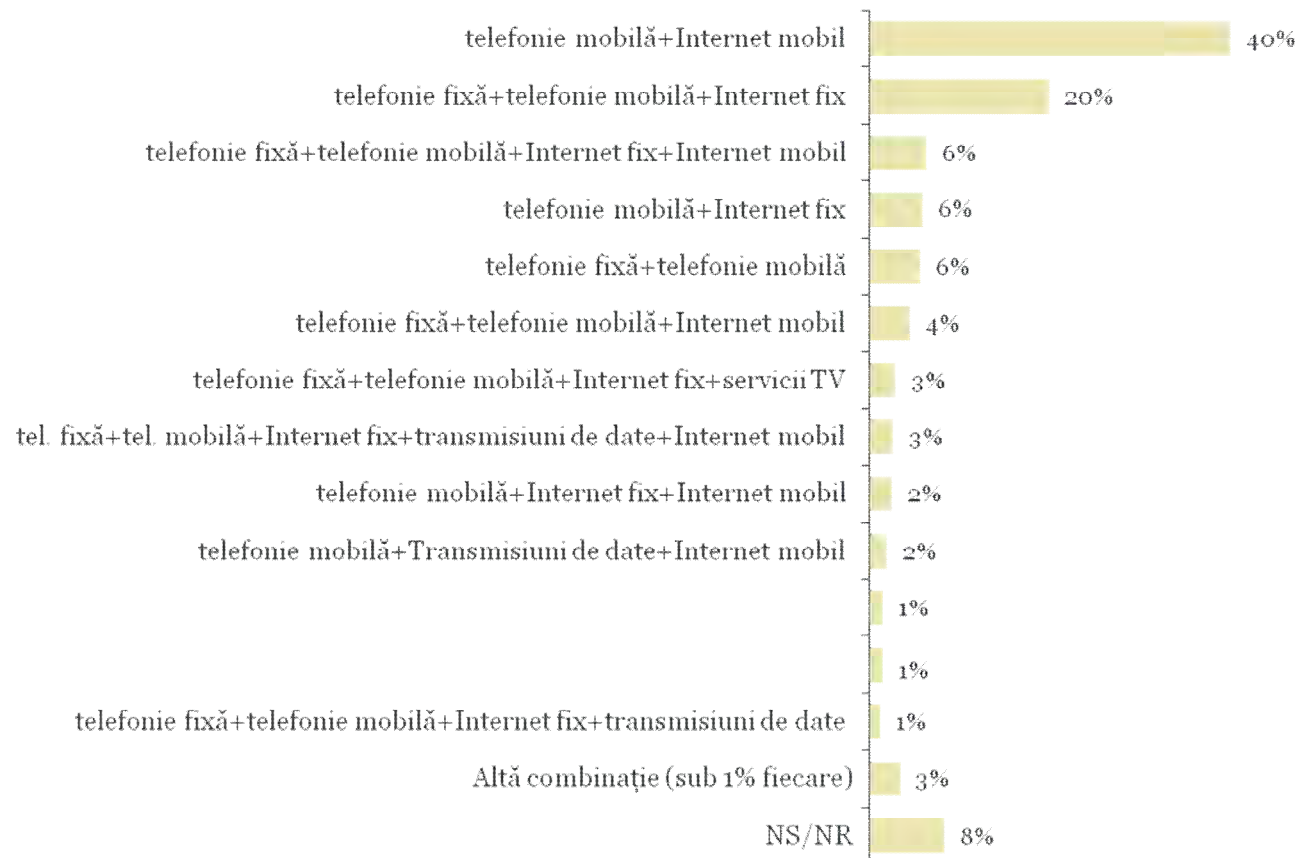
Total companii și instituții în care se utilizează servicii de telefonie mobilă (N=1310)



Tipuri de pachete care includ servicii de telefonie mobilă

Vă rog să îmi spuneți de la ce furnizor beneficiați de mai multe servicii și ce servicii aveți incluse în acest pachet.

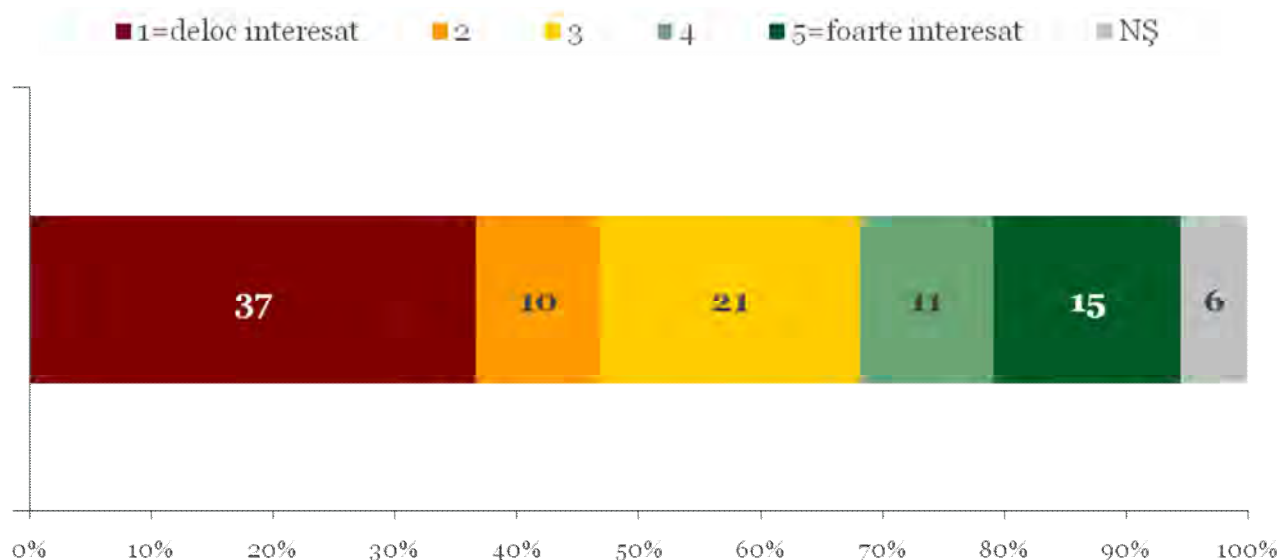
Baza: total companii și instituții în care se utilizează servicii de telefonie mobilă ca parte a unui pachet de servicii de comunicații (N=410) (eșantionul principal de utilizatori)



Gradul de interes pentru un pachet de servicii

Cât de interesat ați fi să beneficiați de un pachet de servicii electronice de comunicații sau de o soluție integrată de comunicații de la același furnizor? Prin pachet se înțelege că utilizați cel puțin 2 servicii diferite de la același furnizor, cu o singură factură și/sau prețuri mai bune decât în cazul în care le-ați fi cumpărat separat. Vă rog să folosiți o scală de la 1 la 5 unde "1" înseamnă deloc interesat iar „5” înseamnă foarte interesat (0=NȘ).

Baza: companii / instituții care nu se folosește un pachet format din cel puțin 2 servicii electronice de comunicații (N = 701)

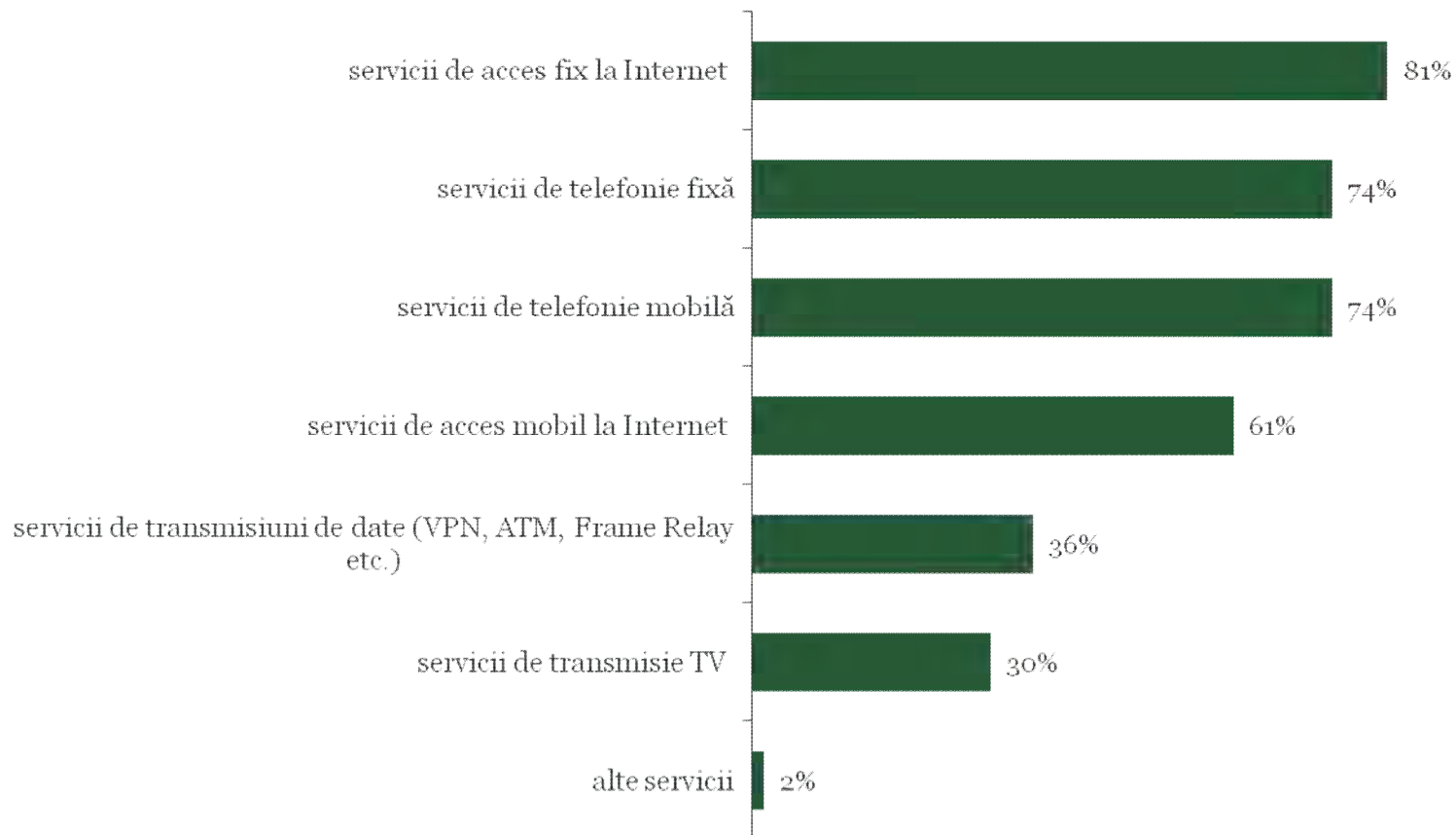


Ce servicii ar dori să fie incluse în pachet?

De ce servicii de comunicații ați fi interesat(ă) să beneficiați într-un pachet de servicii de la același furnizor?

Mai multe răspunsuri posibile

Baza: companii / instituții care s-au declarat interesate sau foarte interesate să beneficieze de un pachet format din cel puțin 2 servicii electronice de comunicații (N = 184)



IV. Notorietatea ofertelor de telefonie fixă ale operatorilor mobili, gradul de cunoaștere a ofertelor și sursele de informare

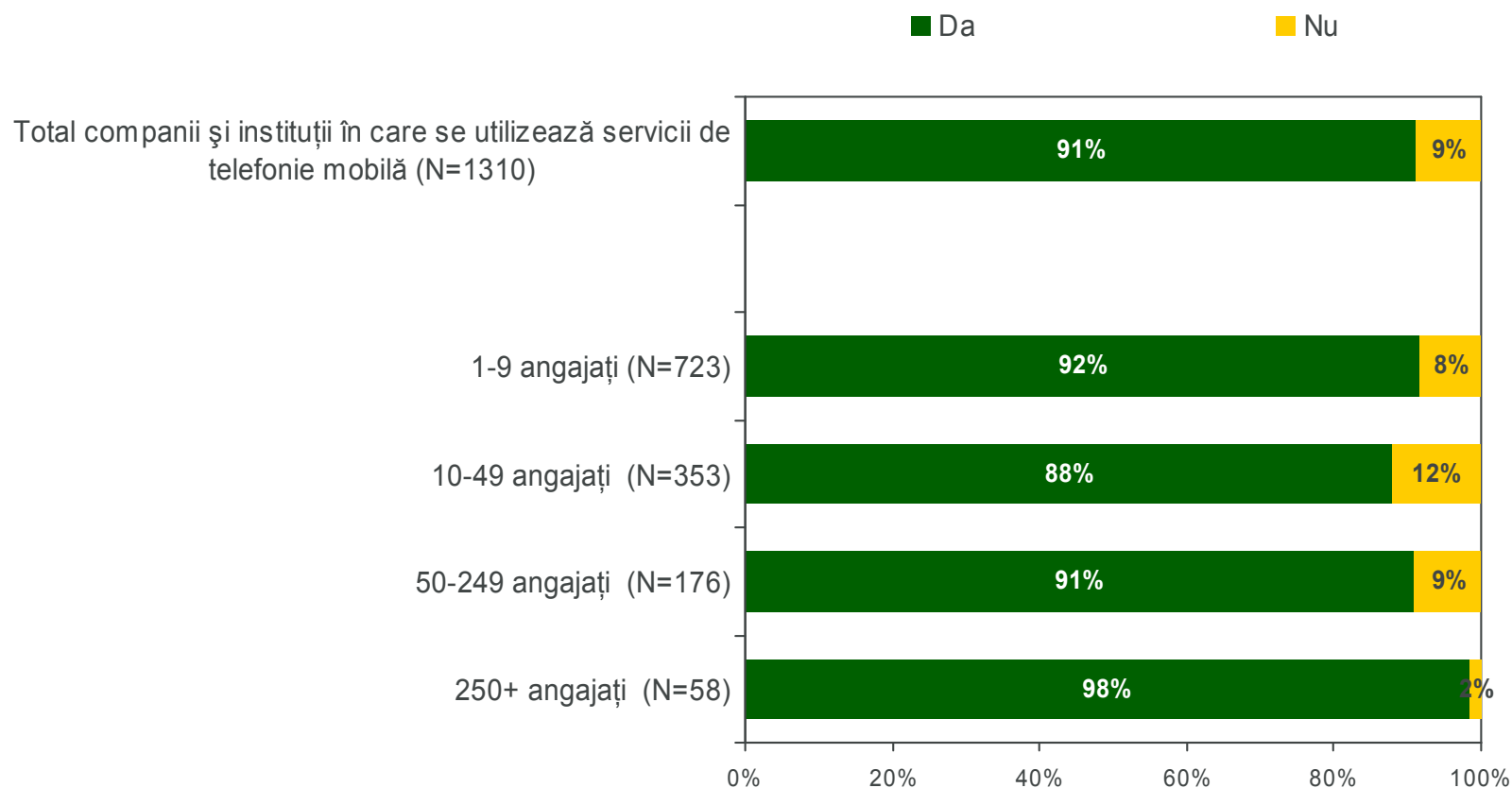
Notorietatea ofertelor de telefonie fixă ale operatorilor mobili, gradul de cunoaștere a ofertelor și sursele de informare

- 91% din persoanele intervievate au auzit că unii operatori de rețele de telefonie mobilă oferă de asemenea servicii de telefonie fixă. Ponderea celor care cunosc acest lucru este mai mare (98%) în rândul celor care lucrează în companii și instituții mari, cu 250 de angajați sau peste. Cel mai cunoscut operator de telefonie mobilă care oferă de asemenea servicii de telefonie fixă este Vodafone, menționat de 63% din respondenți, urmat de Orange (32%) și RCS&RDS (30%).
- Principalele surse de informare privind serviciile de telefonie mobilă sunt Internetul (site-urile web ale furnizorilor) - menționat de 59% din respondenți și contactul direct cu furnizorii (54%).
- Când au ales (ultima dată) furnizorul sau serviciul de telefonie mobilă pe care îl utilizează în companie, două treimi din respondenți afirmă că au avut de ales între ofertele mai multor furnizori. Ponderea companiilor/instituțiilor care au avut de ales între mai multe oferte este mai mare pe segmentul 50-249 de angajați (75%) și pe segmentul 250+ angajați (84%).
- Dacă ne referim la companiile/instituțiile care au avut de ales între mai multe oferte, doar 11% din persoanele intervievate afirmă că a fost dificil sau foarte dificil să compare ofertele furnizorilor de servicii de telefonie mobilă în ceea ce privește tarifele acestora și tot 11% spun că a fost dificil sau foarte dificil să compare calitatea serviciilor oferite.
- În ceea ce privește planurile tarifare negociate cu furnizorii de servicii, în cazul a 48% din companii/instituții acestea sunt diferite de ofertele de listă/publice ale furnizorului, obținute în urma unor negocieri directe cu furnizorul în timp ce în 45% din cazuri acestea sunt conform ofertelor publice ale furnizorului. Puterea unei companii de a negocia este mai mare în cazul companiilor mari. În 10% din companiile și instituțiile cu 250 de angajați sau peste planurile tarifare au fost obținute în urma unor licitații publice.
- În ceea ce privește gradul de cunoaștere a tarifelor practicate de propriul furnizor de telefonie mobilă, acesta este foarte scăzut. De exemplu, în companiile și instituțiile în care se utilizează telefonie mobilă pe bază de abonamente, doar 22% din respondenți afirmă că știu care este costul unui apel de un minut în aceeași rețea de telefonie mobilă, 20% cunosc costul unui apel de un minut către alte rețele mobile și 14% cunosc costul unui apel de un minut către o rețea de telefonie fixă, alta decât cea deținută (dacă este cazul) de operatorul de telefonie mobilă.
- Procente ceva mai mari întâlnim în rândul companiilor/instituțiilor în care se utilizează cartele preplătite: 29% din respondenți afirmă că știu care este costul unui apel de un minut în aceeași rețea de telefonie mobilă iar 26% cunosc costul unui apel de un minut către alte rețele mobile.

Notorietatea operatorilor de telefonie mobilă

Ați auzit că unii operatori de rețele de telefonie mobilă oferă de asemenea servicii de telefonie fixă?

Baza: companii și instituții în care se utilizează servicii de telefonie mobilă, eșantion total și după numărul de angajați

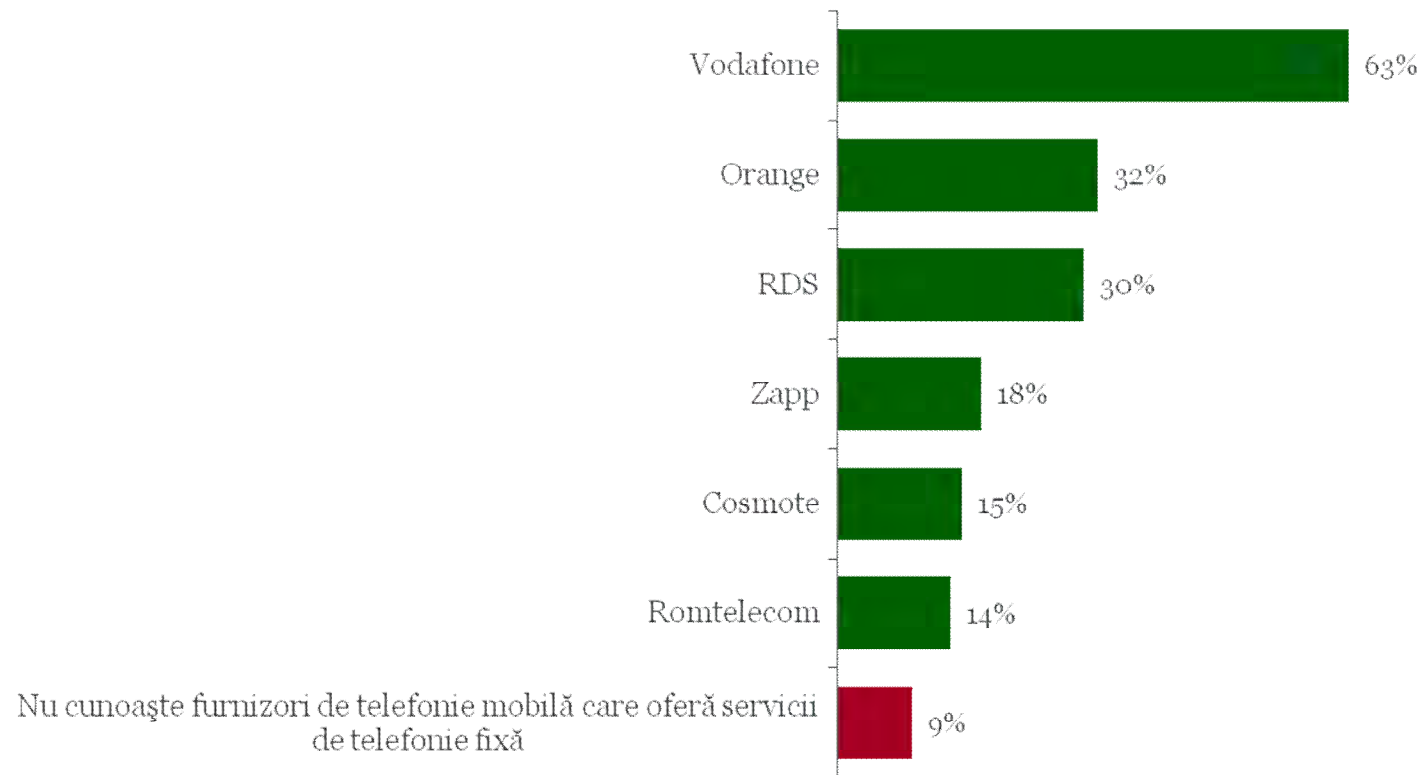


Notorietatea ofertelor de telefonie fixă ale operatorilor de telefonie mobilă

Ce operatori de telefonie mobilă cunoașteți că oferă și servicii de telefonie fixă?
Vă rog să vă gândiți inclusiv la servicii de tipul „acasa (homezone) sau homepack/zona mea”.

Baza: companii și instituții în care se utilizează servicii de telefonie mobilă,
N = 1310

Mai multe răspunsuri posibile

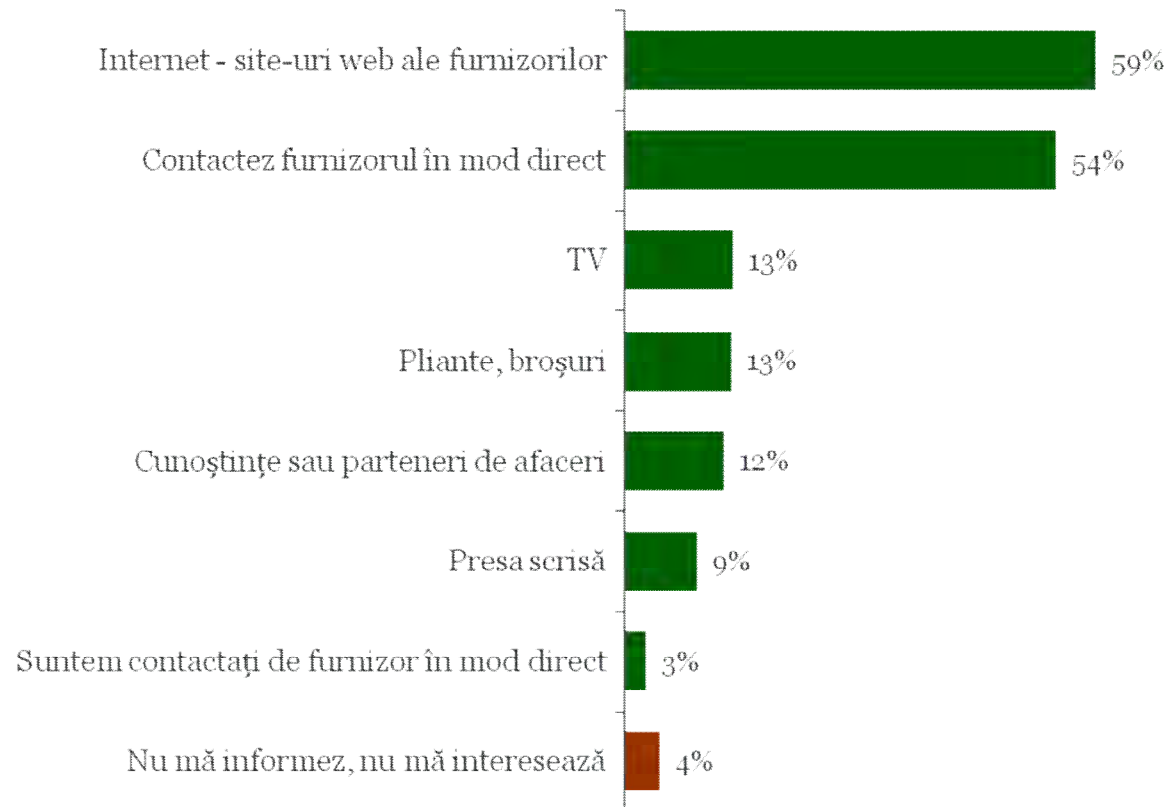


Surse de informare cu privire la ofertele furnizorilor de servicii de telefonie mobilă

Atunci când vă informați cu privire la ofertele furnizorilor de servicii de telefonie mobilă existenți pe piață, care sunt sursele de informare pe care le utilizați?

Baza: companii și instituții în care se utilizează servicii de telefonie mobilă,
N = 1310

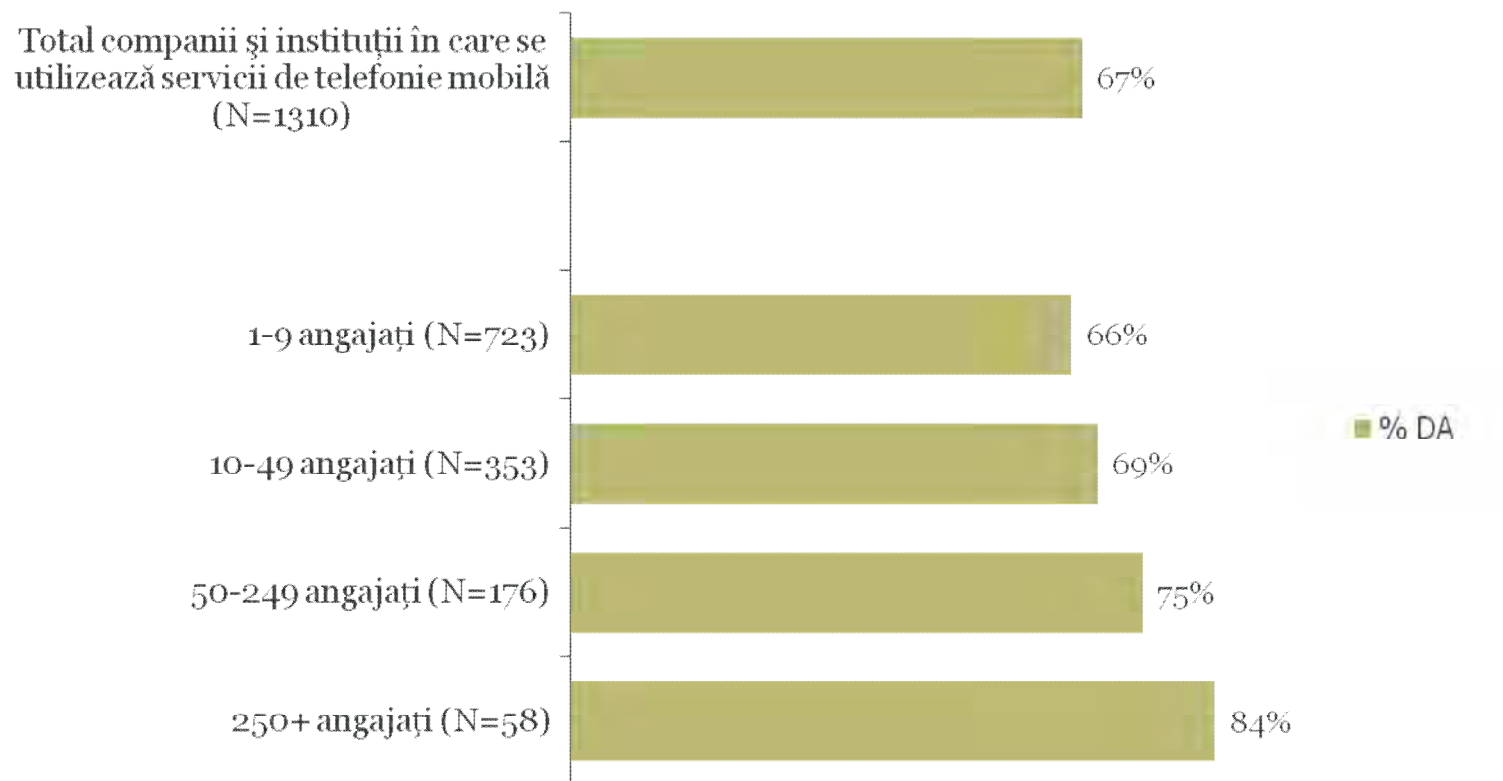
Mai multe răspunsuri posibile



Oferte alternative de la furnizorii de servicii de telefonie mobilă

Când ați ales (ultima dată) furnizorul sau serviciul de telefonie mobilă pe care îl utilizați în compania dvs, ați avut de ales dintre ofertele mai multor furnizori?

Baza: companii și instituții în care se utilizează servicii de telefonie mobilă, eșantion total și după numărul de angajați



Cât de ușor de comparat sunt ofertele furnizorilor de servicii de telefonie mobilă

Atunci când ați ales ultima dată serviciile de telefonie mobilă pe care le folosiți în prezent, cât de ușor sau de dificil a fost să comparați ofertele furnizorilor de servicii de telefonie mobilă în ceea ce privește tarifele acestora? Dar în ceea ce privește calitatea serviciilor furnizate?

Baza: companii și instituții în care se utilizează servicii de telefonie mobilă care au avut de ales dintre ofertele mai multor furnizori de servicii de telefonie mobilă (N = 900)

■ Foarte ușor ■ Ușor ■ Nici ușor, nici greu ■ Dificil ■ Foarte dificil ■ NȘ/NR

companii și instituții în care se utilizează servicii de telefonie mobilă care au avut de ales dintre ofertele mai multor furnizori de servicii de telefonie mobilă (N = 900)

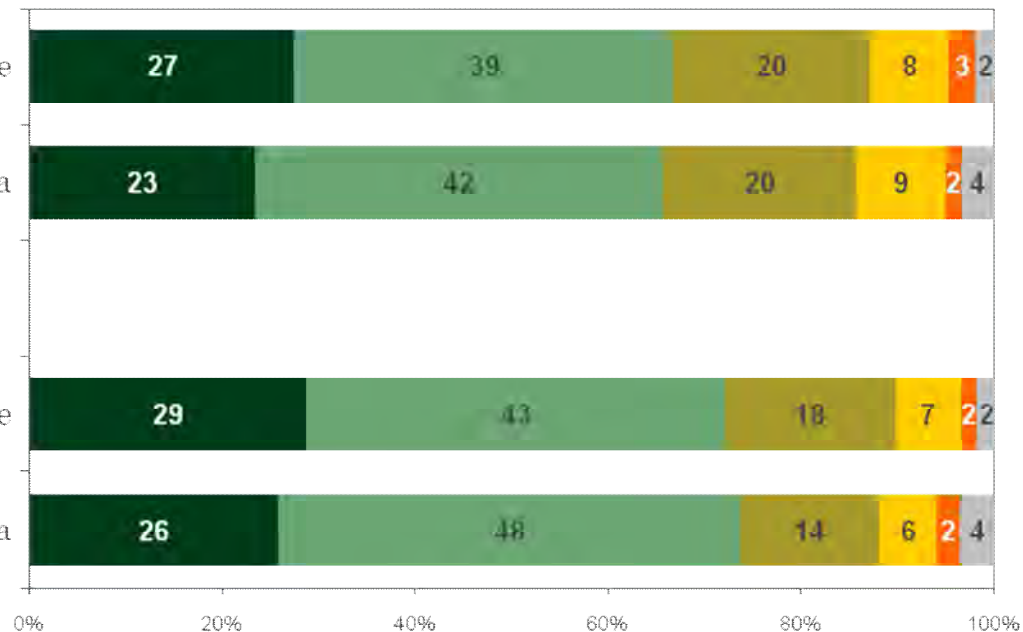
în ceea ce privește tarifele

în ceea ce privește calitatea

companii și instituții cu mai puțin de 50 de angajați, în care se utilizează servicii de telefonie mobilă cu planuri tarifare conform ofertelor publice (nenegociate) și care au avut de ales dintre ofertele mai multor furnizori de servicii de telefonie mobilă (N = 295)

în ceea ce privește tarifele

în ceea ce privește calitatea



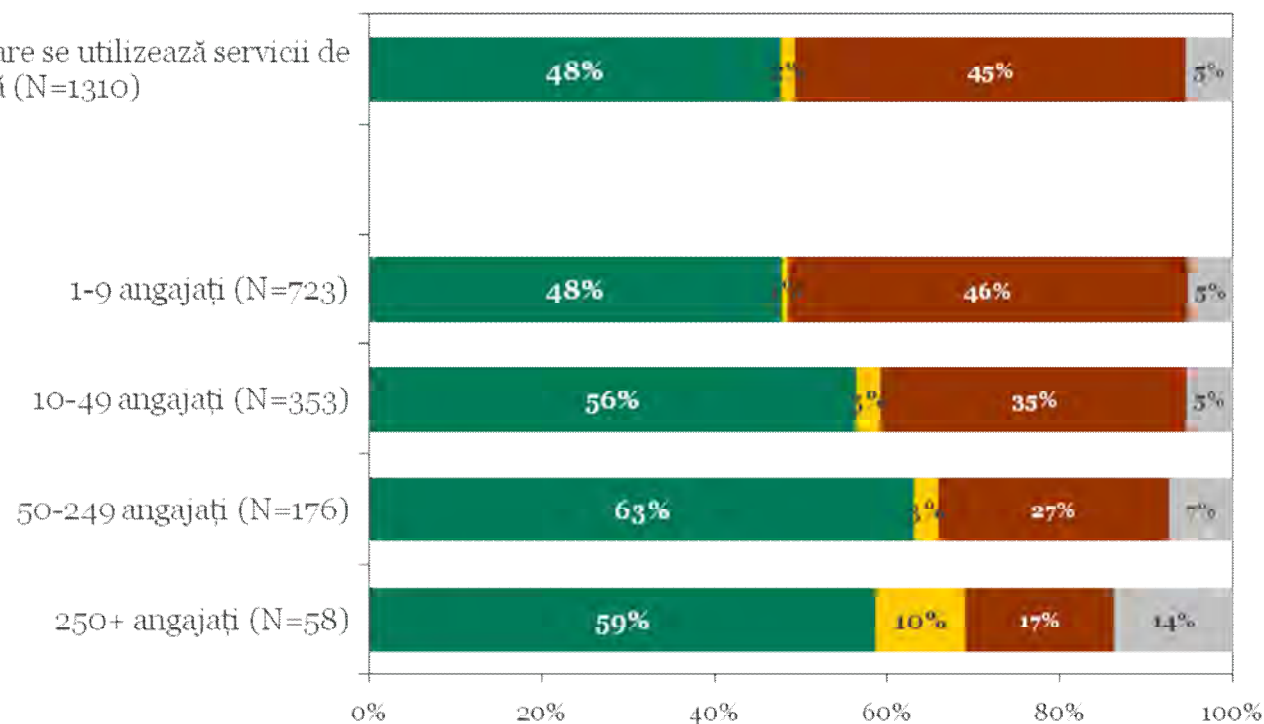
Planuri tarifare negociate

Planurile tarifare pe care le utilizați în compania/instituția dvs. sunt:

Baza: companii și instituții în care se utilizează servicii de telefonie mobilă, după numărul de angajați

- diferite de ofertele de lista/publice ale furnizorului, obținute în urma unor negocieri directe cu furnizorul
- diferite de ofertele de lista/publice ale furnizorului, obținute în urma unei licitații publice
- conform ofertelor publice ale furnizorului
- NS/NR

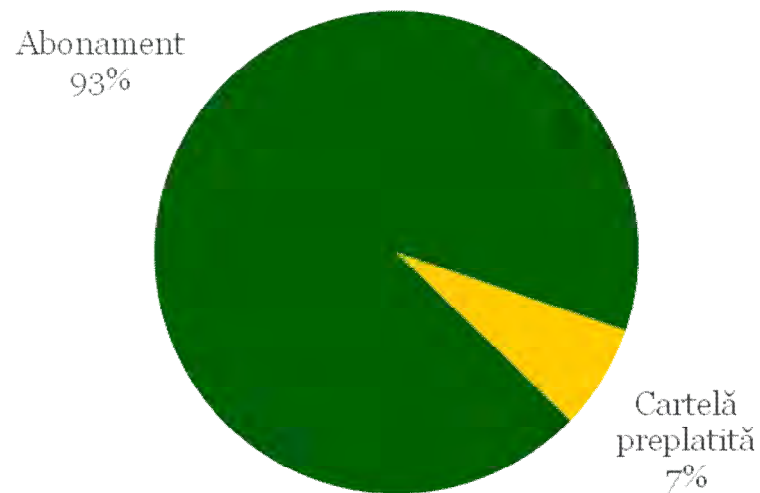
Total companii și instituții în care se utilizează servicii de telefonie mobilă (N=1310)



Serviciul de telefonie mobilă cel mai des utilizat în companiile cu mai puțin de 50 de angajați în care se utilizează servicii de telefonie mobilă cu planuri tarifare conform ofertelor publice

În continuare vă rugăm să vă referiți la serviciul de telefonie mobilă folosit cel mai des în compania dvs. Puteți să îmi spuneți dacă este un abonament sau o cartelă preplatită?

Baza: companii și instituții cu mai puțin de 50 de angajați, în care se utilizează servicii de telefonie mobilă cu planuri tarifare conform ofertelor publice (ne-negociate) (N=458)



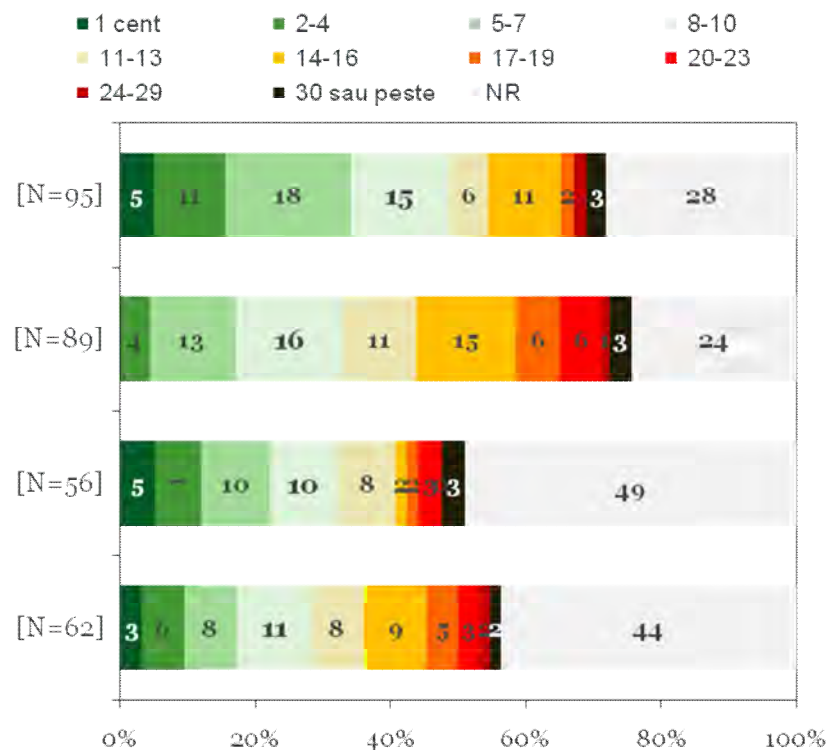
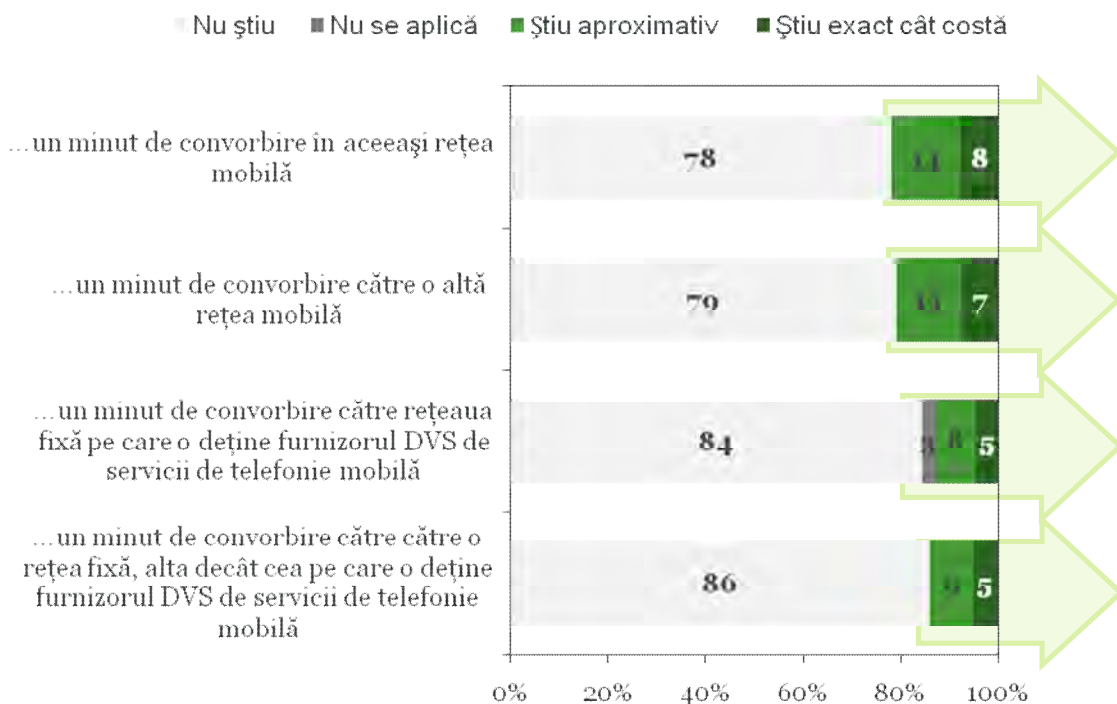
Gradul de cunoaștere a tarifelor furnizorului de servicii de telefonie mobilă utilizat cel mai des – abonament

Pentru acest plan tarifar (abonament sau cartelă, în funcție de cum ați precizat la întrebarea anterioară), cunoașteți care este costul unui apel către aceeași rețea de telefonie mobilă la care sunteți conectat? Dar către alta rețea mobilă? Dar către rețeaua fixă pe care o deține furnizorul dvs de servicii de telefonie mobilă? Dar către o rețea fixă, alta decât cea pe care o deține furnizorul dvs de servicii de telefonie mobilă?

Puteți să-mi spuneți aproximativ cât costă... Vă rog să-mi spuneți costul în eurocenți, fără TVA.

Baza: companii și instituții cu mai puțin de 50 de angajați, în care se utilizează servicii de telefonie mobilă cu planuri tarifare conform ofertelor publice (ne-negociate) și care utilizează cel mai des servicii de telefonie mobilă pe bază de abonament (N=428)

Care este tariful pentru fiecare categorie de apeluri? (eurocenți)

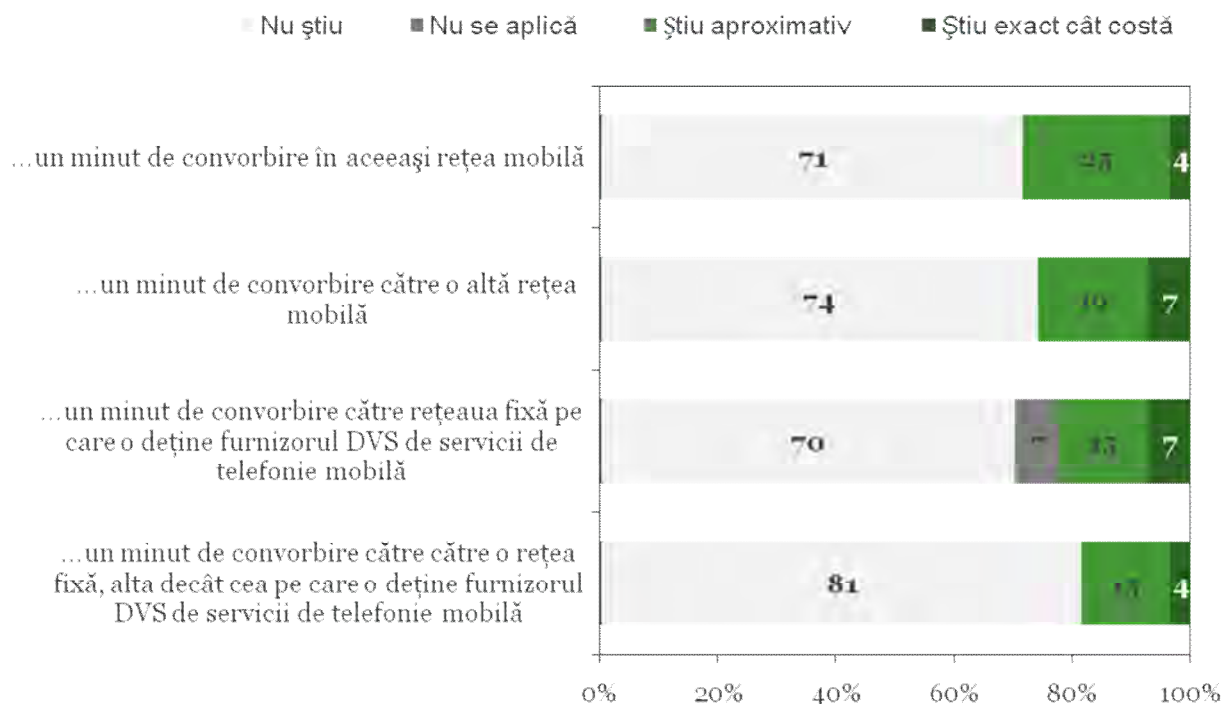


Gradul de cunoaștere a tarifelor furnizorului de servicii de telefonie mobilă utilizat cel mai des – cartelă preplătită

Pentru acest plan tarifar (abonament sau cartelă, în funcție de cum ați precizat la întrebarea anterioară), cunoașteți care este costul unui apel către aceeași rețea de telefonie mobilă la care sunteți conectat? Dar către alta rețea mobilă? Dar către rețeaua fixă pe care o deține furnizorul dvs de servicii de telefonie mobilă? Dar către o rețea fixă, alta decât cea pe care o deține furnizorul dvs de servicii de telefonie mobilă?

Puteți să-mi spuneți aproximativ cât costă... Vă rog să-mi spuneți costul în eurocenți, fără TVA.

*Baza: companii și instituții cu mai puțin de 50 de angajați, în care se utilizează servicii de telefonie mobilă cu planuri tarifare conform ofertelor publice (ne-negociate) și care utilizează cel mai des servicii de telefonie mobilă pe bază de cartele preplătite (N=30)**



*Atenție: bază mică; rezultatele ar trebui interpretate cu prudență

V. Obiceiuri de utilizare a serviciilor de telefonie mobilă

Obiceiuri de utilizare a serviciilor de telefonie mobilă

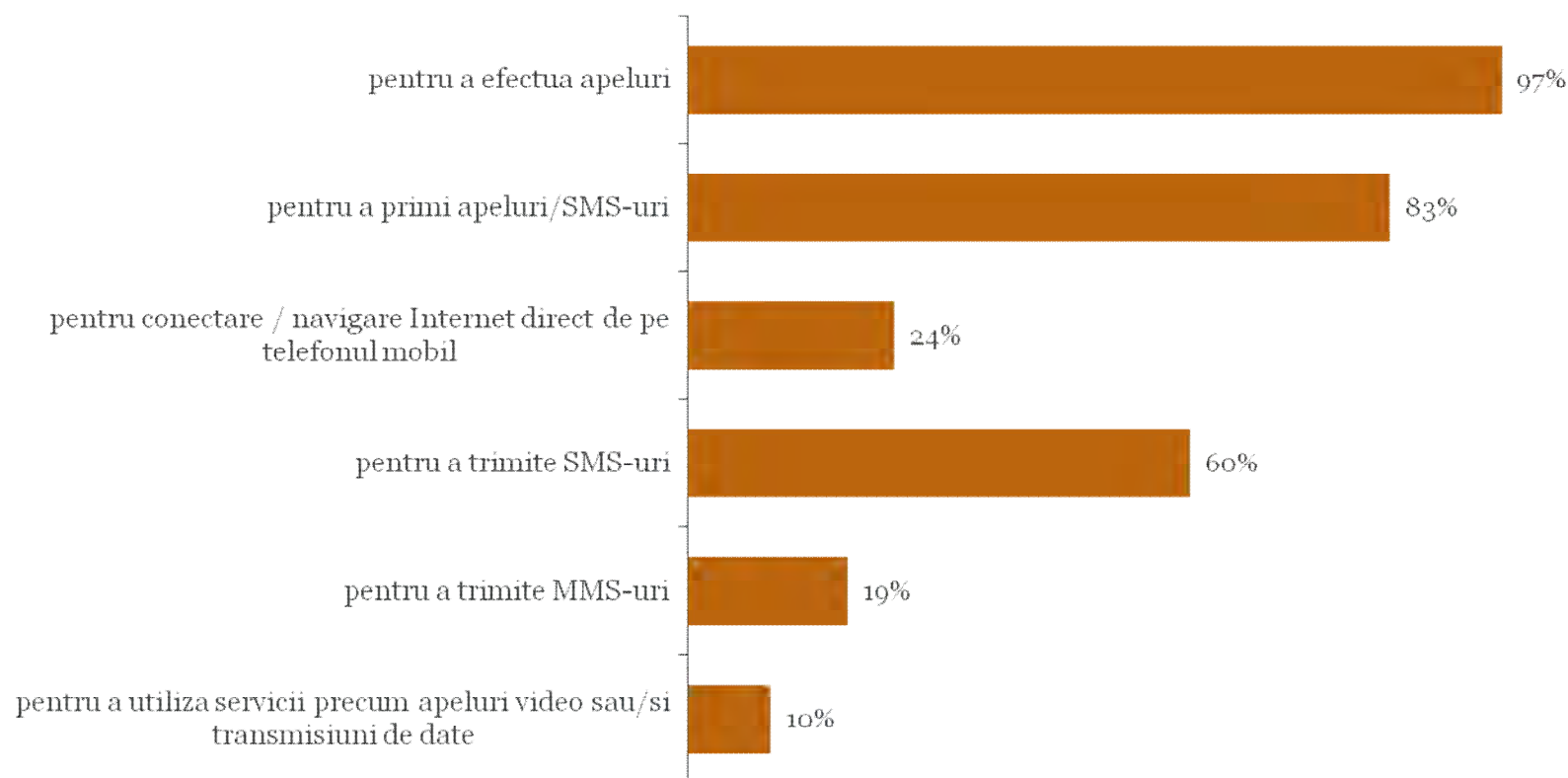
- În afară de utilizarea tradițională a telefonului mobil pentru servicii de voce și mesaje scurte (SMS), în 24% din companii/instituții se utilizează telefonie mobilă pentru a naviga pe internet direct de pe telefonul mobil, în 19% pentru a trimite MMS-uri și 10% pentru a efectua transmisiuni de date sau apeluri video.
- Abonamentele de telefonie mobilă sunt folosite într-o măsură mai mare decât cartelele preplătite în special în ceea ce privește conectarea și navigarea pe Internet de pe telefonul mobil (25% vs. 9%), dar și pentru apeluri video și transmisiuni de date (10% vs. 6%) sau pentru a trimite SMS-uri (60% vs. 52%).
- În marea majoritate a companiilor/instituțiilor, angajații utilizează telefoanele mobile pentru a suna exclusiv sau aproape exclusiv către rețele mobile (36%) sau pentru a suna într-o măsură mai mare către rețele mobile (44%). Doar în 13% din companii/instituții se folosesc telefoanele mobile pentru a efectua apeluri în egală măsură către rețele mobile și fixe.
- Referitor la modul în care se efectuează apeluri de către angajați atunci când aceștia se află la birou, în 37% din companii/instituții se folosesc în principal telefoane mobile cu abonament pentru a efectua apeluri de la birou, în 36% se folosește alternativ telefonul mobil sau telefonul fix în funcție de destinația apelată iar în 16% se folosește în principal telefonul fix pentru a efectua apeluri de la birou. În companiile cu peste 10 angajați însă, scade ponderea firmelor în care se utilizează preponderent telefonie mobilă și crește ponderea celor în care se utilizează în principal telefonul fix și a celor în care se folosește alternativ telefonul fix și telefonul mobil.

Scopul utilizării telefoniei mobile

Pentru fiecare furnizor de la care aveți ABONAMENT, vă rog să îmi spuneți în ce scop utilizați dvs. telefonul mobil.
Pentru fiecare furnizor de la care aveți CARTELĂ PREPLĂTITĂ, vă rog să îmi spuneți în ce scop utilizați dvs. telefonul mobil.

Baza: companii și instituții în care se utilizează servicii de telefonie mobilă,
N = 1310

Mai multe răspunsuri posibile

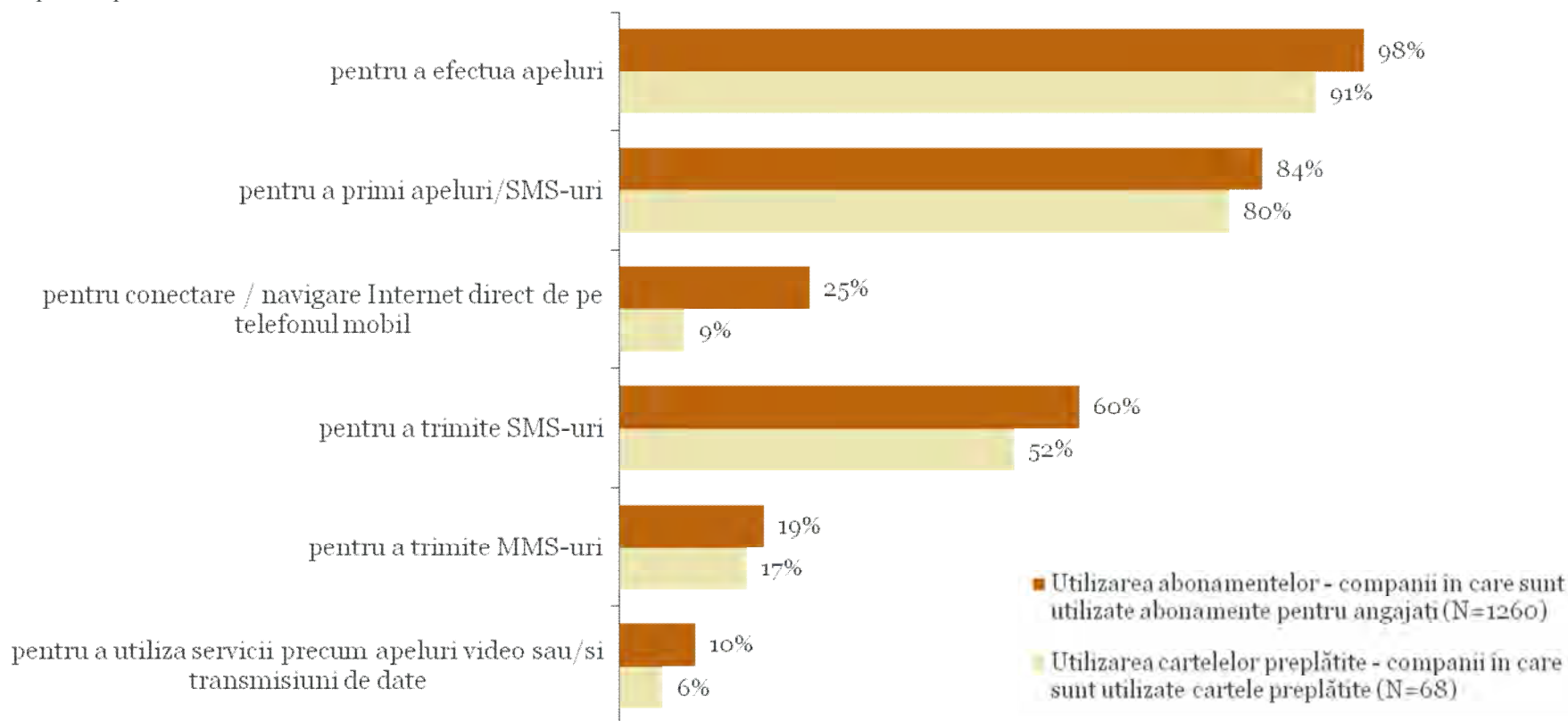


Scopul utilizării telefoniei mobile

Pentru fiecare furnizor de la care aveți ABONAMENT, vă rog să îmi spuneți în ce scop utilizați dvs. telefonul mobil.
Pentru fiecare furnizor de la care aveți CARTELĂ PREPLĂTITĂ, vă rog să îmi spuneți în ce scop utilizați dvs. telefonul mobil.

Baza: companii și instituții în care se utilizează servicii de telefonie mobilă, cu abonament / cartelele preplătite

Mai multe răspunsuri posibile



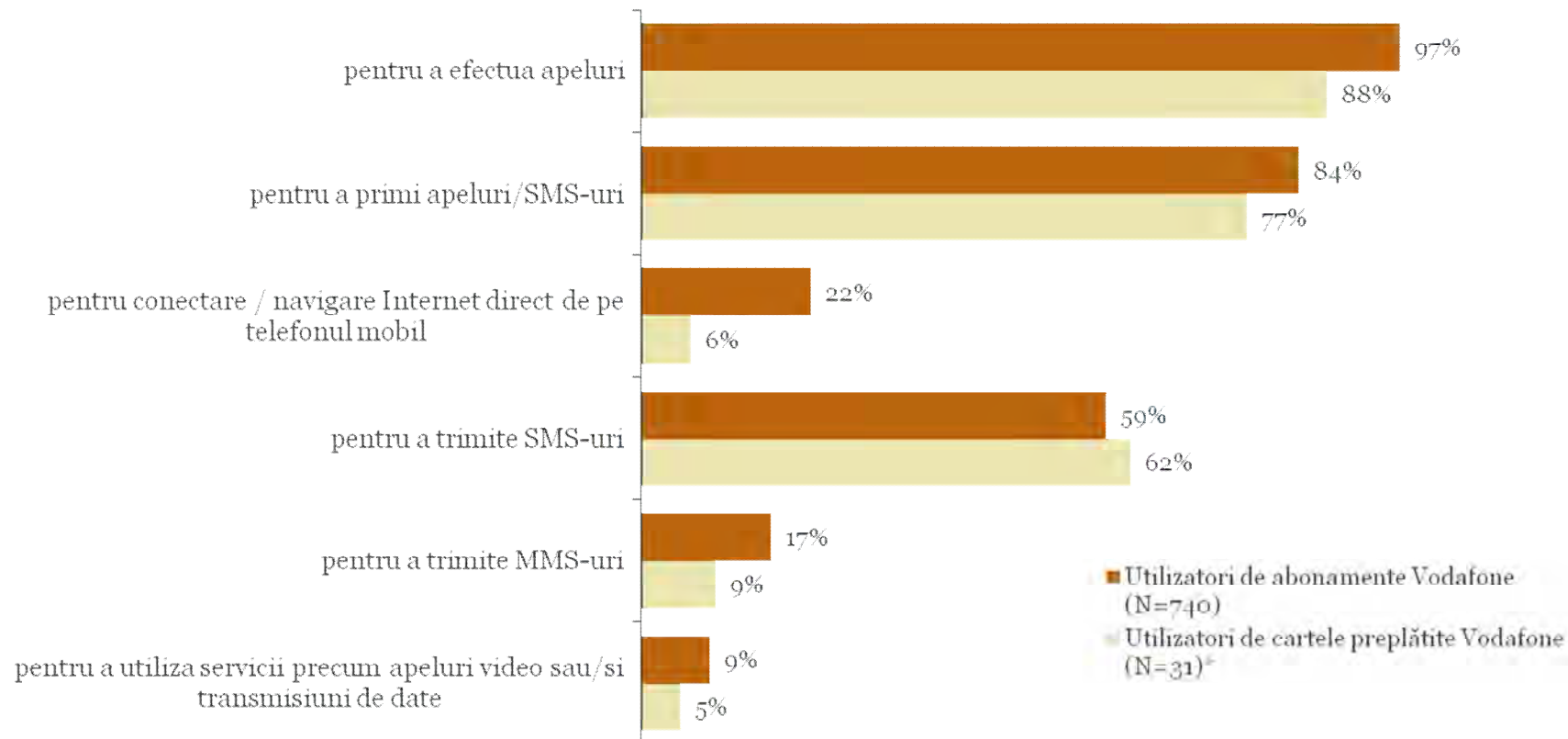
Scopul utilizării telefoniei mobile

Utilizatori Vodafone

Pentru fiecare furnizor de la care aveți ABONAMENT, vă rog să îmi spuneți în ce scop utilizați dvs. telefonul mobil.
Pentru fiecare furnizor de la care aveți CARTELĂ PREPLĂTITĂ, vă rog să îmi spuneți în ce scop utilizați dvs. telefonul mobil.

Baza: utilizatori Vodafone

Mai multe răspunsuri posibile



*Atenție: bază mică; rezultatele ar trebui interpretate cu prudență

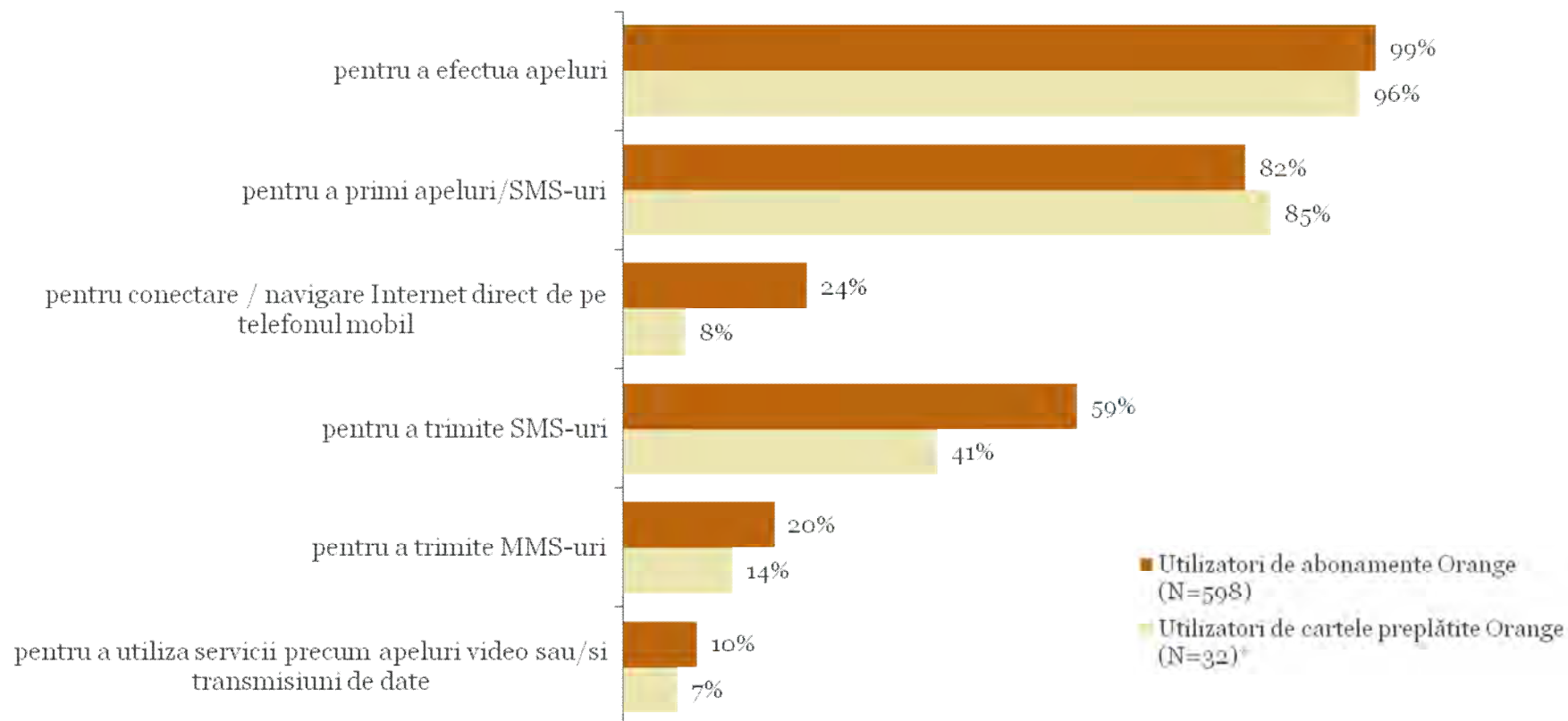
Scopul utilizării telefoniei mobile

Utilizatori Orange

Pentru fiecare furnizor de la care aveți ABONAMENT, vă rog să îmi spuneți în ce scop utilizați dvs. telefonul mobil.
Pentru fiecare furnizor de la care aveți CARTELĂ PREPLĂTITĂ, vă rog să îmi spuneți în ce scop utilizați dvs. telefonul mobil.

Baza: utilizatori Orange

Mai multe răspunsuri posibile



*Atenție: bază mică; rezultatele ar trebui interpretate cu prudență

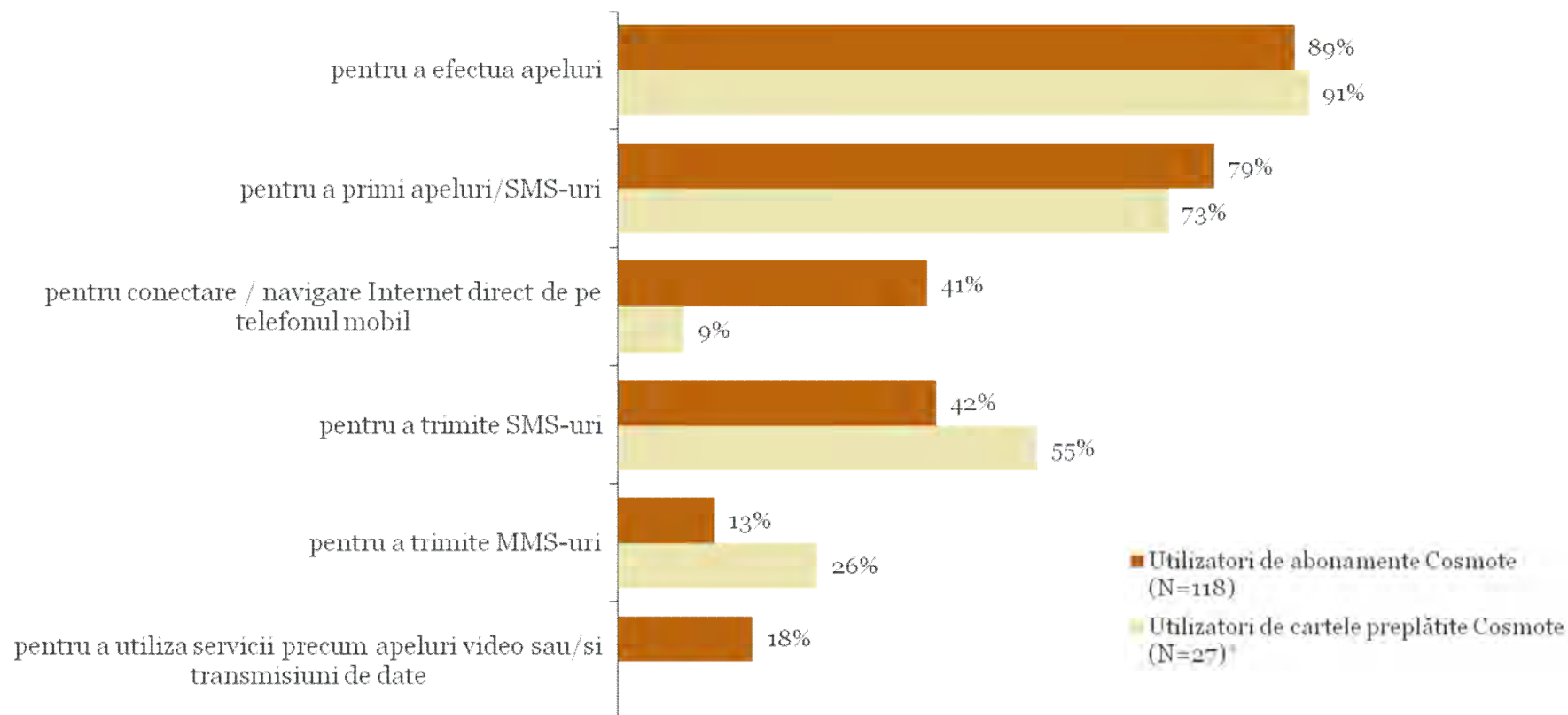
Scopul utilizării telefoniei mobile

Utilizatori Cosmote

Pentru fiecare furnizor de la care aveți ABONAMENT, vă rog să îmi spuneți în ce scop utilizați dvs. telefonul mobil.
Pentru fiecare furnizor de la care aveți CARTELĂ PREPLĂTITĂ, vă rog să îmi spuneți în ce scop utilizați dvs. telefonul mobil.

Baza: utilizatori Cosmote

Mai multe răspunsuri posibile



*Atenție: bază mică; rezultatele ar trebui interpretate cu prudență

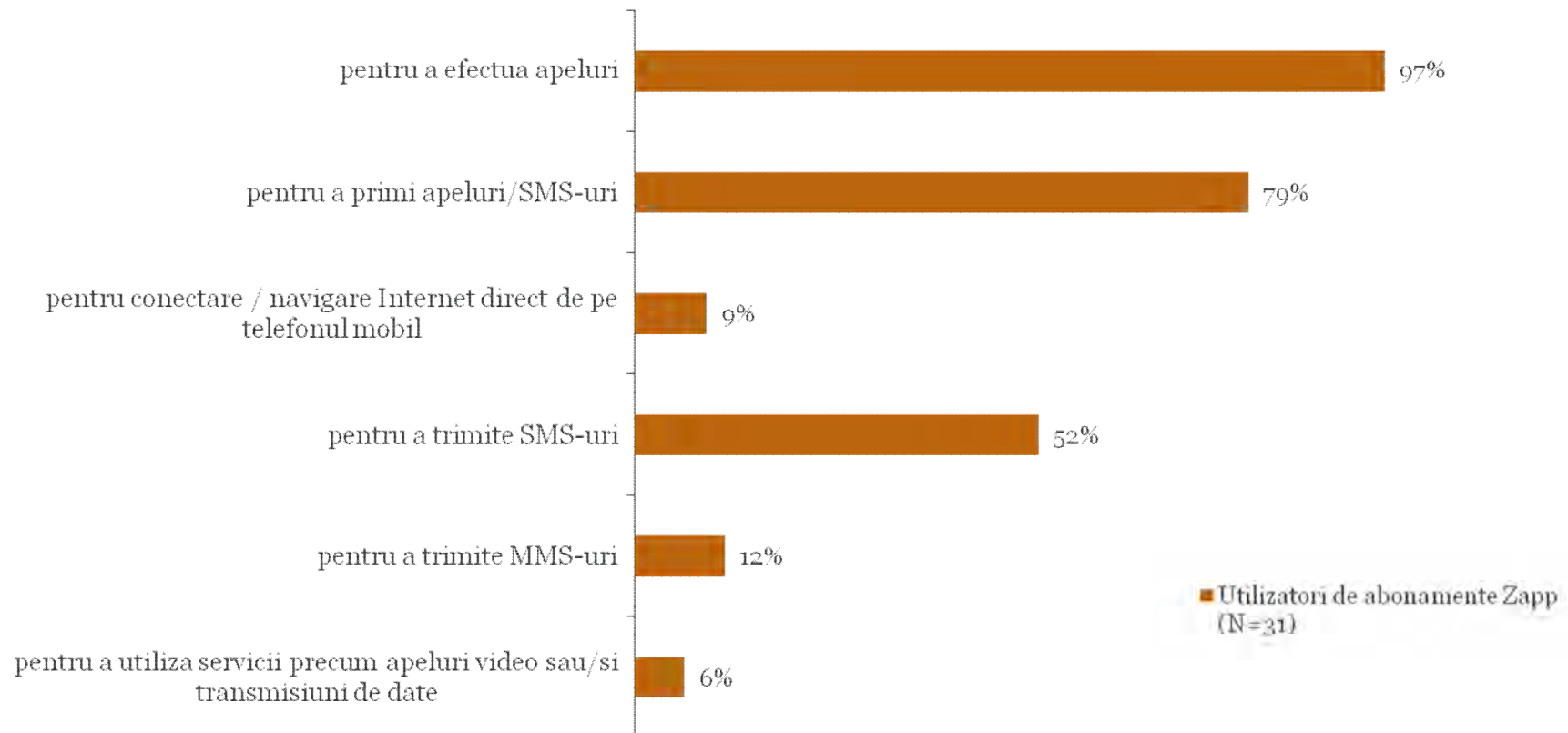
Scopul utilizării telefoniei mobile

Utilizatori Zapp

Pentru fiecare furnizor de la care aveți ABONAMENT, vă rog să îmi spuneți în ce scop utilizați dvs. telefonul mobil.

Baza: utilizatori Zapp

Mai multe răspunsuri posibile



*Atenție: bază mică; rezultatele ar trebui interpretate cu prudență

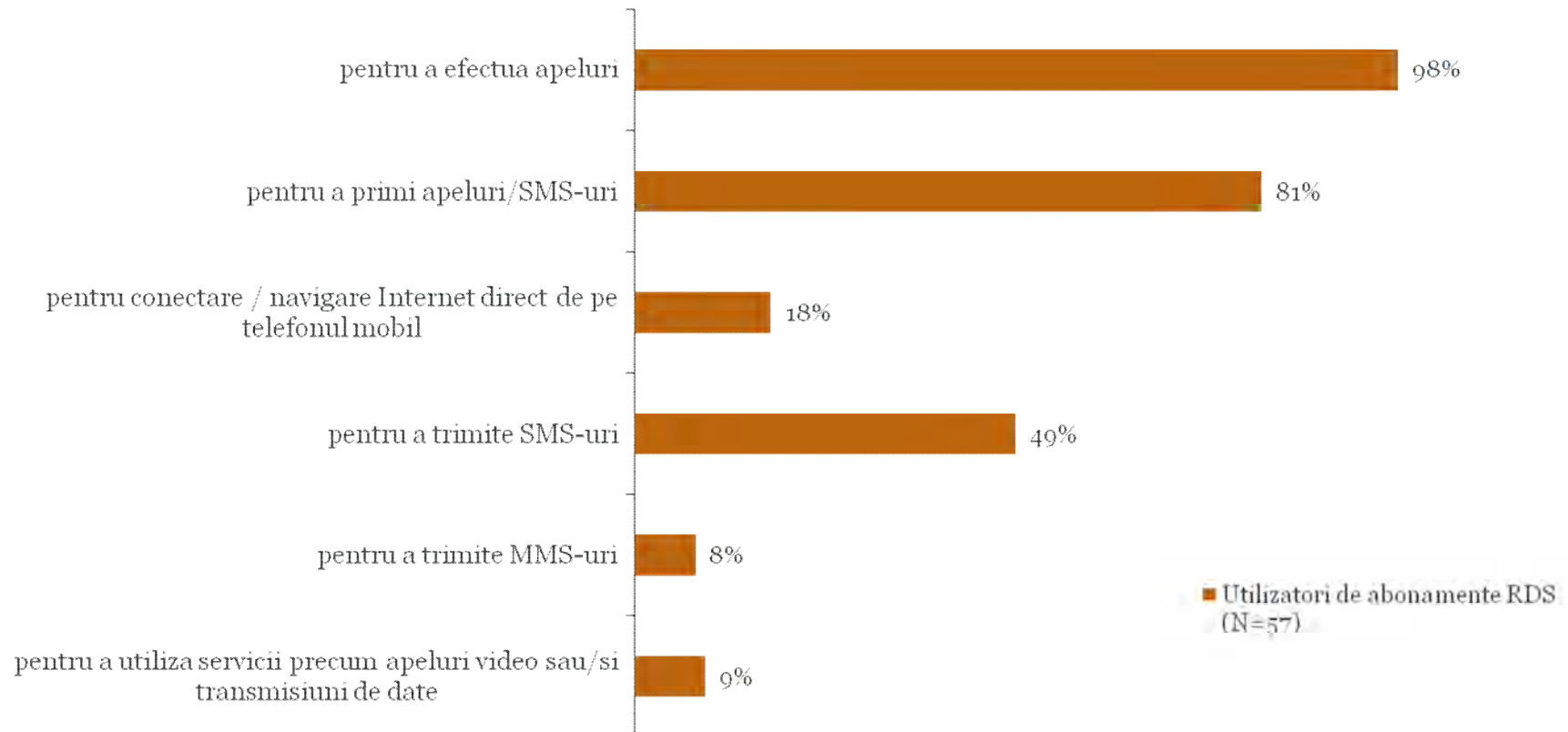
Scopul utilizării telefoniei mobile

Utilizatori RDS

Pentru fiecare furnizor de la care aveți ABONAMENT, vă rog să îmi spuneți în ce scop utilizați dvs. telefonul mobil.

Baza: utilizatori RDS

Mai multe răspunsuri posibile



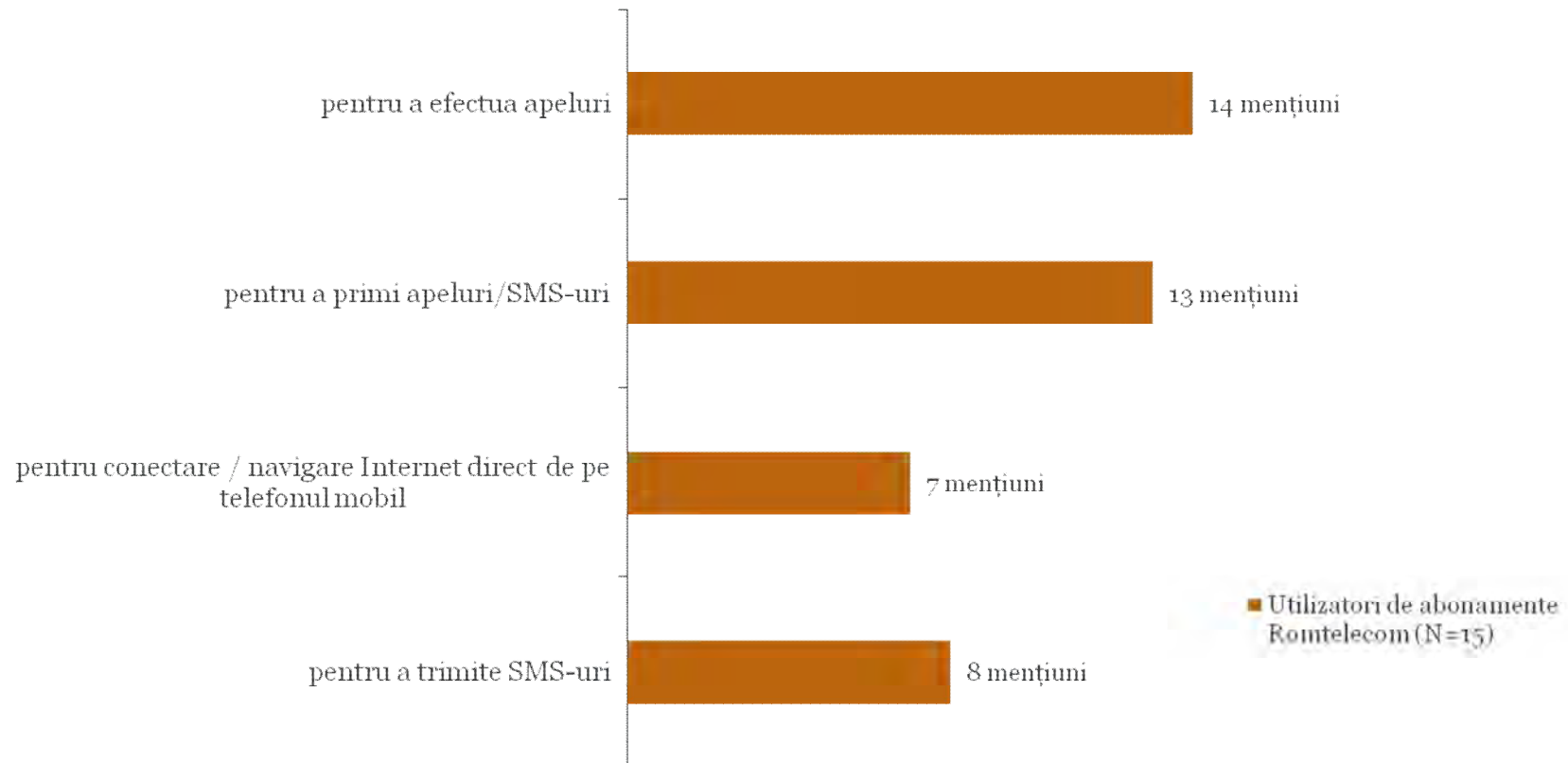
Scopul utilizării telefoniei mobile

Utilizatori Romtelecom

Pentru fiecare furnizor de la care aveți ABONAMENT, vă rog să îmi spuneți în ce scop utilizați dvs. telefonul mobil.

Baza: utilizatori Romtelecom

Mai multe răspunsuri posibile



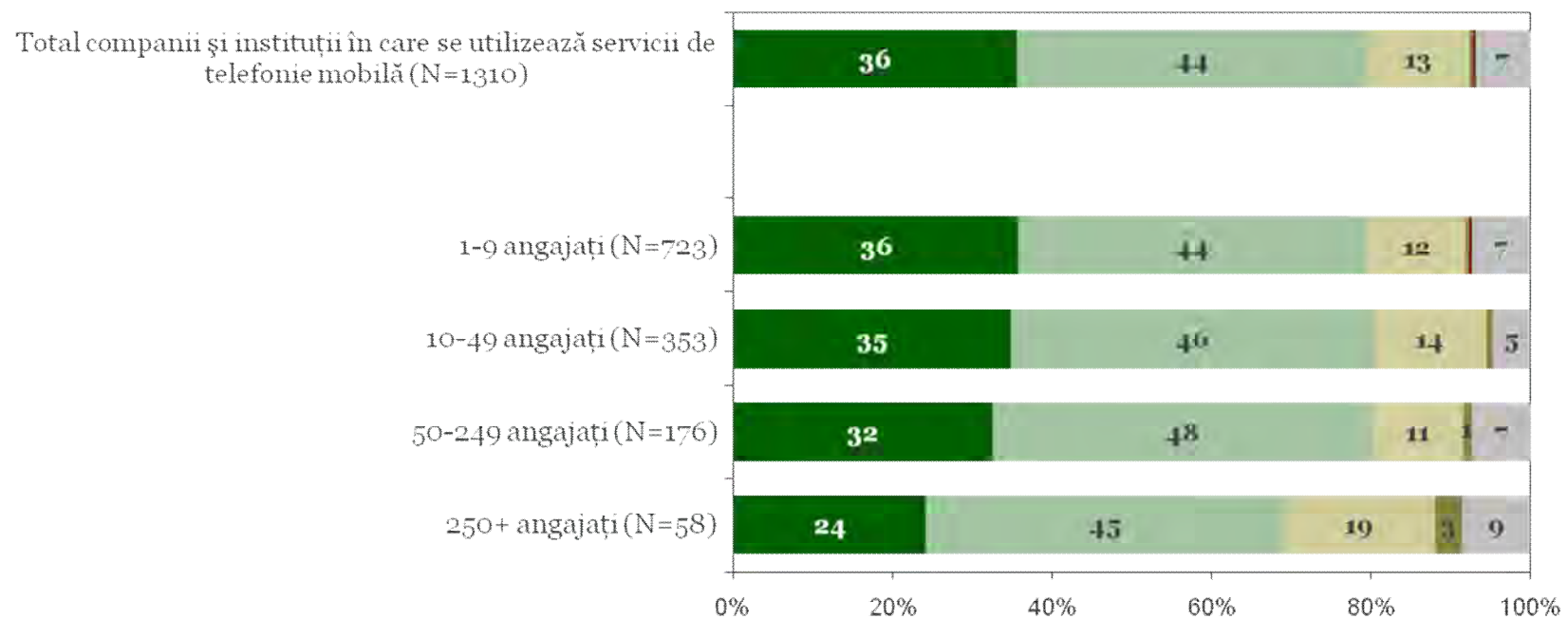
*Atenție: bază mică; rezultatele ar trebui interpretate cu prudență

Utilizarea serviciilor de telefonie mobilă apeluri către rețele fixe vs. apeluri către rețele mobile

Vă rog să vă gândiți la apelurile efectuate în interiorul țării de către angajații firmei DVS. pe telefonul mobil pe parcursul unei luni. Care din următoarele afirmații se potrivește cel mai bine cu modul în care se folosesc telefoanele mobil?

Baza: companii și instituții în care se utilizează servicii de telefonie mobilă, eșantion total și după mărimea companiei

- se efectuează apeluri exclusiv sau aproape exclusiv către rețele mobile
- se efectuează apeluri într-o măsură mai mare către rețele mobile
- se efectuează apeluri în egală măsură către rețele mobile și fixe
- se efectuează apeluri într-o măsură mai mare către rețele fixe
- se efectuează apeluri exclusiv sau aproape exclusiv către rețele fixe
- nu știu



Modalitatea principală de efectuare a apelurilor telefonice

Referitor la modul în care se efectuează apeluri în companie de către angajați, atunci când aceștia se află la birou, care din următoarele afirmații descrie cel mai bine acest lucru?

Baza: companii și instituții în care se utilizează servicii de telefonie mobilă, eșantion total și după mărimea companiei

- În principal se folosește telefonul fix pentru a efectua apeluri de la birou
- În principal se folosesc telefoane mobile cu abonament pentru a efectua apeluri de la birou
- În principal se folosesc telefoane mobile cu cartelă preplătită
- În principal se folosește telefonia mobilă prin centrale Premicell la puncte fixe
- Se folosește alternativ telefonul mobil sau telefonul fix în funcție de destinația apelată (rețeaua în care se apelează)
- NȘ/refuz

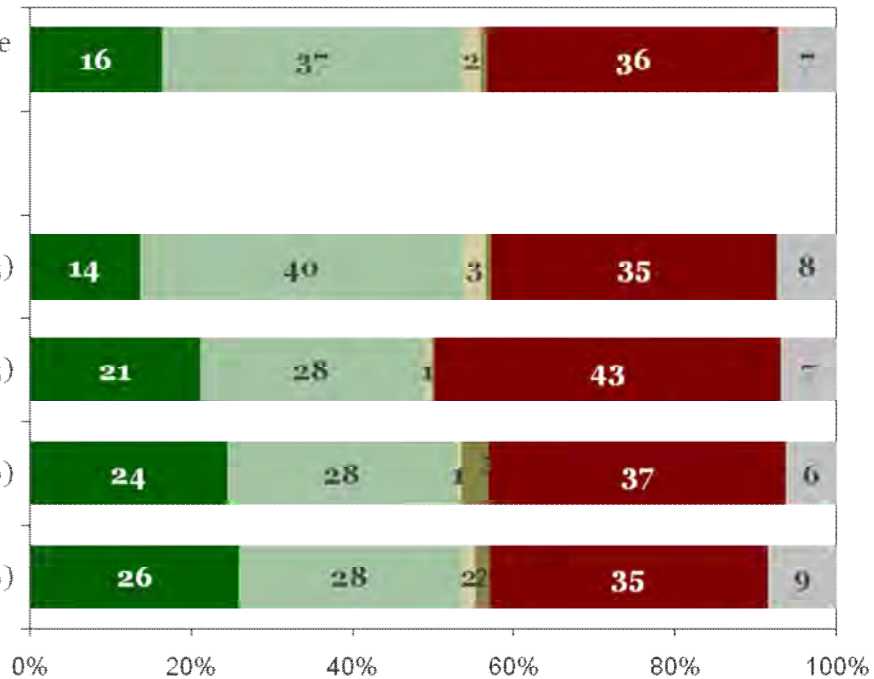
Total companii și instituții în care se utilizează servicii de telefonie mobilă (N=1310)

1-9 angajați (N=723)

10-49 angajați (N=353)

50-249 angajați (N=176)

250+ angajați (N=58)



VI. Politici de utilizare a telefoniei mobile

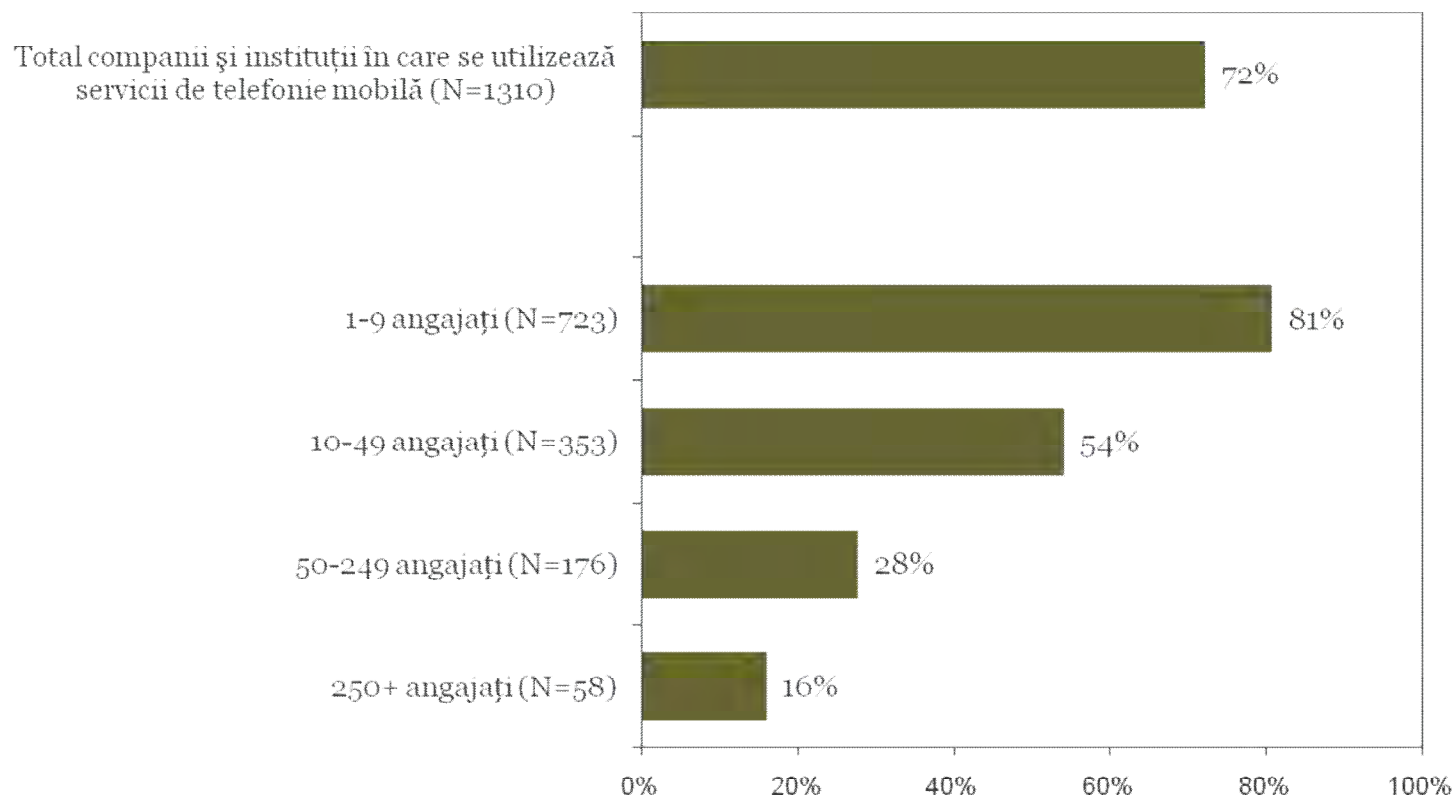
Politici de utilizare a telefoniei mobile în companii și instituții

- Per total, 72% din angajații din companiile și instituțiile din România în care se utilizează servicii de telefonie mobilă au acces la aceste servicii la locul de muncă. Această valoare a fost obținută raportând numărul total de angajați cu acces la telefonia mobilă la numărul total de angajați din eșantion. Pondere angajaților care au acces la servicii de telefonie mobilă este puternic corelată cu mărimea companiei/instituției. Astfel, în companiile cu 1-9 angajați 81% din aceștia utilizează telefoane mobile plătite de angajator, în companiile cu 10-49 angajați 54%, în companiile cu 50-249 angajați 28% și în companiile cu 250+ angajați doar 16%.
- În 44% din companii și instituții nu există nici un fel de restricție sau recomandare privind utilizarea telefoanelor mobile, în 31% există recomandări iar 22% aplică restricții de utilizare a acestor servicii. Și în această situație există o corelație puternică între existența restricțiilor și mărimea companiei. Astfel, restricții privind utilizarea serviciilor de telefonie mobilă există în 19% din companiile/instituțiile cu 1-9 angajați, în 35% din cele cu 10-49 angajați, în 43% din cele cu 50-249 angajați și în 55% din cele cu 250 angajați și peste.
- Principalele tipuri de restricții se referă la apelurile internaționale și la existența unei limite de utilizare – angajații au fie un anumit număr de minute fie o anumită sumă plătită de firmă, iar depășirea acestora se plătește individual de către utilizator. și vizează în primul rând angajații fără funcție de conducere. În companiile/instituțiile care aplică restricții, 39% din angajații fără funcție de conducere și 11% din cei cu funcție de conducere au restricționate apelurile internaționale iar 31% din angajații fără funcție de conducere și 11% din cei cu funcție de conducere au o limită de utilizare.
- În 37% din companii/instituții, persoanele care au restricții pentru anumite apeluri de pe telefoanele mobile pot folosi telefoanele fixe pentru a efectua aceste apeluri. În 56% din companiile/instituțiile care au impus restricții respondenții afirmă că nu se pot folosi alte mijloace de comunicare pentru a efectua tipurile de apeluri restricționate.
- Atunci când sunt la birou sau în interiorul companiei/instituției și au la dispoziție și un telefon fix, în 48% din companii/instituții angajații folosesc frecvent telefoanele mobile plătite de angajator pentru a efectua apeluri, în 24% folosesc rar telefoanele mobile iar în 20% nu utilizează telefoanele mobile în această situație.

Procentul angajaților cu acces la telefonia mobilă raportat la numărul total de angajați

Cu aproximație, câți angajați din cadrul companiei folosesc telefoane mobile plătite parțial sau total de către firma dvs.? [DACĂ NU ȘTIE NUMĂRUL DE ANGAJAȚI ÎNTREABĂ:] Dar ați putea să îmi spuneți atunci cam ce proporție din numărul total de angajați folosesc telefoane mobile plătite parțial sau total de către firma dvs.?

Baza: companii și instituții în care sunt utilizate servicii de telefonie mobilă, eșantion total și după numărul de angajați

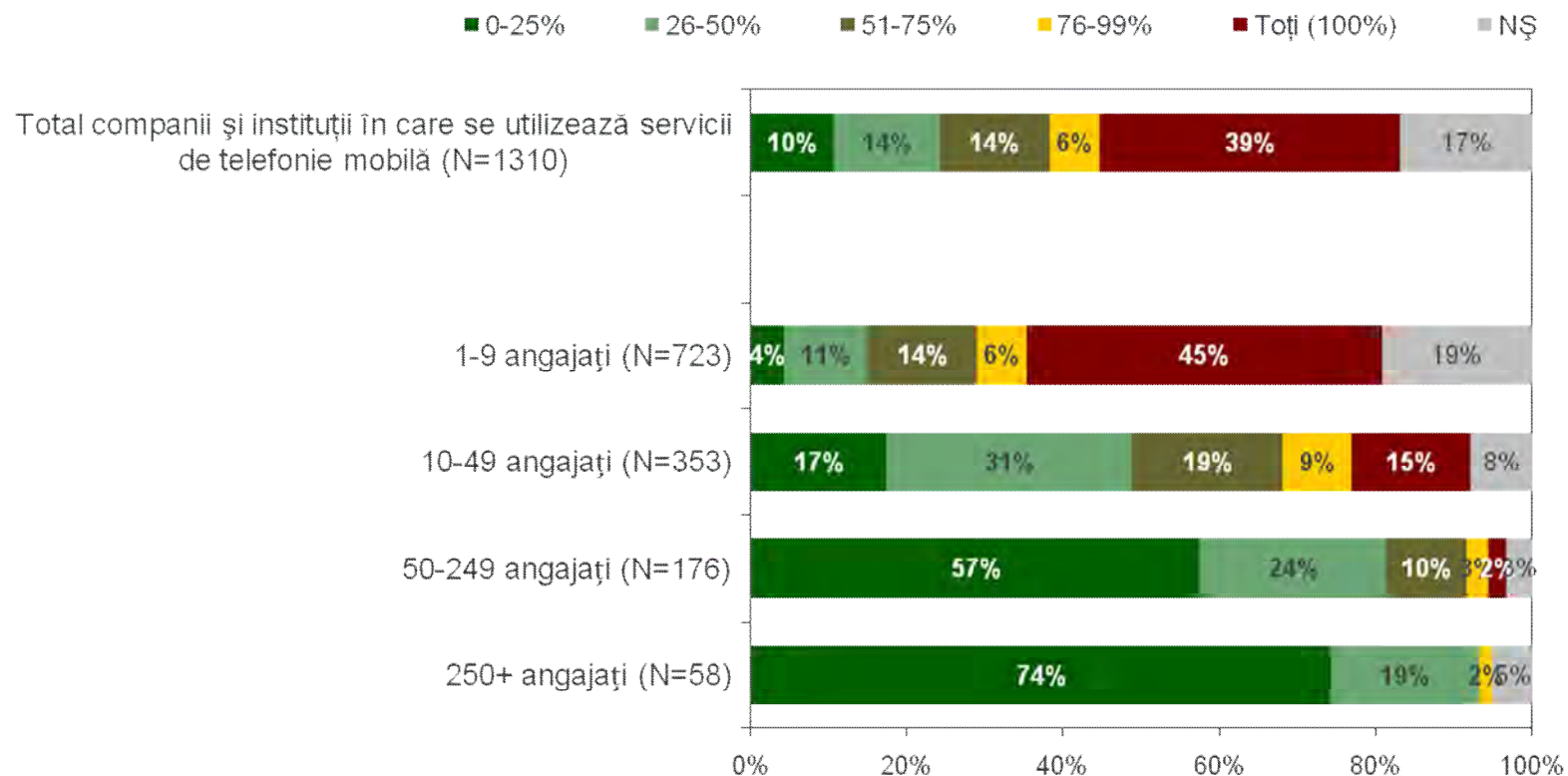


*Procentul a fost calculat ca număr total de angajați cu acces la telefonia mobilă împărțit la numărul total de angajați din eșantion

Procentul angajaților cu acces la telefonia mobilă

Cu aproximație, câți angajați din cadrul companiei folosesc telefoane mobile plătite parțial sau total de către firma dvs.? [DACĂ NU ȘTIE NUMĂRUL DE ANGAJAȚI ÎNTREABĂ:] Dar ați putea să îmi spuneți atunci cam ce proporție din numărul total de angajați folosesc telefoane mobile plătite parțial sau total de către firma dvs.?

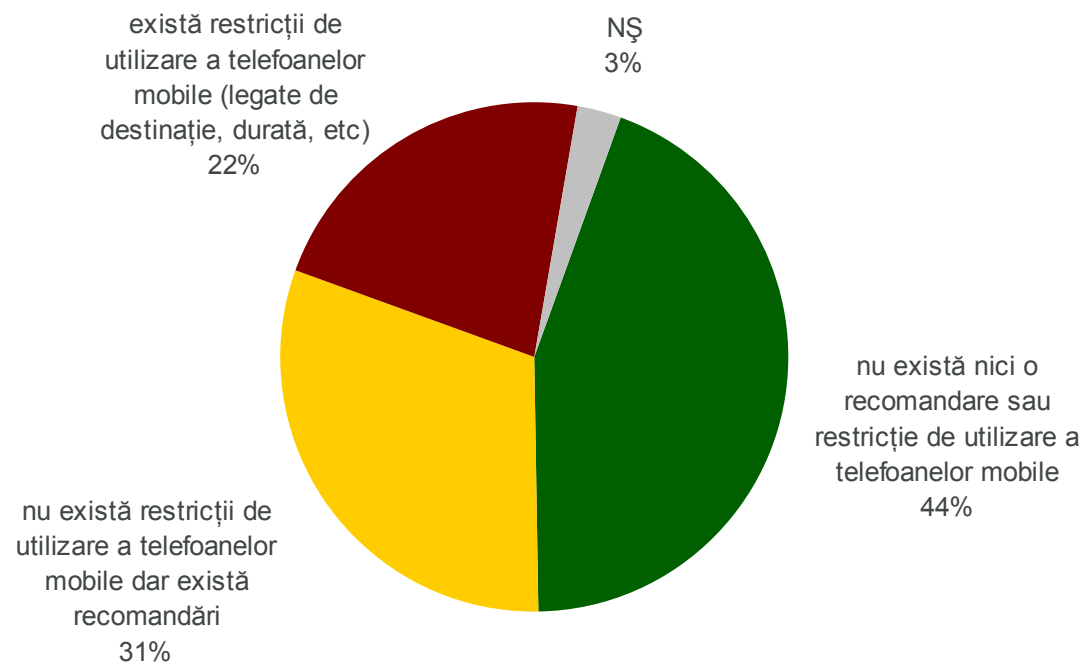
Baza: companii și instituții în care sunt utilizate servicii de telefonia mobilă, eșantion total și după numărul de angajați



Politicile companiei privind restricțiile de utilizare a telefoniei mobile

Care din următoarele afirmații descrie cel mai bine politica firmei dvs. în ceea ce privește utilizarea telefoanelor mobile?

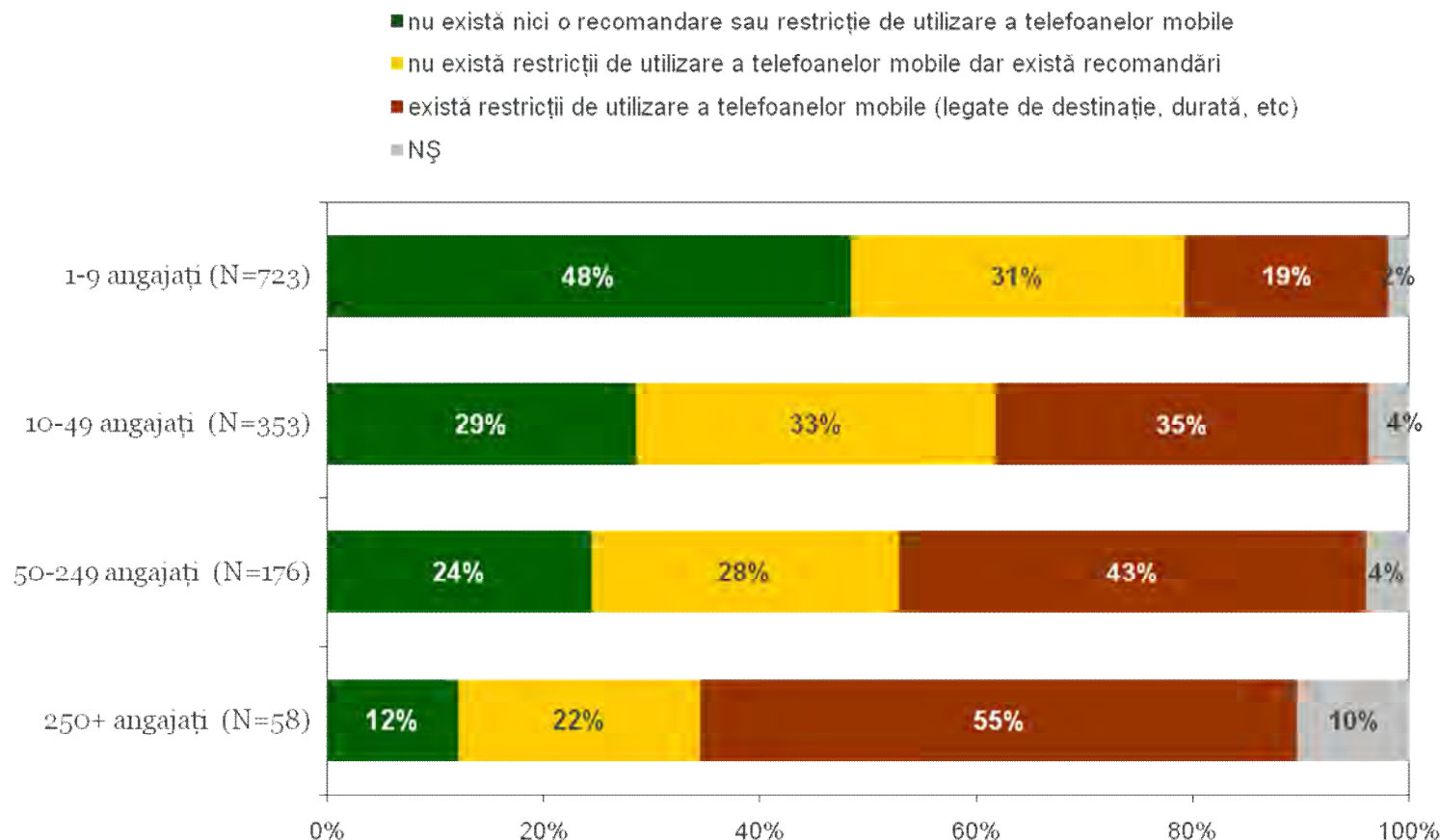
Baza: companii și instituții în care se utilizează servicii de telefonie mobilă,
N = 1310



Politicile companiei privind restricțiile de utilizare a telefoniei mobile – în funcție de numărul de angajați

Care din următoarele afirmații descrie cel mai bine politica firmei dvs. în ceea ce privește utilizarea telefoanelor mobile?

Baza: companii și instituții în care sunt utilizate servicii de telefonie mobilă, după numărul de angajați

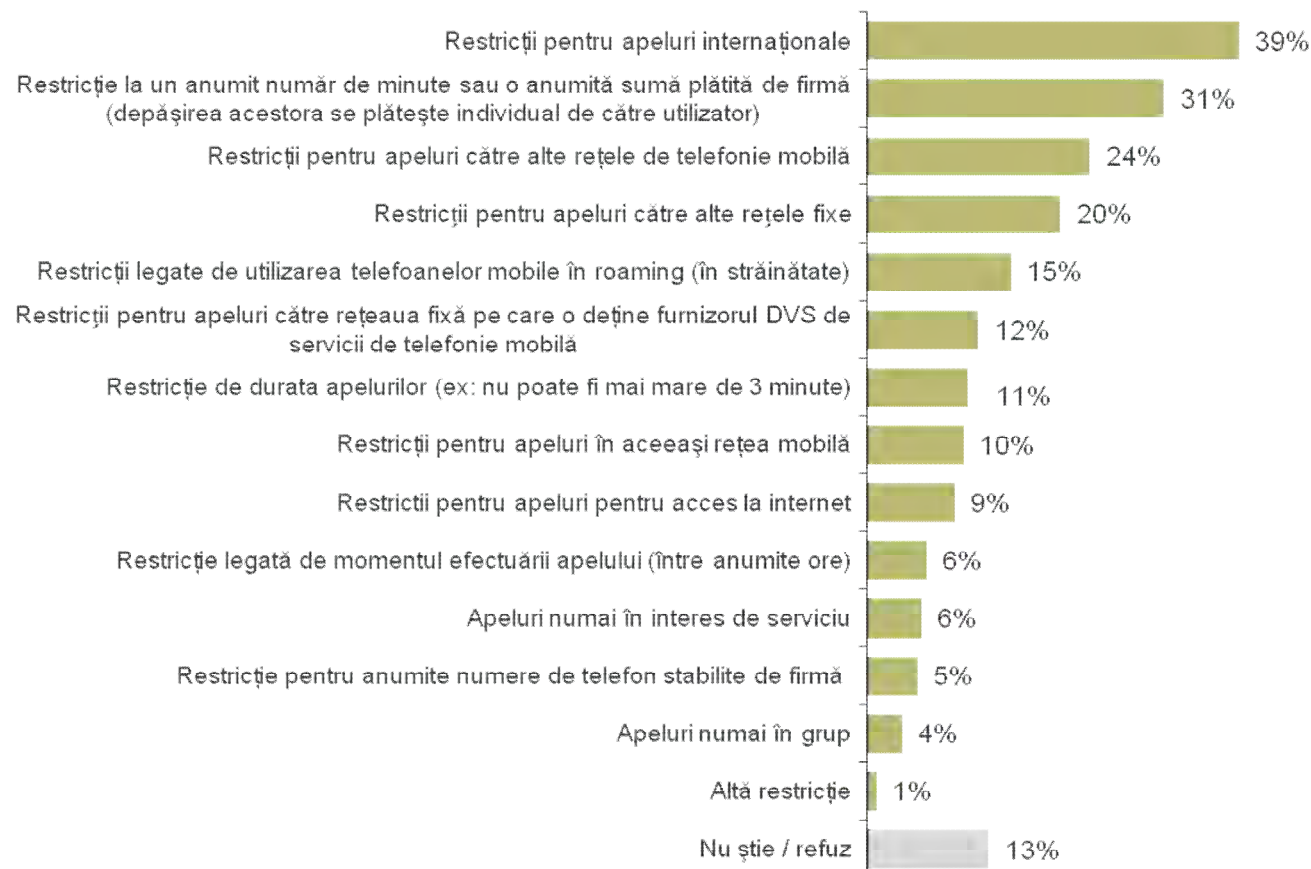


Restricții de utilizare a telefoniei mobile impuse angajaților fără funcție de conducere

Ce fel de restricții legate de utilizarea telefoanelor mobile există în compania dvs. pentru angajații fără funcție de conducere? Dar pentru angajații cu funcție de conducere?

Baza: companii și instituții care aplică restricții de utilizare a telefoniei mobile
N = 366

Mai multe răspunsuri posibile

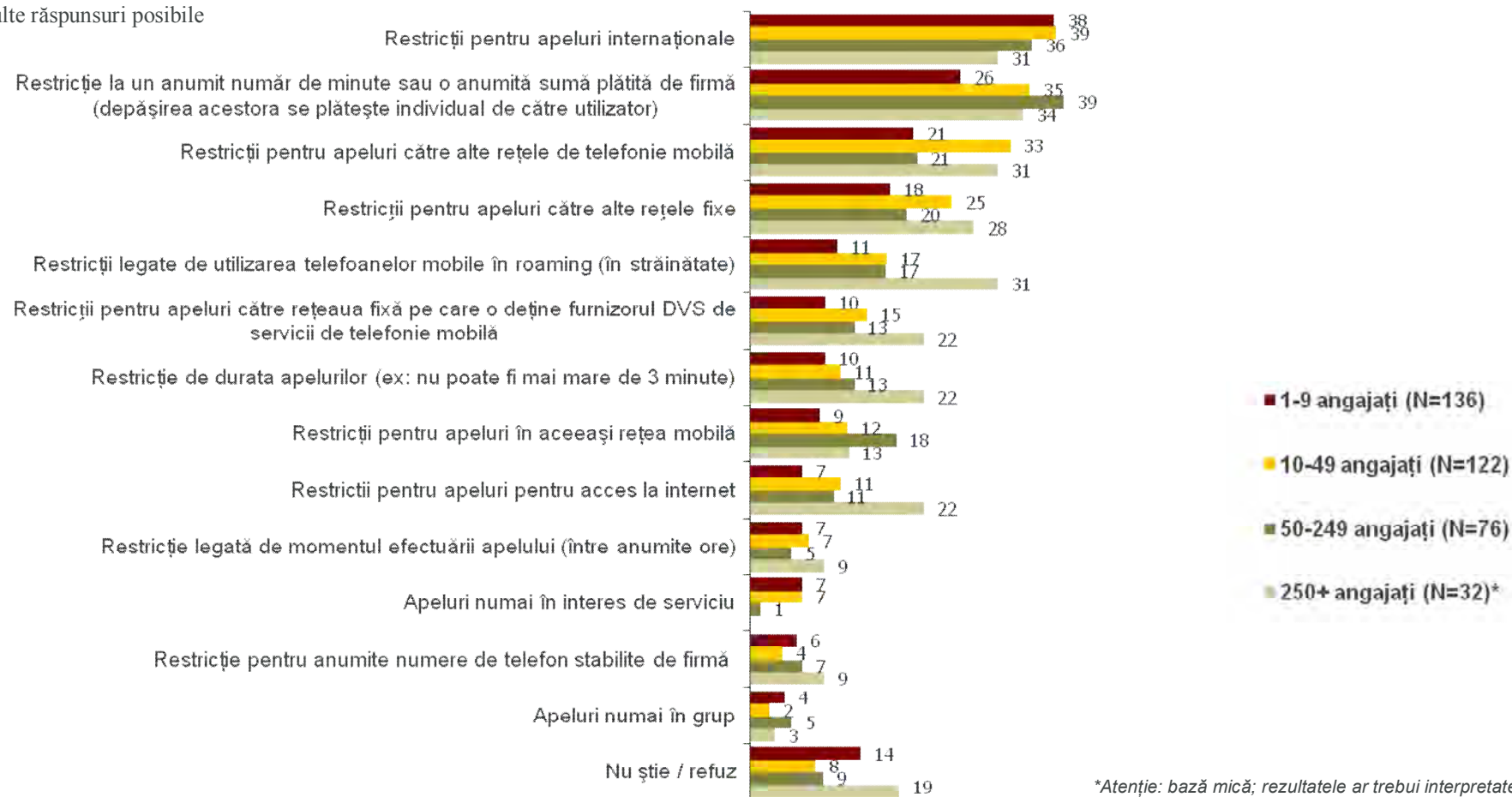


Restricții de utilizare a telefoniei mobile impuse angajaților fără funcție de conducere – în funcție de numărul de angajați

Ce fel de restricții legate de utilizarea telefoanelor mobile există în compania dvs. pentru angajații fără funcție de conducere? Dar pentru angajații cu funcție de conducere?

Baza: companii și instituții care aplică restricții de utilizare a telefoniei mobile după numărul de angajați

Mai multe răspunsuri posibile



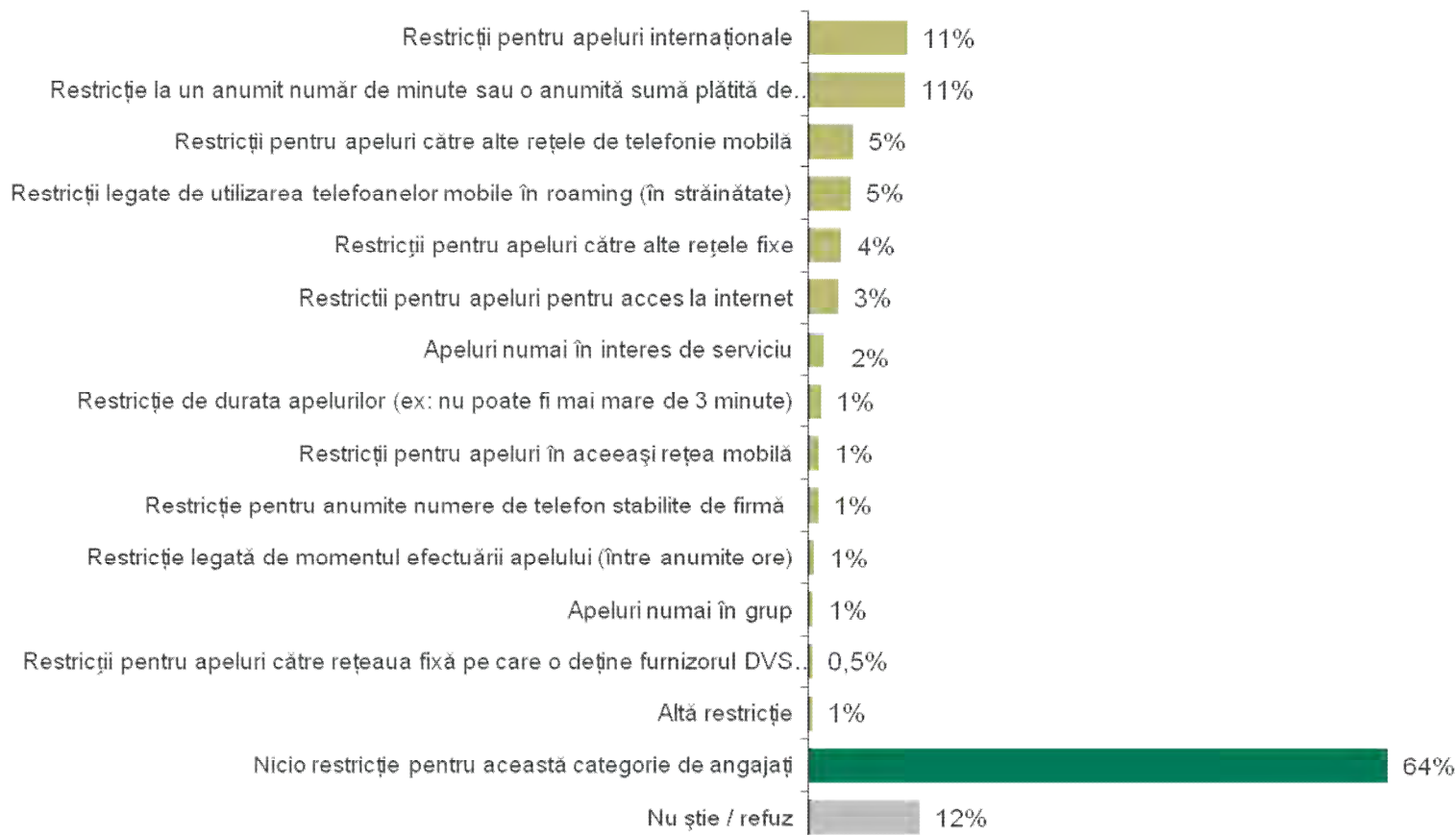
*Atenție: bază mică; rezultatele ar trebui interpretate cu prudență

Restricții de utilizare a telefoniei mobile impuse angajaților cu funcție de conducere

Ce fel de restricții legate de utilizarea telefoanelor mobile există în compania dvs. pentru angajații fără funcție de conducere? Dar pentru angajații cu funcție de conducere?

Baza: companii și instituții care aplică restricții de utilizare a telefoniei mobile
N = 366

Mai multe răspunsuri posibile

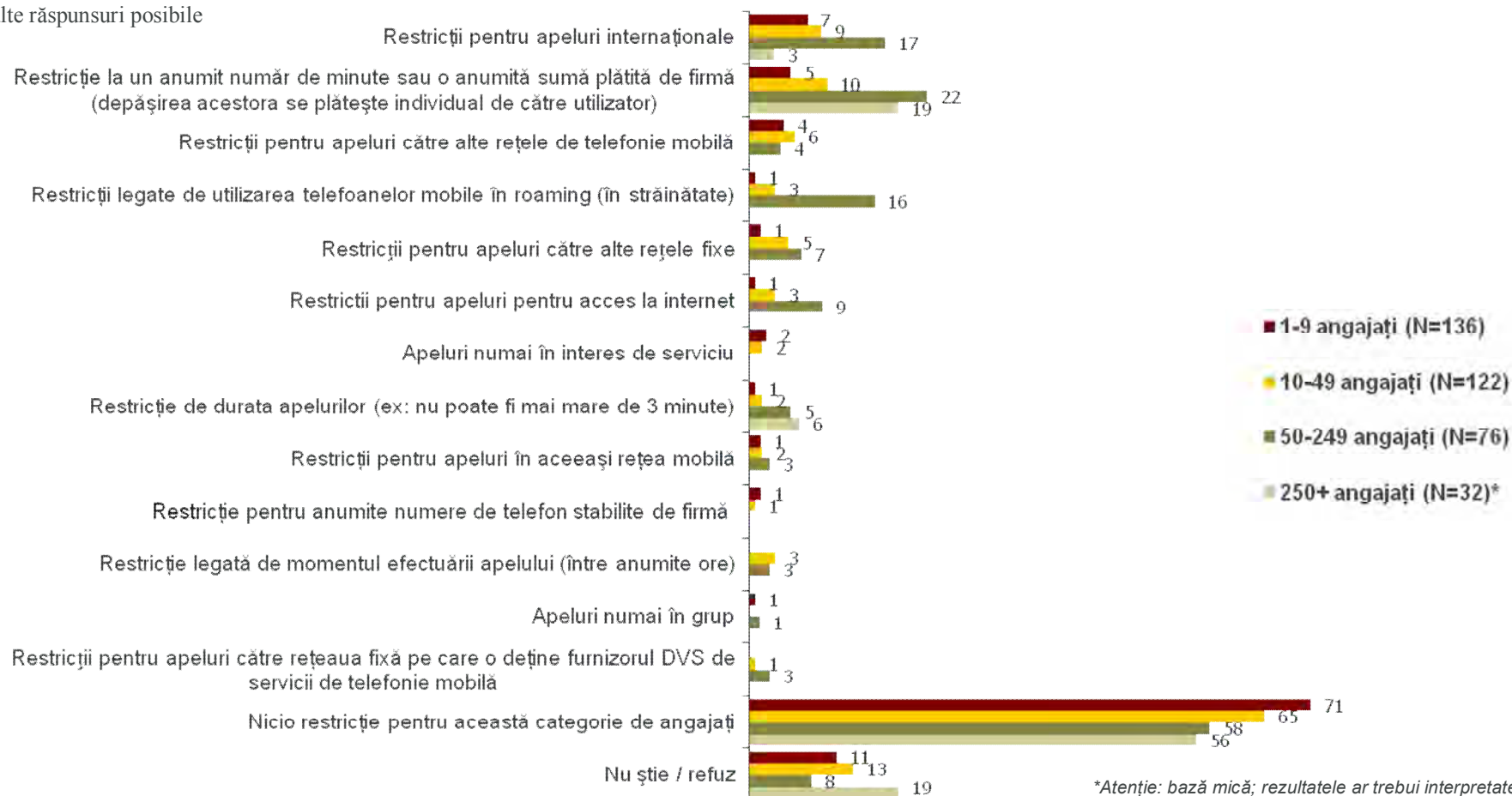


Restricții de utilizare a telefoniei mobile impuse angajaților cu funcție de conducere – în funcție de numărul de angajați

Ce fel de restricții legate de utilizarea telefoanelor mobile există în compania dvs. pentru angajații fără funcție de conducere? Dar pentru angajații cu funcție de conducere?

Baza: companii și instituții care aplică restricții de utilizare a telefoniei mobile după numărul de angajați

Mai multe răspunsuri posibile



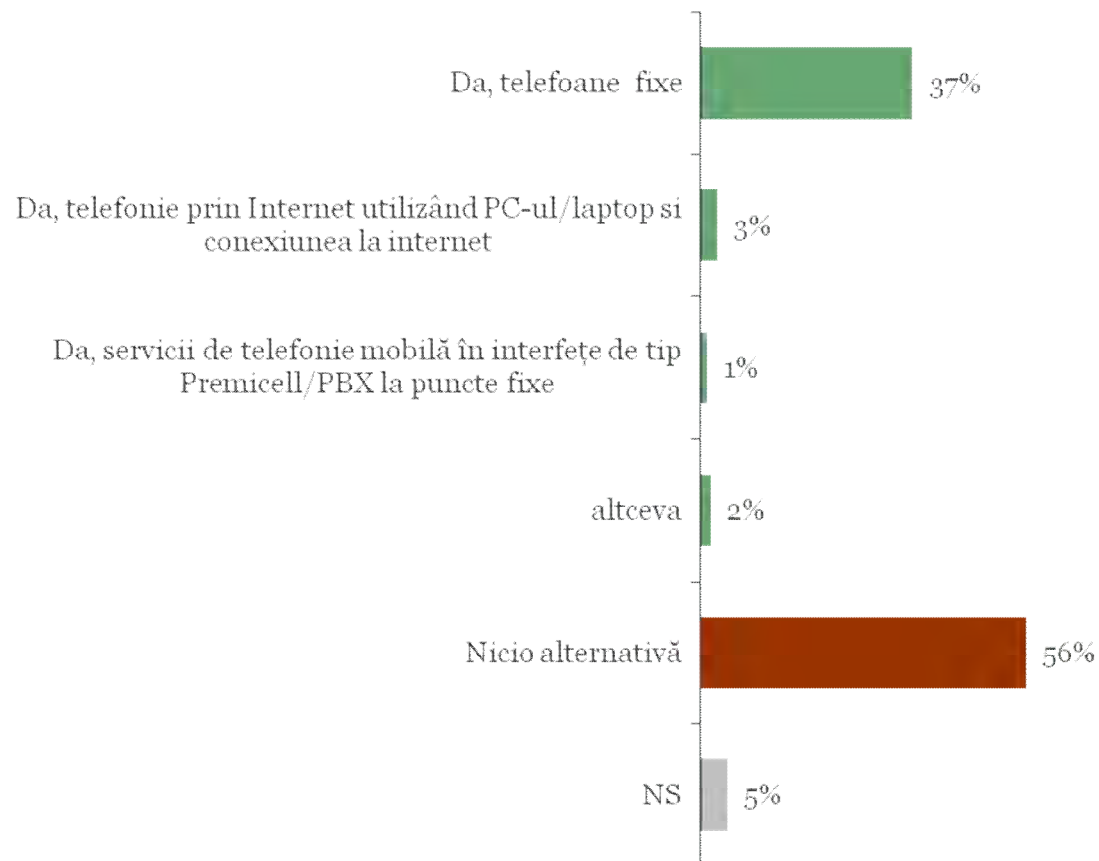
*Atenție: bază mică; rezultatele ar trebui interpretate cu prudență

Cum înlocuiesc companiile serviciile mobile restricționate pentru angajați

Persoanele care au restricții pentru anumite apeluri de pe telefonul mobil (în funcție de destinație, timp, credit etc) au alte posibilități pentru a efectua aceste apeluri, plătite parțial sau în totalitate de firmă /instituția dvs?

Baza: companii și instituții care aplică restricții de utilizare a telefoniei mobile
N = 366

Mai multe răspunsuri posibile

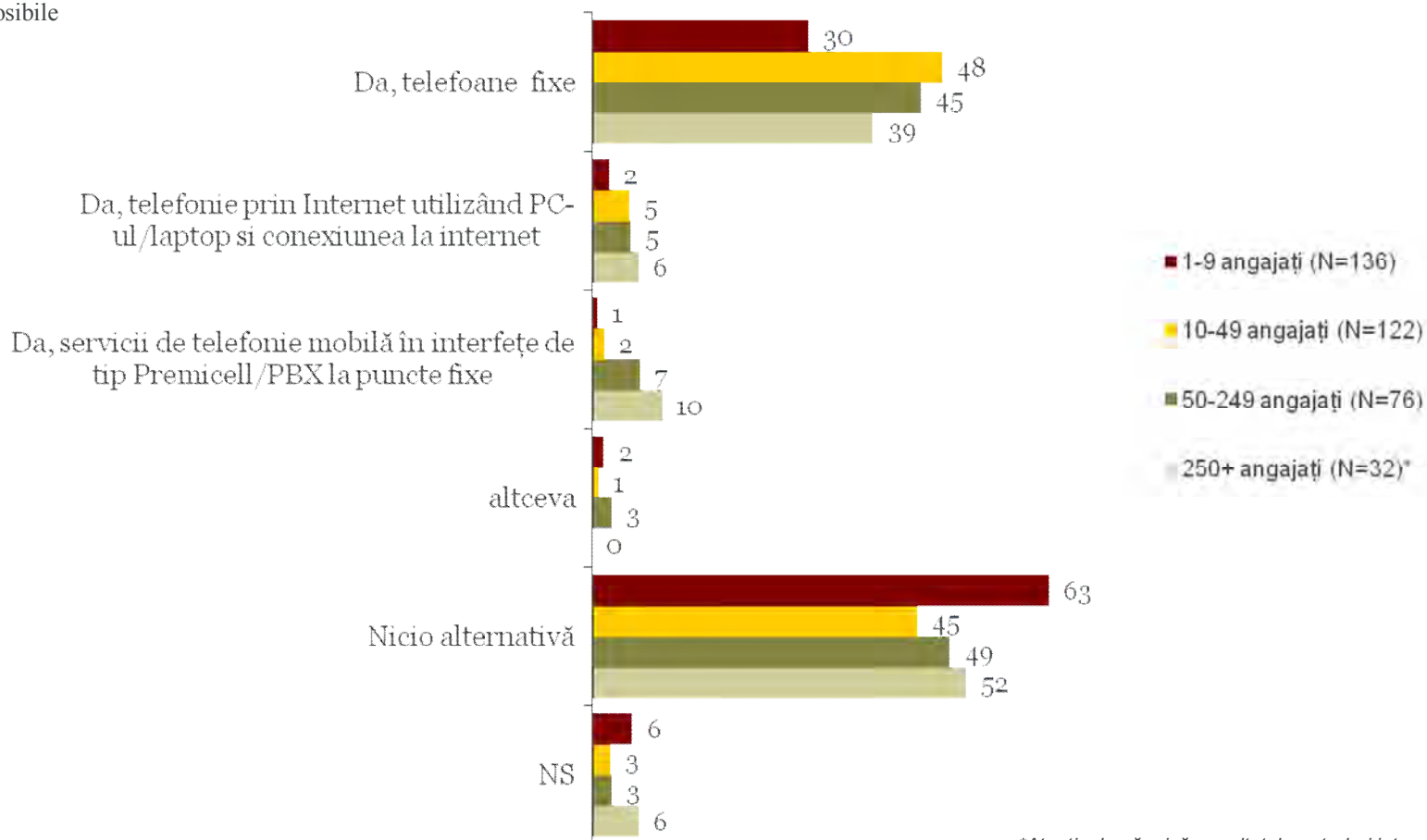


Cum înlocuiesc companiile serviciile mobile restricționate pentru angajați

Persoanele care au restricții pentru anumite apeluri de pe telefonul mobil (în funcție de destinație, timp, credit etc) au alte posibilități pentru a efectua aceste apeluri, plătite parțial sau în totalitate de firmă /instituția dvs?

Baza: companii și instituții care aplică restricții de utilizare a telefoniei mobile după numărul de angajați

Mai multe răspunsuri posibile

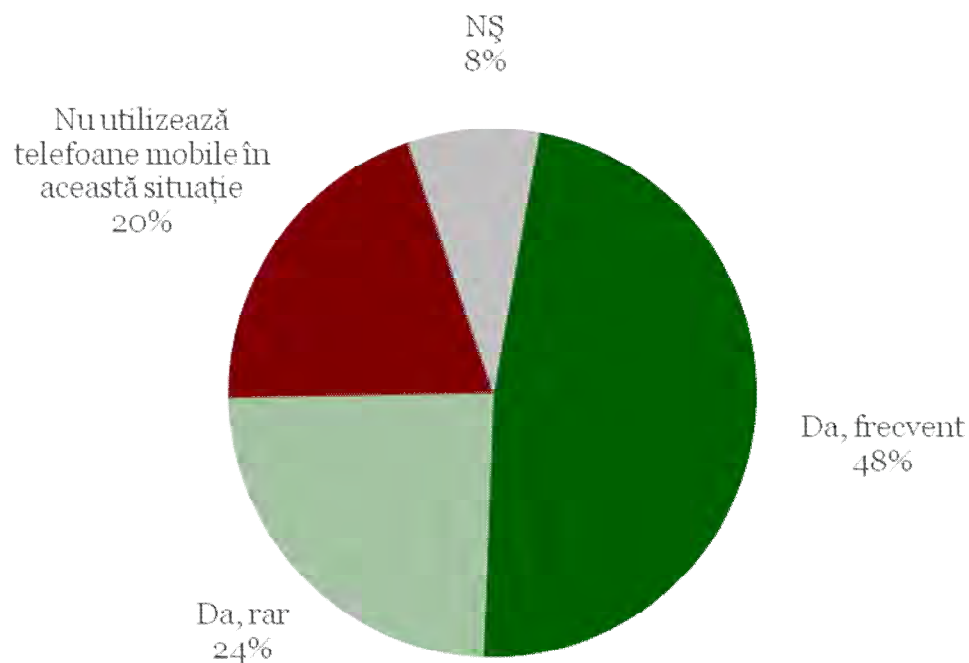


*Atenție: bază mică; rezultatele ar trebui interpretate cu prudență

Cum utilizează angajații telefoanele mobile când au acces și la o linie fixă

Atunci când sunt la birou sau în interiorul companiei/instituției și au la dispoziție și un telefon fix, angajații din compania/instituția dvs. folosesc telefoanele mobile plătite de angajator pentru a efectua apeluri?

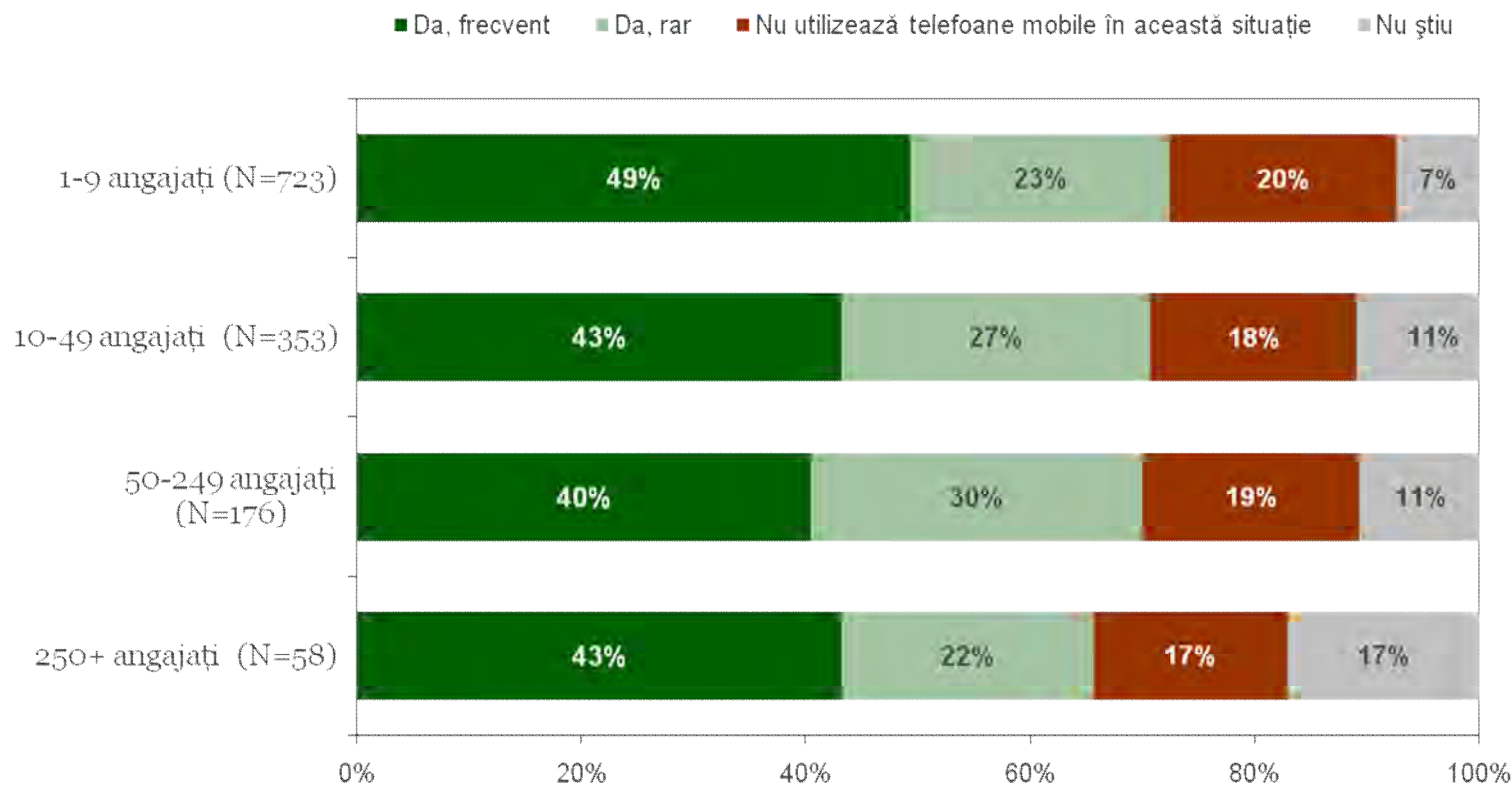
Baza: companii și instituții în care se utilizează servicii de telefonie mobilă,
N = 1310



Cum utilizează angajații telefoanele mobile când au acces și la o linie fixă – în funcție de numărul de angajați

Atunci când sunt la birou sau în interiorul companiei/instituției și au la dispoziție și un telefon fix, angajații din compania/instituția dvs. folosesc telefoanele mobile plătite de angajator pentru a efectua apeluri?

Baza: companii și instituții în care sunt utilizate servicii de telefonie mobilă, după numărul de angajați



VII. Cheltuieli cu serviciile de telefonie mobilă

Cheltuieli cu serviciile de telefonie mobilă

- La nivelul eșantionului total, suma medie cheltuită în ultima lună cu serviciile de telefonie mobilă în companii și instituții este de 678 RON. Cheltuielile cu serviciile de telefonie mobilă sunt puternic corelate cu mărimea companiei/instituției. Astfel, suma medie cheltuită în ultima lună cu serviciile de telefonie mobilă este de 495 RON în companiile și instituțiile cu 1-9 angajați, 1.318 RON în cele cu 10-49 angajați, 2.136 RON în cele cu 50-249 angajați și 9.778 RON în companiile și instituțiile mari, cu 250 angajați sau peste.
- În funcție de tipul de serviciu utilizat, companiile și instituțiile în care se folosesc abonamente alocate angajaților cheltuie în medie pe lună 694 RON pentru aceste abonamente, cele în care se folosesc abonamente în interfețe Premicell cheltuie 434 RON în timp ce pentru cartelele preplătite se cheltuie în medie 178 RON. Am calculat de asemenea suma medie cheltuită lunar pe SIM deținut. Astfel, pentru un abonament individual companiile/instituțiile cheltuie în medie 106 RON, pentru un abonament în interfețe Premicell 197 RON iar pentru o cartelă preplătită 56 RON.
- Pe furnizori, cel mai mult plătesc într-o lună companiile și instituțiile în care se folosesc servicii de telefonie mobilă de la Vodafone : 604 RON. Utilizatorii Orange plătesc în medie 570 RON, pentru serviciile Cosmote se plătesc în medie 251 RON, pentru Zapp 367 RON iar pentru RCS&RDS 224 RON.
- În funcție de rețeaua în care se efectuează apelul (mobilă sau fixă), în medie 83% din totalul cheltuielilor lunare cu telefoanele mobile ale companiilor și instituțiilor sunt cheltuieli cu apeluri mobil-mobil și 17% cu apeluri mobil-fix.

Costul total lunar al serviciilor de telefonie mobilă (Abonamente individuale + Premicell + Cartele preplătite)

Cu aproximație care este suma pe care compania dvs. o plătește într-o lună obișnuită pentru serviciile de telefonie mobilă cu abonament pe care le utilizați (inclusiv TVA)?

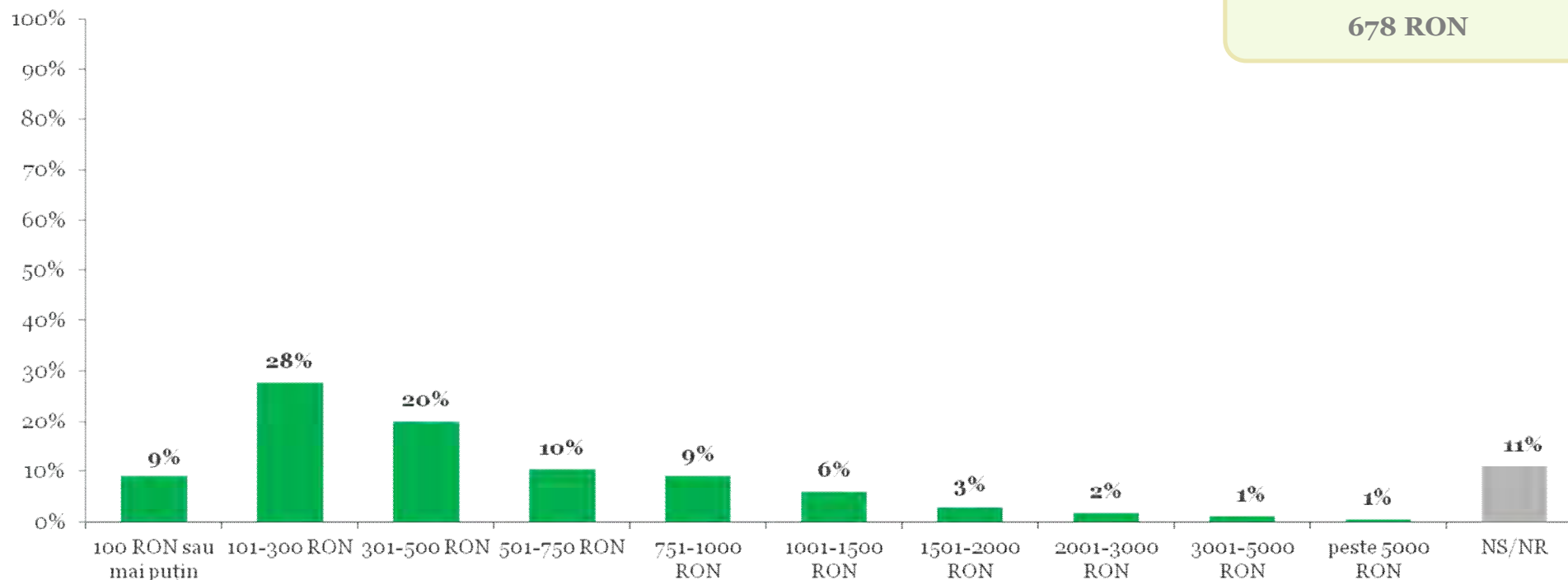
Cu aproximație care este suma pe care o plătește compania dvs. într-o lună obișnuită pentru serviciile oferite de fiecare furnizor de la care beneficiați de interfețe tip Premicell (inclusiv TVA)?

Cu aproximație, care este suma pe o plătiți într-o lună obișnuită pentru serviciile oferite de fiecare furnizor de la care beneficiați de cartele preplătite (inclusiv TVA)?

Baza: companii și instituții în care se utilizează servicii de telefonie mobilă,
N = 1310

Suma medie cheltuită lunar

678 RON



Costurile medii lunare ale serviciilor de telefonie mobilă (Abonamente individuale + Premicell + Cartele preplătite)

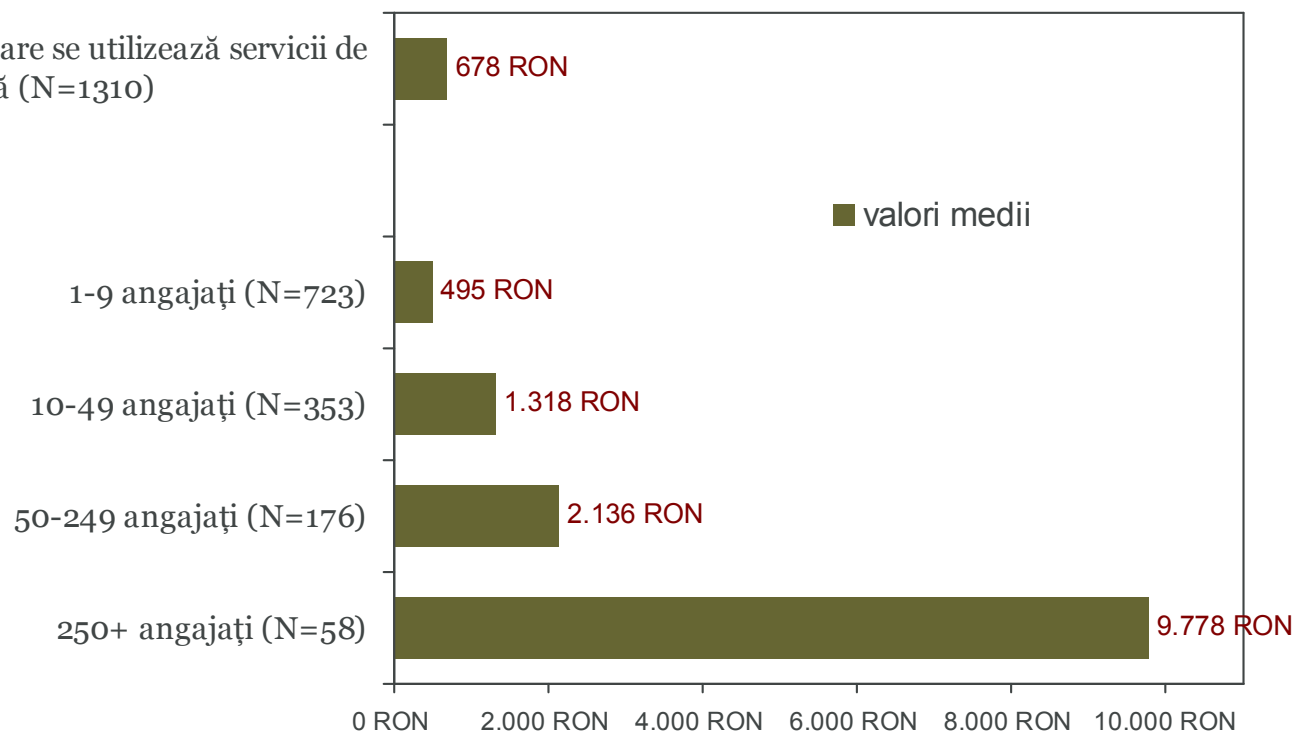
Cu aproximație care este suma pe care compania dvs. o plătește într-o lună obișnuită pentru serviciile de telefonie mobilă cu abonament pe care le utilizați (inclusiv TVA)?

Cu aproximație care este suma pe care o plătește compania dvs. într-o lună obișnuită pentru serviciile oferite de fiecare furnizor de la care beneficiați de interfețe tip Premicell (inclusiv TVA)?

Cu aproximație, care este suma pe o plătiți într-o lună obișnuită pentru serviciile oferite de fiecare furnizor de la care beneficiați de cartele preplătite (inclusiv TVA)?

Baza: companii și instituții în care sunt utilizate servicii de telefonie mobilă, eșantion total și după numărul de angajați

Total companii și instituții în care se utilizează servicii de telefonie mobilă (N=1310)



Cheltuielile lunare totale cu serviciile de telefonie mobilă după tipul de serviciu

Cu aproximație care este suma pe care compania dvs. o plătește într-o lună obișnuită pentru serviciile de telefonie mobilă cu abonament pe care le utilizați (inclusiv TVA)?

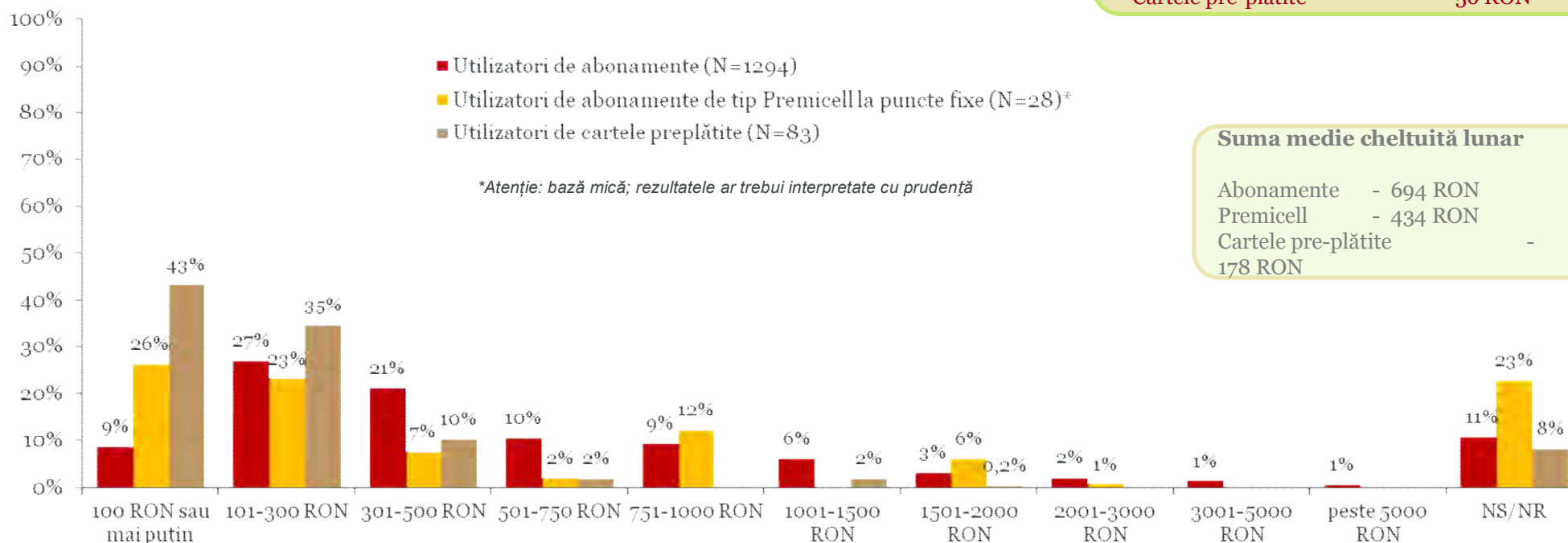
Cu aproximație care este suma pe care o plătește compania dvs. într-o lună obișnuită pentru serviciile oferite de fiecare furnizor de la care beneficiați de interfețe tip Premicell (inclusiv TVA)?

Cu aproximație, care este suma pe o plătiți într-o lună obișnuită pentru serviciile oferite de fiecare furnizor de la care beneficiați de cartele preplătite (inclusiv TVA)?

Baza: respondenți care folosesc servicii de telefonie mobilă, după tipul de serviciu utilizat

Suma medie/SIM deținut cheltuită lunar

TOTAL servicii	- 105 RON
Abonamente	- 106 RON
Premicell	- 197 RON
Cartele pre-plătite	- 56 RON



Suma medie cheltuită lunar

Abonamente	- 694 RON
Premicell	- 434 RON
Cartele pre-plătite	- 178 RON

Cheltuielile lunare totale cu serviciile de telefonie mobilă după operatorii de telefonie mobilă

Cu aproximație care este suma pe care compania dvs. o plătește într-o lună obișnuită pentru serviciile de telefonie mobilă cu abonament pe care le utilizați (inclusiv TVA)?

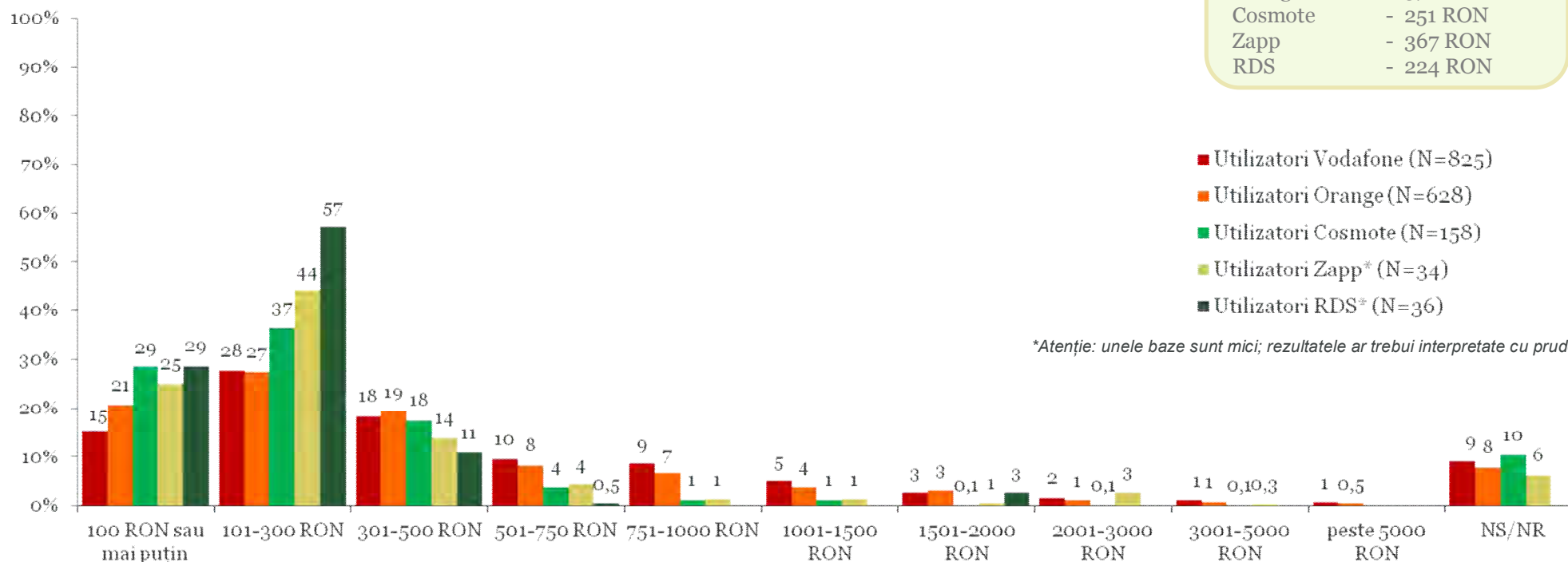
Cu aproximație care este suma pe care o plătește compania dvs. într-o lună obișnuită pentru serviciile oferite de fiecare furnizor de la care beneficiați de interfețe tip Premicell (inclusiv TVA)?

Cu aproximație, care este suma pe o plătiți într-o lună obișnuită pentru serviciile oferite de fiecare furnizor de la care beneficiați de cartele preplătite (inclusiv TVA)?

Baza: respondenți care folosesc servicii de telefonie mobilă de la furnizorii respectivi

Suma medie cheltuită lunar

Vodafone	- 604RON
Orange	- 570 RON
Cosmote	- 251 RON
Zapp	- 367 RON
RDS	- 224 RON

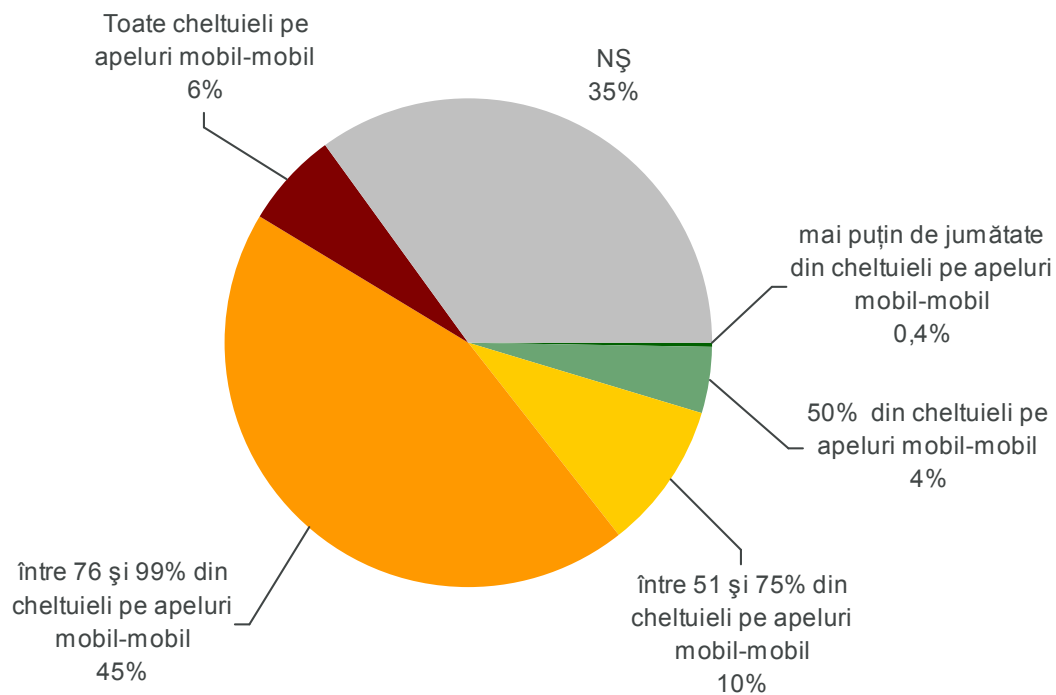


*Atenție: unele baze sunt mici; rezultatele ar trebui interpretate cu prudență

Distribuția cheltuielilor lunare totale de telefonie în funcție de rețeaua în care se efectuează apelul (mobilă sau fixă)

Cu aproximație, ce procent din totalul cheltuielilor lunare cu telefoanele mobile ale firmei dvs sunt cheltuieli cu apeluri mobil-mobil și ce procent sunt cu apeluri mobil-fix în România?

Baza: companii și instituții în care se utilizează servicii de telefonie mobilă, N = 1310



Valori Medii

83% din cheltuieli pe apeluri mobil-mobil

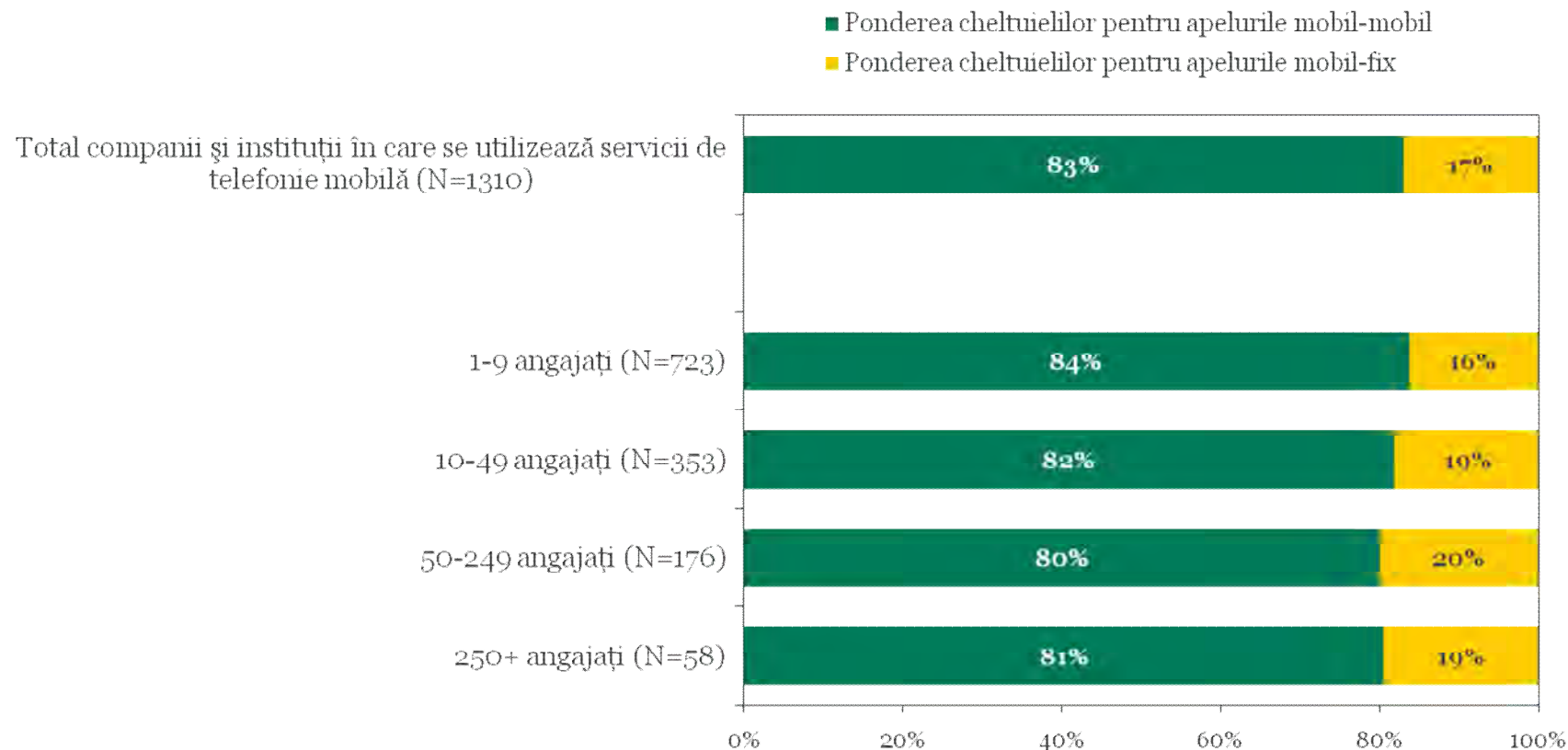
17% din cheltuieli pe apeluri mobil-fix

100% - Cheltuieli totale

Distribuția cheltuielilor lunare totale de telefonie în funcție de rețeaua în care se efectuează apelul (mobil sau fix)

Cu aproximație, ce procent din totalul cheltuielilor lunare cu telefoanele mobile ale firmei dvs sunt cheltuieli cu apeluri mobil-mobil și ce procent sunt cu apeluri mobil-fix în România?

Baza: companii și instituții în care se utilizează servicii de telefonie mobilă, în funcție de numărul de angajați



VIII. Criterii relevante pentru alegerea a serviciilor de telefonie mobilă

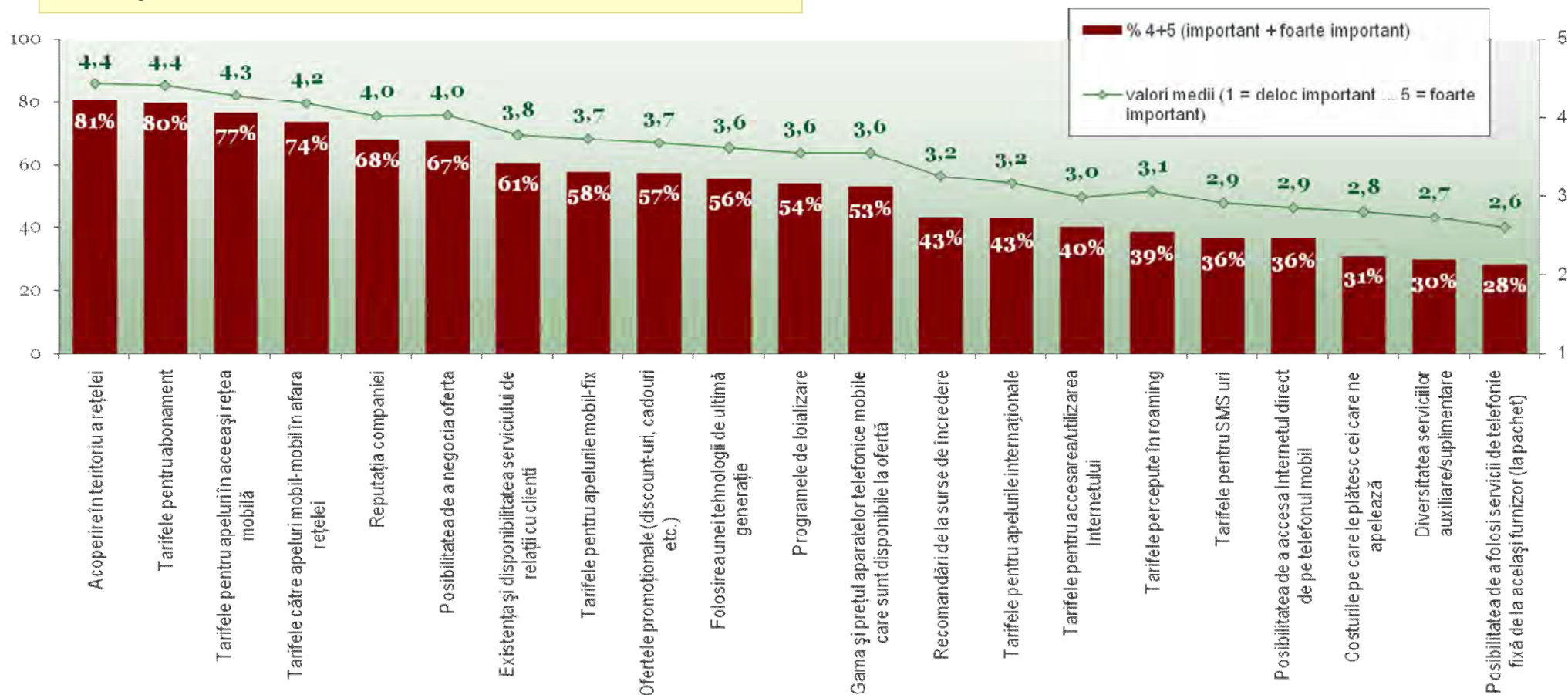
Criteria relevante pentru alegerea serviciilor de telefonie mobilă

- Acoperirea în teritoriu a rețelei, tarifele pentru abonamente, și tarifele pentru apeluri în aceeași rețea mobilă și către alte rețele mobile sunt criteriile cel mai importante luate în considerare atunci când se achiziționează un serviciu de telefonie mobilă – între 74% și 81% din reprezentanții companiilor te afirmă că aceste criterii sunt importante sau foarte importante.
- Alte criterii cu un grad ridicat de importanță (menționate de cca două treimi din persoanele interviuate ca fiind importante sau foarte importante) sunt reputația companiei și posibilitatea de a negocia oferta.
- Posibilitatea de a negocia oferta este un criteriu semnificativ mai important pentru companiile și instituțiile cu peste 50 de angajați.

criterii de alegere a furnizorului de telefonie mobilă

Când ați ales (ultima dată) furnizorul sau serviciul de telefonie mobilă pe care îl utilizați, cât de importante au fost pentru dvs. fiecare dintre următoarele criterii? Vă rog să folosiți o scală de la 1 la 5 unde 1 înseamnă deloc important iar 5 înseamnă foarte important.

Baza: companii și instituții în care se utilizează servicii de telefonie mobilă,
N = 1310

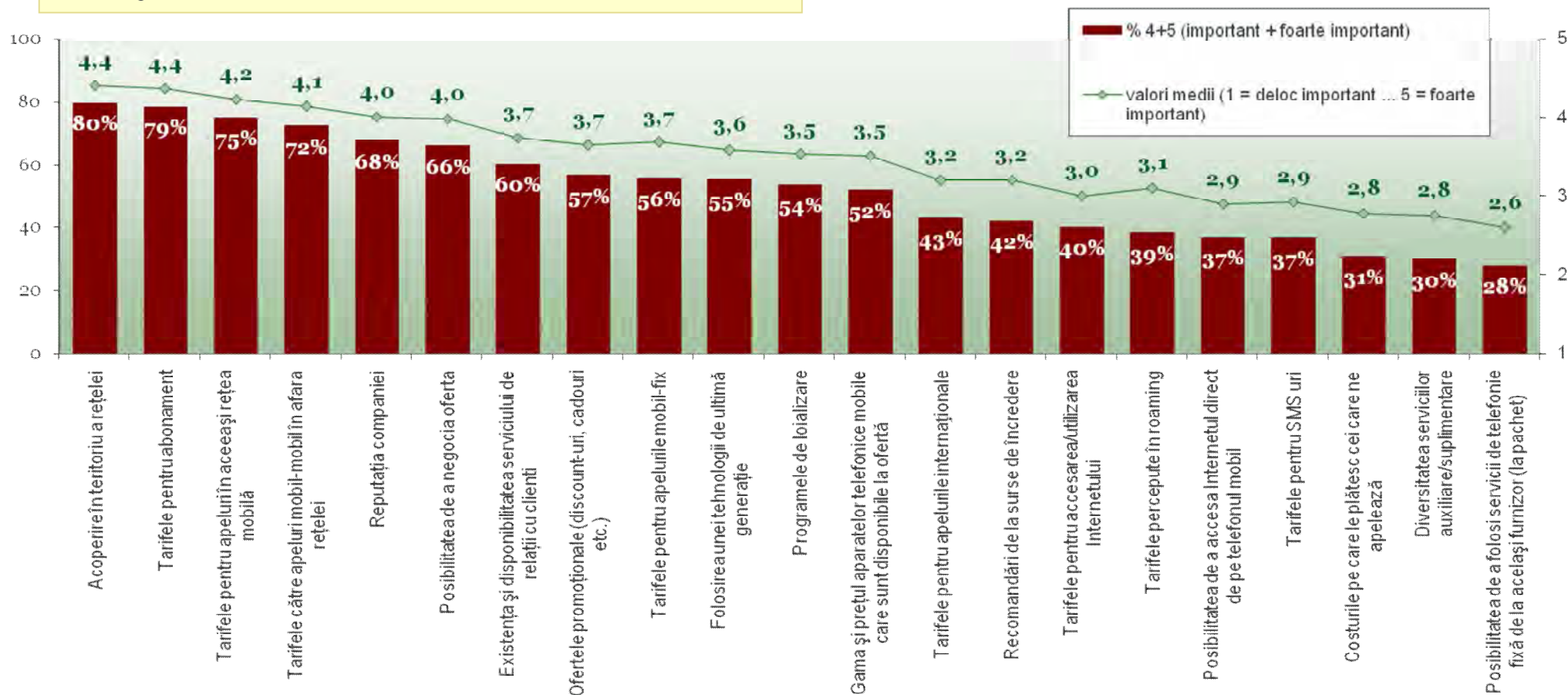


criterii de alegere a furnizorului de telefonie mobilă

1-9 angajați

Când ați ales (ultima dată) furnizorul sau serviciul de telefonie mobilă pe care îl utilizați, cât de importante au fost pentru dvs. fiecare dintre următoarele criterii? Vă rog să folosiți o scală de la 1 la 5 unde 1 înseamnă deloc important iar 5 înseamnă foarte important.

Baza: companii și instituții în care se utilizează servicii de telefonie mobilă, cu 1-9 angajați (N=723)

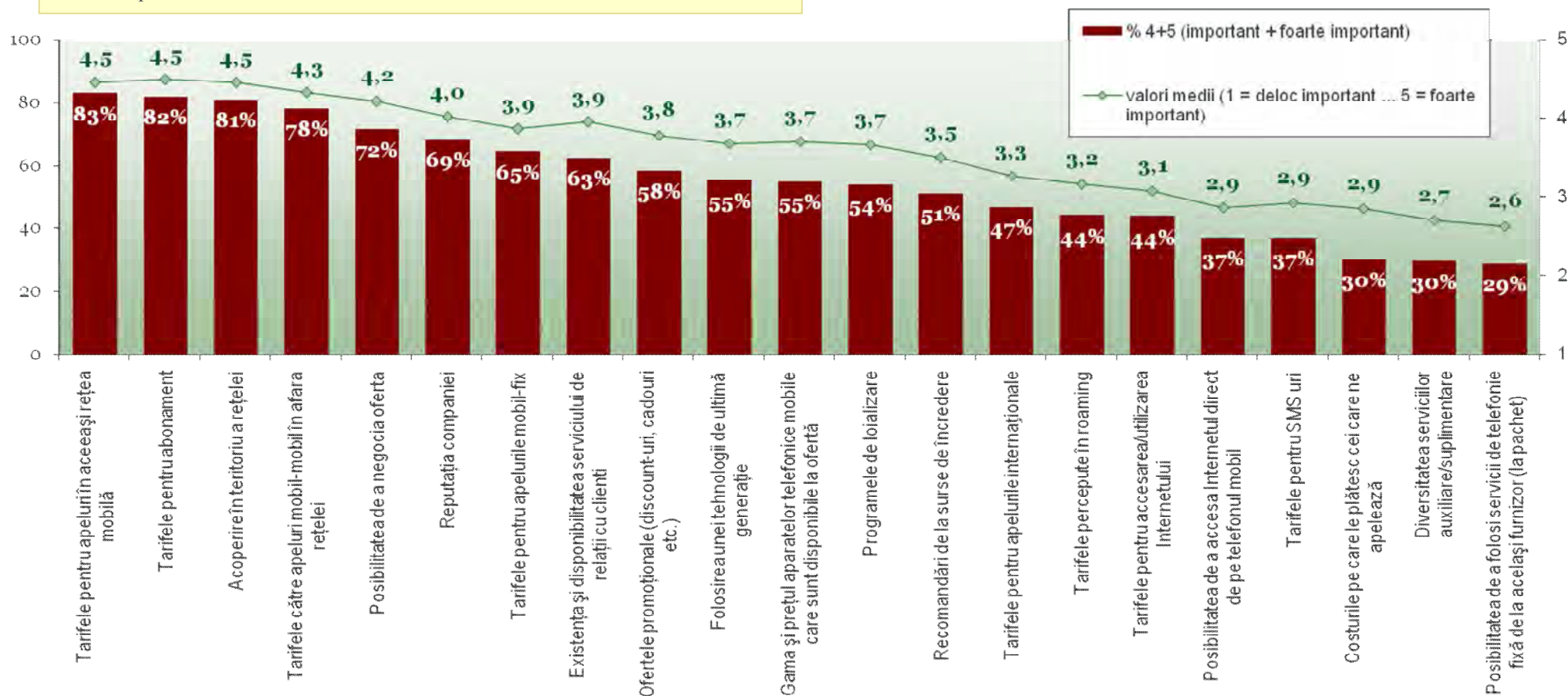


Criteria de alegere a furnizorului de telefonie mobilă

10-49 angajați

Când ați ales (ultima dată) furnizorul sau serviciul de telefonie mobilă pe care îl utilizați, cât de importante au fost pentru dvs. fiecare dintre următoarele criterii? Vă rog să folosiți o scală de la 1 la 5 unde 1 înseamnă deloc important iar 5 înseamnă foarte important.

Baza: companii și instituții în care se utilizează servicii de telefonie mobilă, cu 10-49 angajați (N=353)

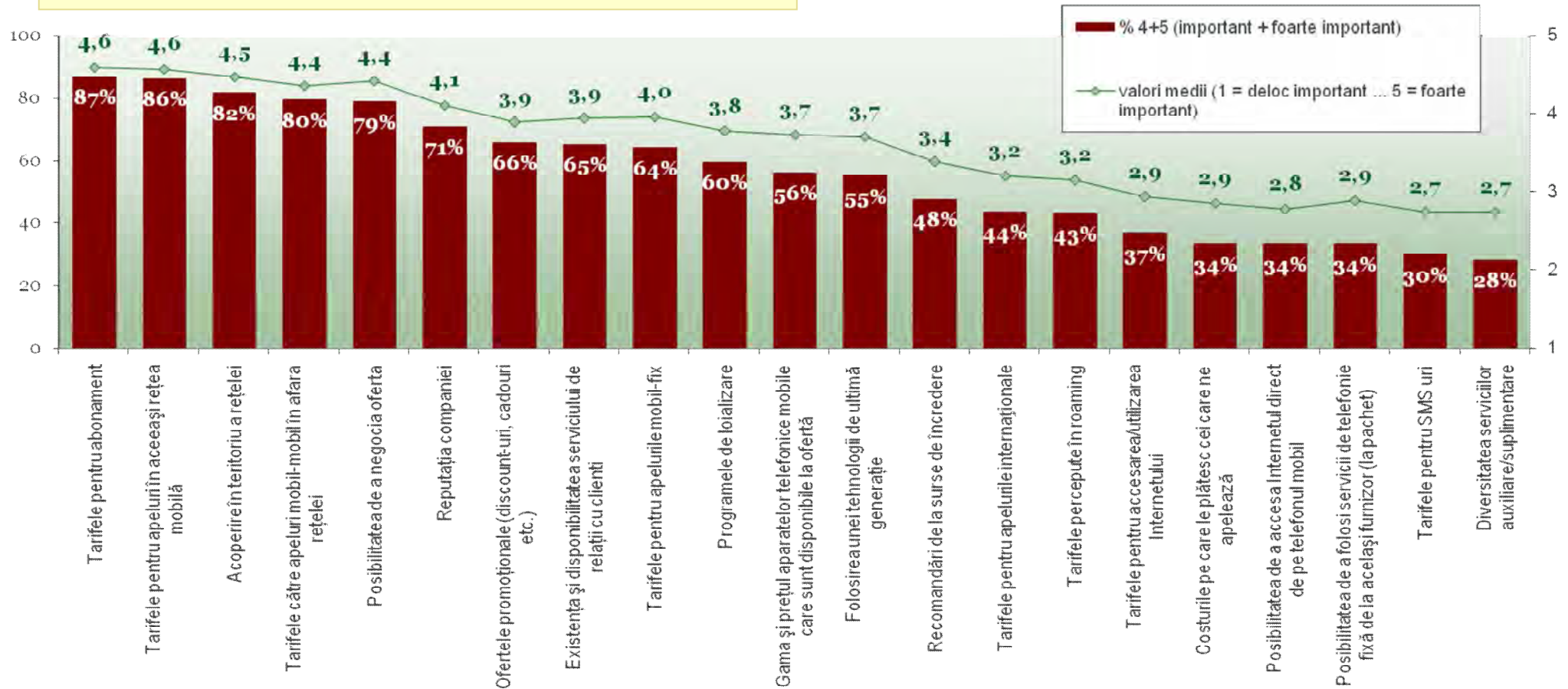


Criteria de alegere a furnizorului de telefonie mobilă

50-249 angajați

Când ați ales (ultima dată) furnizorul sau serviciul de telefonie mobilă pe care îl utilizați, cât de importante au fost pentru dvs. fiecare dintre următoarele criterii? Vă rog să folosiți o scală de la 1 la 5 unde 1 înseamnă deloc important iar 5 înseamnă foarte important.

Baza: companii și instituții în care se utilizează servicii de telefonie mobilă, cu 50-249 angajați (N=176)

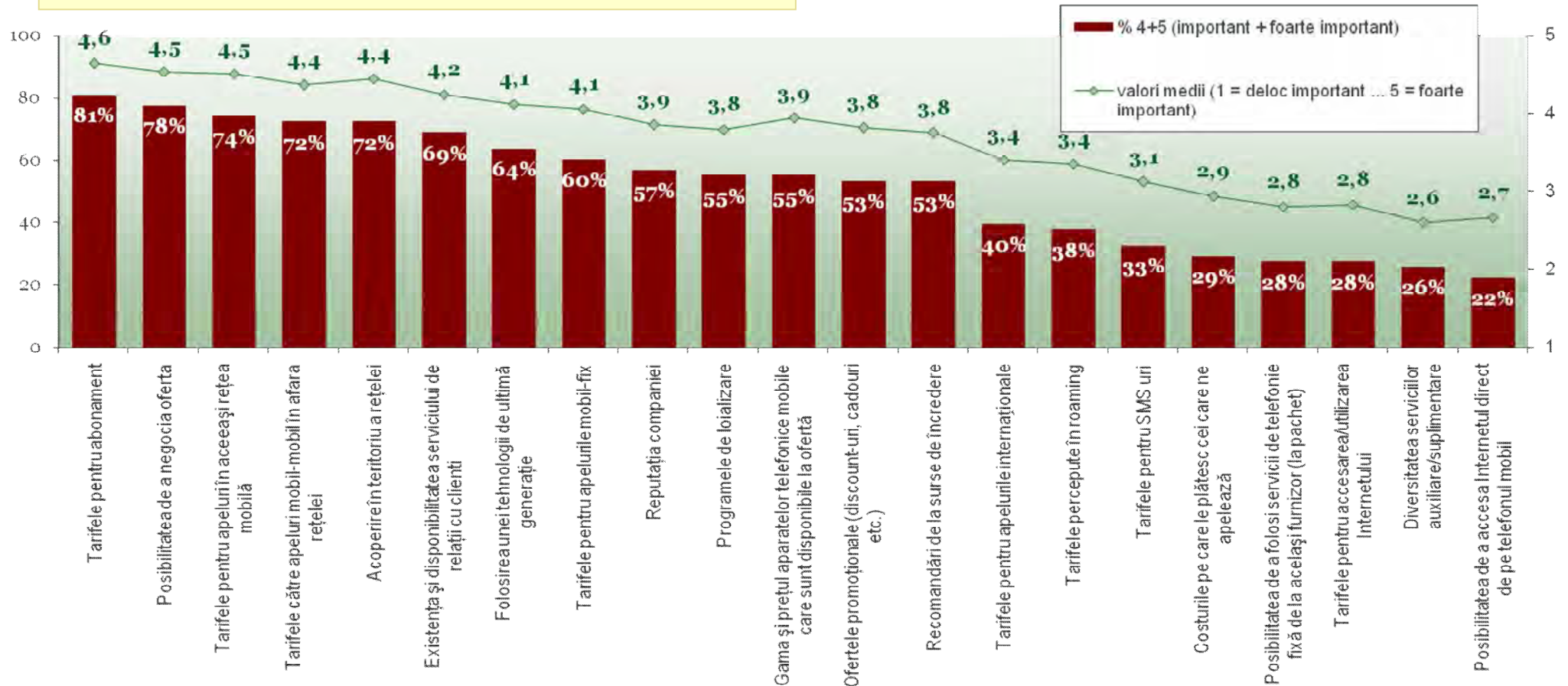


Criteria de alegere a furnizorului de telefonie mobilă

+249 angajați

Baza: companii și instituții în care se utilizează servicii de telefonie mobilă, cu +249 angajați (N=58)

Când ați ales (ultima dată) furnizorul sau serviciul de telefonie mobilă pe care îl utilizați, cât de importante au fost pentru dvs. fiecare dintre următoarele criterii? Vă rog să folosiți o scală de la 1 la 5 unde 1 înseamnă deloc important iar 5 înseamnă foarte important.



IX. Gradul de satisfacție față de serviciile de telefonie mobilă

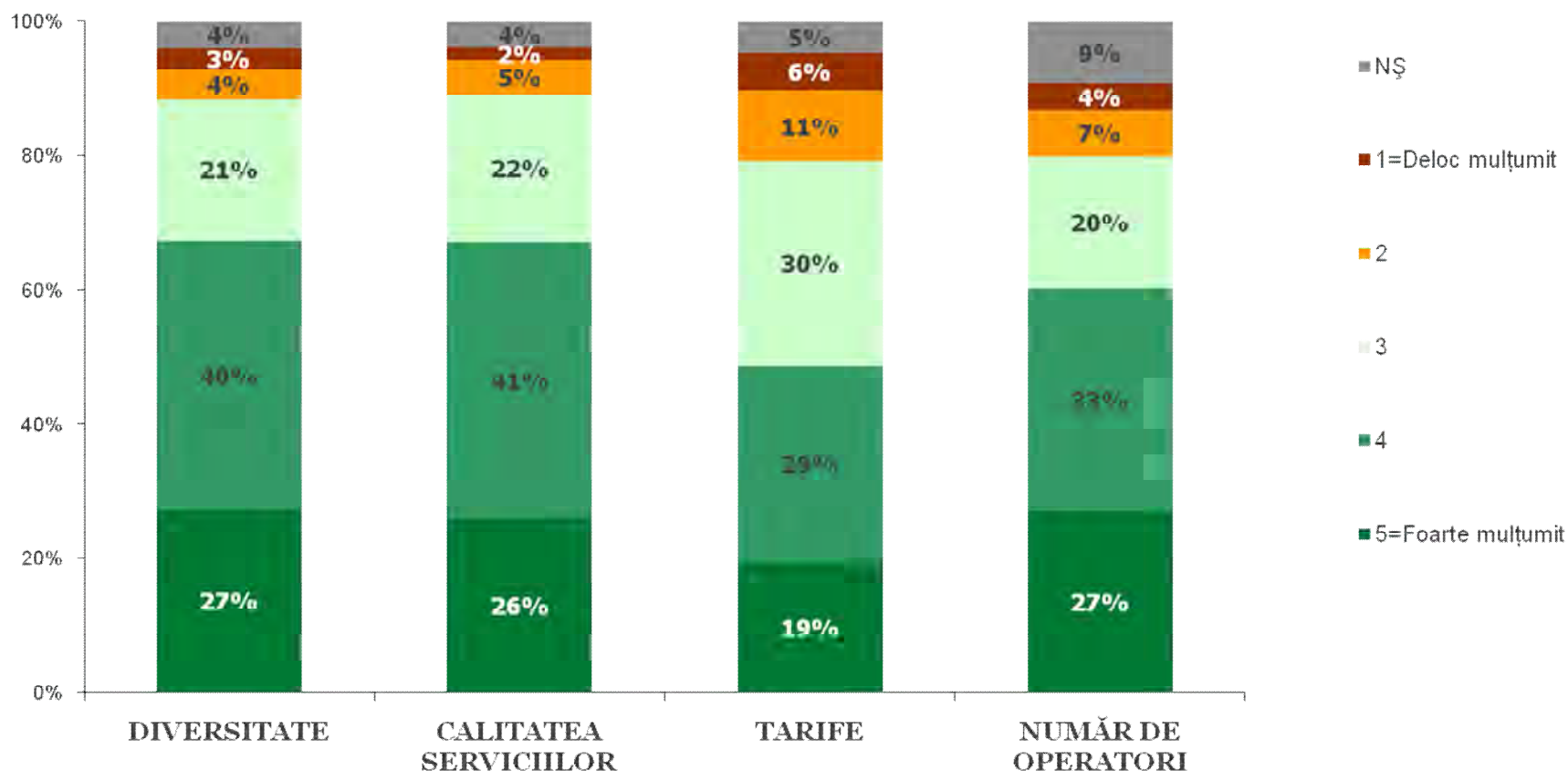
Gradul de satisfacție față de serviciile de telefonie mobilă

- Cei mai multe din persoanele intervievate se declară mulțumite de serviciile de telefonie mobilă de care beneficiază – pe o scală de la 1 la 5 unde 1 înseamnă deloc mulțumit și 5 înseamnă foarte mulțumit, 67% sunt mulțumite sau foarte mulțumite de diversitatea serviciilor (au indicat 4 și 5), tot 67% sunt mulțumite sau foarte mulțumite de calitatea serviciilor iar 60% sunt mulțumite sau foarte mulțumite de numărul de operatori care furnizează servicii pe această piață.
- O pondere mai mică a persoanelor mulțumite sau foarte mulțumite (48%) o întâlnim atunci când se evaluează satisfacția față de tarifele percepute de operatori. Și aici însă, persoanele care afirmă că nu sunt deloc mulțumite reprezintă doar 6%.
- Persoanele din companiile și instituțiile cu 10-49 angajați și cele din companiile și instituțiile cu 50-249 angajați au un grad mai ridicat de satisfacție față de calitatea și diversitatea serviciilor.
- În ceea ce privește nivelul tarifelor, gradul mediu de satisfacție față de acest aspect crește cu mărimea companiei: pe o scală de la 1 la 5 acesta este 3,44 în companiile și instituțiile cu 1-9 angajați, 3,60 în cele cu 10-49 angajați, 3,74 în cele cu 50-249 angajați și 3,83 în cele cu peste 250 de angajați.

Satisfacția față de serviciile de telefonie mobilă

Cât de mulțumit sunteți de serviciile de telefonie mobilă oferite/disponibile în România în ceea ce privește diversitatea, calitatea serviciilor, tarifele și numărul de furnizori? Vă rog să folosiți o scală de la 1 la 5 unde "5" înseamnă foarte mulțumit(ă) iar "1" înseamnă deloc mulțumit(ă).

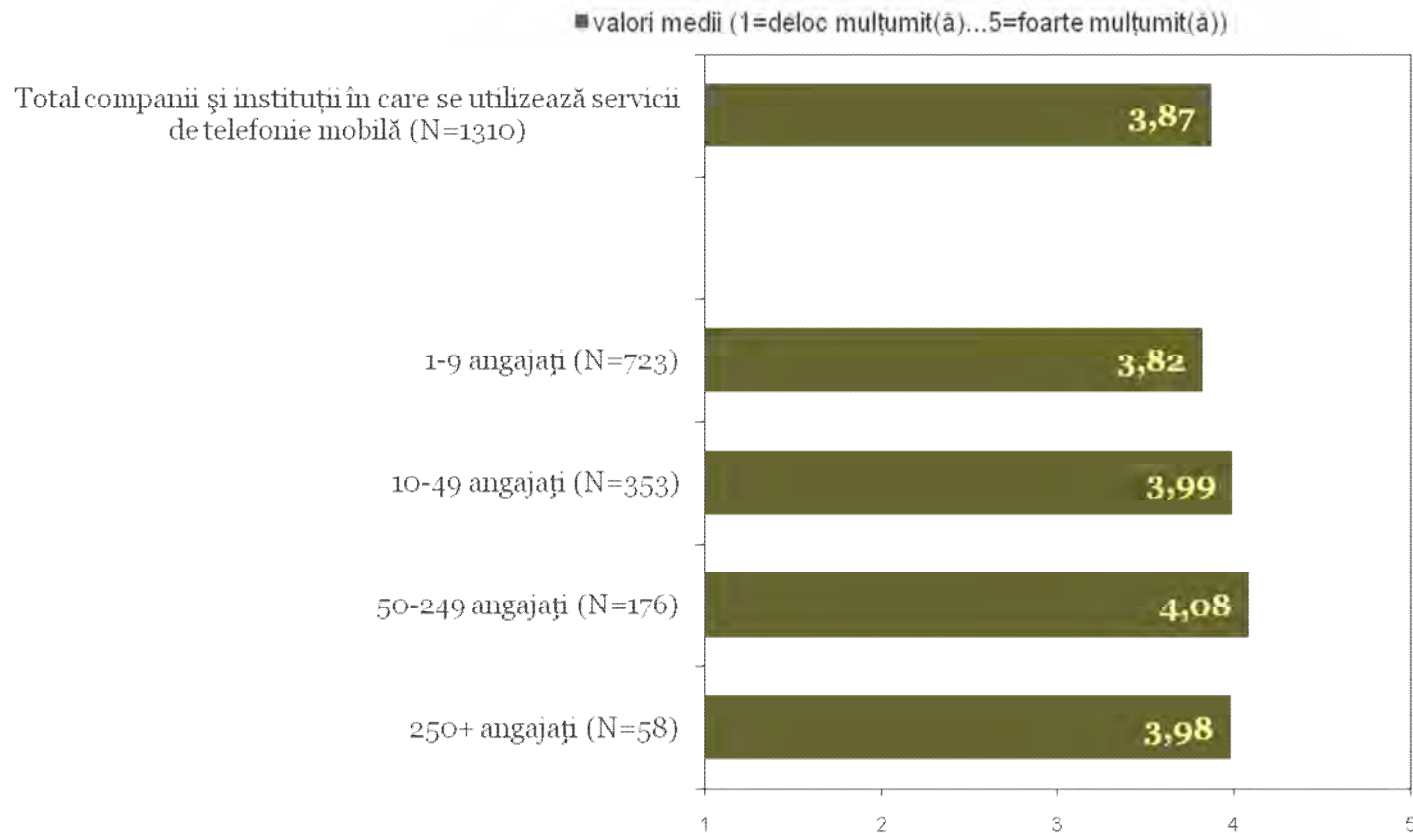
Baza: companii și instituții în care se utilizează servicii de telefonie mobilă,
N = 1310



Satisfacția față de **Diversitatea** de servicii de telefonie mobilă (valori medii)

Cât de mulțumit sunteți de serviciile de telefonie mobilă oferite/disponibile în România în ceea ce privește diversitatea, calitatea serviciilor, tarifele și numărul de furnizori? Vă rog să folosiți o scală de la 1 la 5 unde "5" înseamnă foarte mulțumit(ă) iar "1" înseamnă deloc mulțumit(ă).

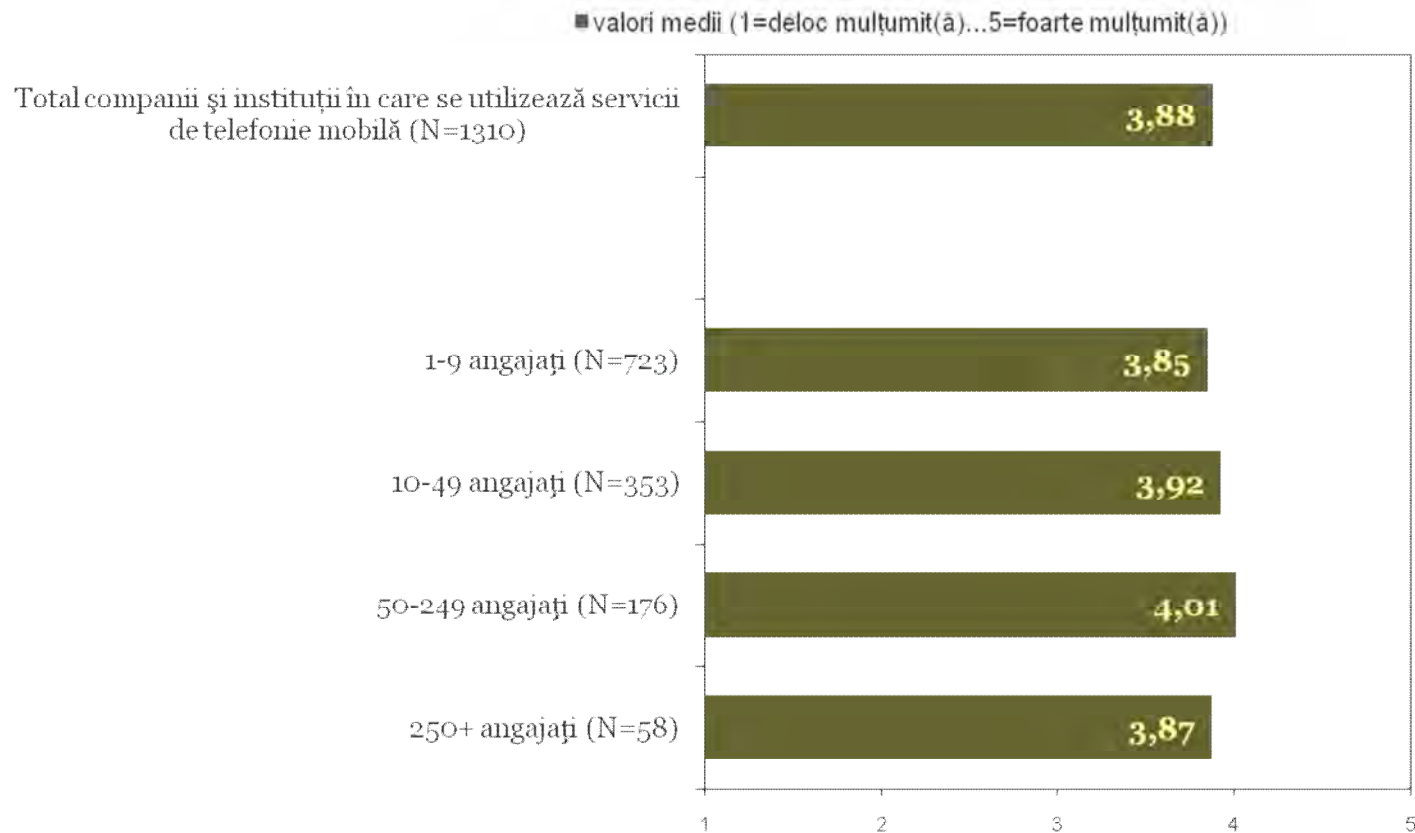
Baza: companii și instituții în care se utilizează servicii de telefonie mobilă, eșantion total și după mărimea companiei



Satisfacția față de **Calitatea** serviciilor de telefonie mobilă (valori medii)

Cât de mulțumit sunteți de serviciile de telefonie mobilă oferite/disponibile în România în ceea ce privește diversitatea, calitatea serviciilor, tarifele și numărul de furnizori? Vă rog să folosiți o scală de la 1 la 5 unde "5" înseamnă foarte mulțumit(ă) iar "1" înseamnă deloc mulțumit(ă).

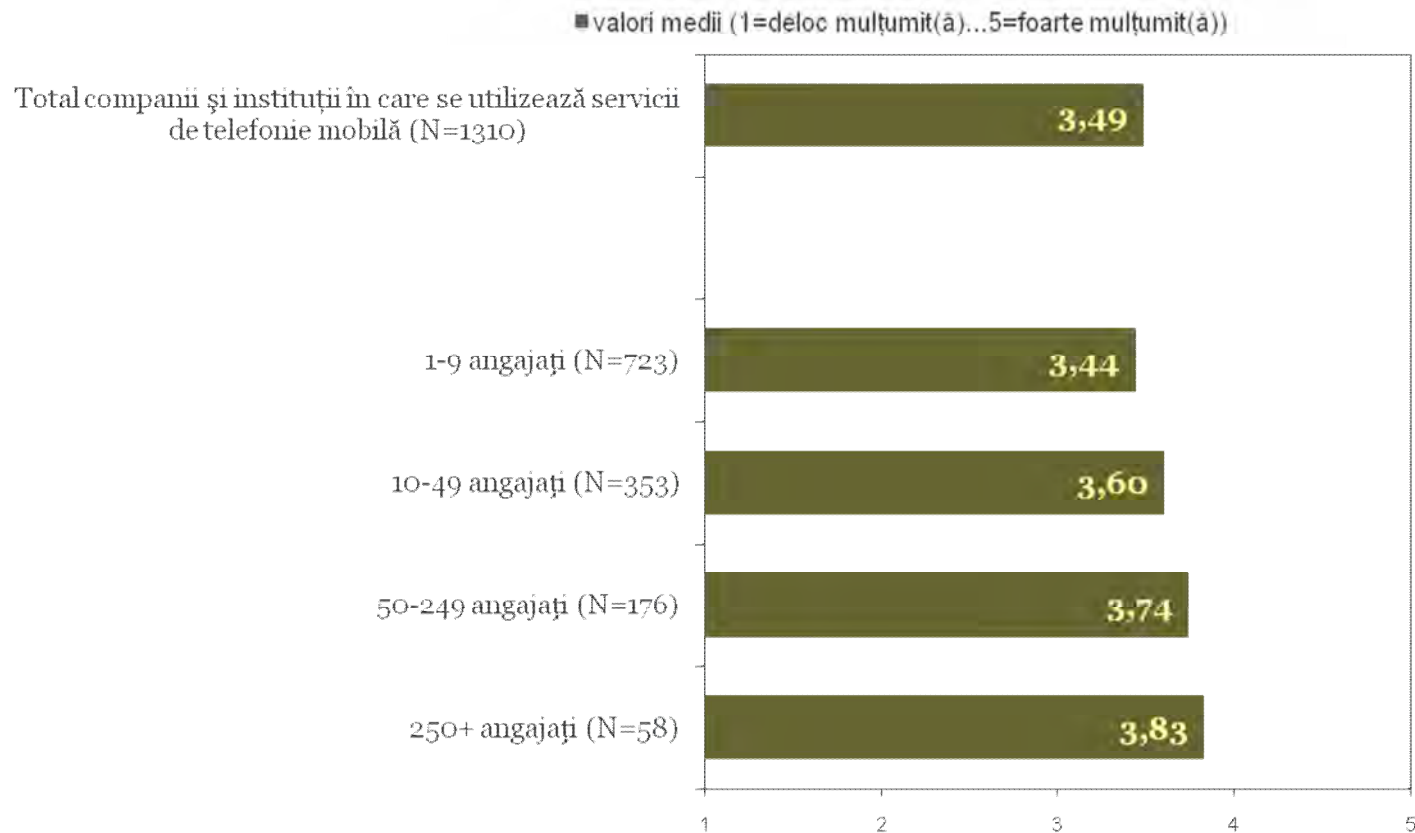
Baza: companii și instituții în care se utilizează servicii de telefonie mobilă, eșantion total și după mărimea companiei



Satisfacția față de **Tarifele** serviciilor de telefonie mobilă (valori medii)

Cât de mulțumit sunteți de serviciile de telefonie mobilă oferite/disponibile în România în ceea ce privește diversitatea, calitatea serviciilor, tarifele și numărul de furnizori? Vă rog să folosiți o scală de la 1 la 5 unde "5" înseamnă foarte mulțumit(ă) iar "1" înseamnă deloc mulțumit(ă).

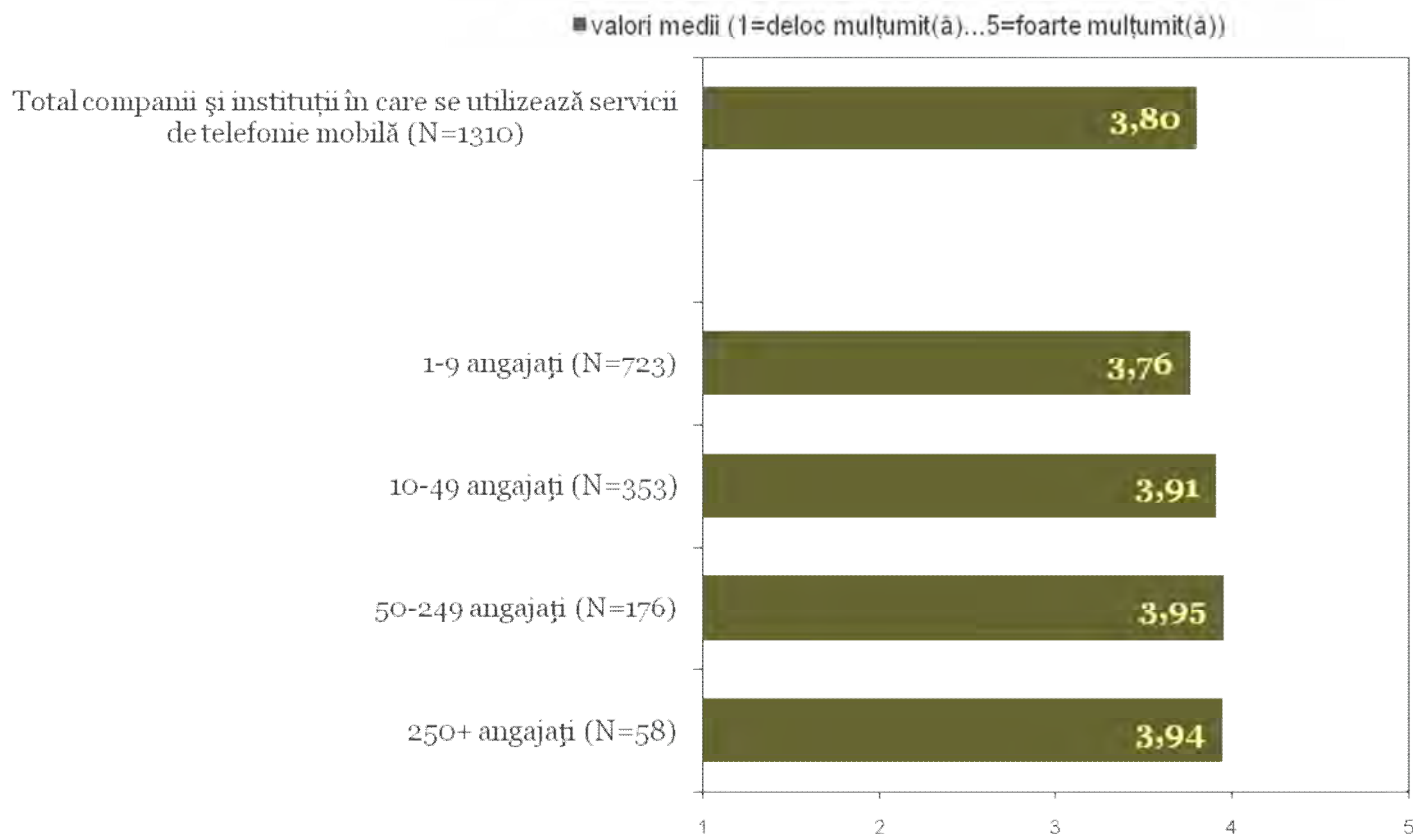
Baza: companii și instituții în care se utilizează servicii de telefonie mobilă, eșantion total și după mărimea companiei



Satisfacția față de Numărul de Furnizori de telefonie mobilă (valori medii)

Cât de mulțumit sunteți de serviciile de telefonie mobilă oferite/disponibile în România în ceea ce privește diversitatea, calitatea serviciilor, tarifele și numărul de furnizori? Vă rog să folosiți o scală de la 1 la 5 unde "5" înseamnă foarte mulțumit(ă) iar "1" înseamnă deloc mulțumit(ă).

Baza: companii și instituții în care se utilizează servicii de telefonie mobilă, eșantion total și după mărimea companiei



X. Substituibilitatea serviciilor – comportament în trecut

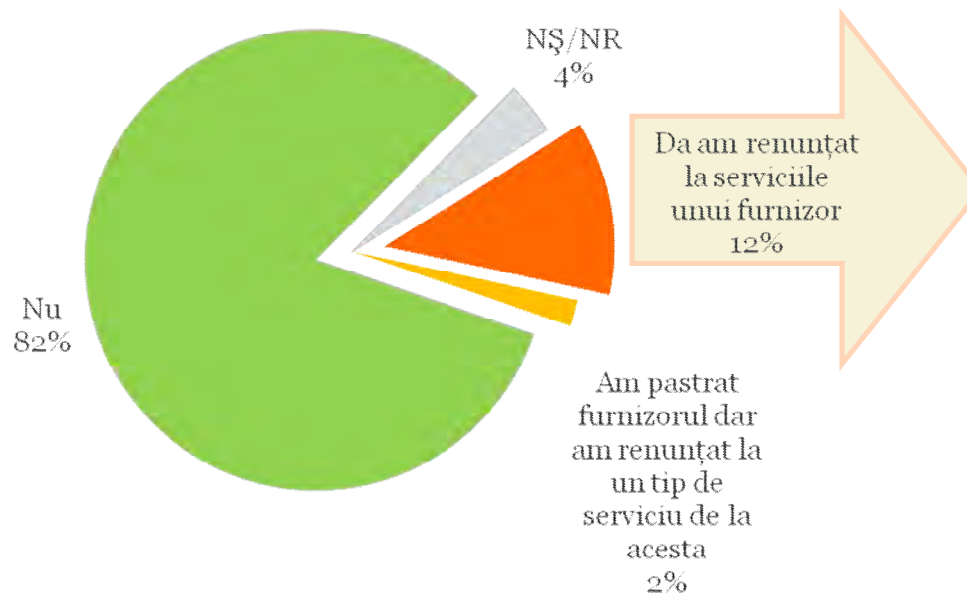
➤ Substituibilitatea serviciilor – comportament în trecut

- În 12% din companiile/instituțiile în care se utilizează în prezent servicii de telefonie mobilă persoanele intervievate afirmă că au renunțat în ultimele 12 luni la serviciile unui furnizor, în timp ce 2% au renunțat doar la un tip de serviciu de la un furnizor (abonamente individuale, abonamente în interfețe Premicell, cartele preplătite). 91% au renunțat la servicii pe bază de abonamente individuale alocate angajaților, 9% la servicii pe bază de abonamente în interfață Premicell iar 6% au renunțat la telefonie mobilă prin cartele preplătite. Furnizorul la care s-a renunțat în cele mai multe cazuri este Vodafone (32%) urmat de Orange (25%) și Cosmote (11%).
- Gradul de renunțare la un furnizor a fost mai mare în companiile/instituțiile cu 10-49 angajați și în cele cu peste 250 de angajați (16%).
- Motivele renunțării la furnizorii de telefonie mobilă sunt diverse. 30% din persoanele intervievate au menționat faptul că abonamentul sau cartelele preplătite erau prea scumpe, 24% au indicat tarifele prea mari pentru apeluri, 20% au invocat aria restrânsă de acoperire iar 15% afirmă că apariția unor pachete de servicii de telefonie mobilă cu tarife mai avantajoase i-a făcut să renunțe la fostul furnizor.
- 71% din companiile/instituțiile care au renunțat la un furnizor au înlocuit aceste servicii cu serviciile unui alt furnizor de telefonie mobilă cu abonament, 6% le-au înlocuit cu servicii de telefonie mobilă prin cartele preplătite iar 17% nu le-au înlocuit cu alte servicii electronice de comunicații.
- Din totalul companiilor și instituțiilor care au înlocuit serviciile la care au renunțat cu servicii de telefonie mobilă de la alt operator, în 44% s-a decis păstrarea numerelor de telefon de la vechiul furnizor, prin utilizarea portabilității numerelor.

Substituibilitatea serviciilor - Comportament în ultimele 12 luni

A renunțat compania dvs. la vreun serviciu sau furnizor de telefonie mobilă în ultimele 12 luni? Vă rog să vă gândiți atât la servicii pe bază de abonament cât și la servicii pe bază de cartele preplătite sau servicii tip Premicell

Baza: companii și instituții în care se utilizează servicii de telefonie mobilă,
N = 1310



La care furnizor(i) ați renunțat?

Vodafone	32%
Orange	25%
Zapp	3%
Cosmote	11%
Romtelecom	3%
RDS	1%
NS/NR	33%

[N=167]
[MAI MULTE MENȚIUNI POSIBILE]

La ce servicii ați renunțat de la acest furnizor?

Telefoane/SIM-uri cu abonament	91%
Abonament Premicell	9%
Cartela preplatită	6%

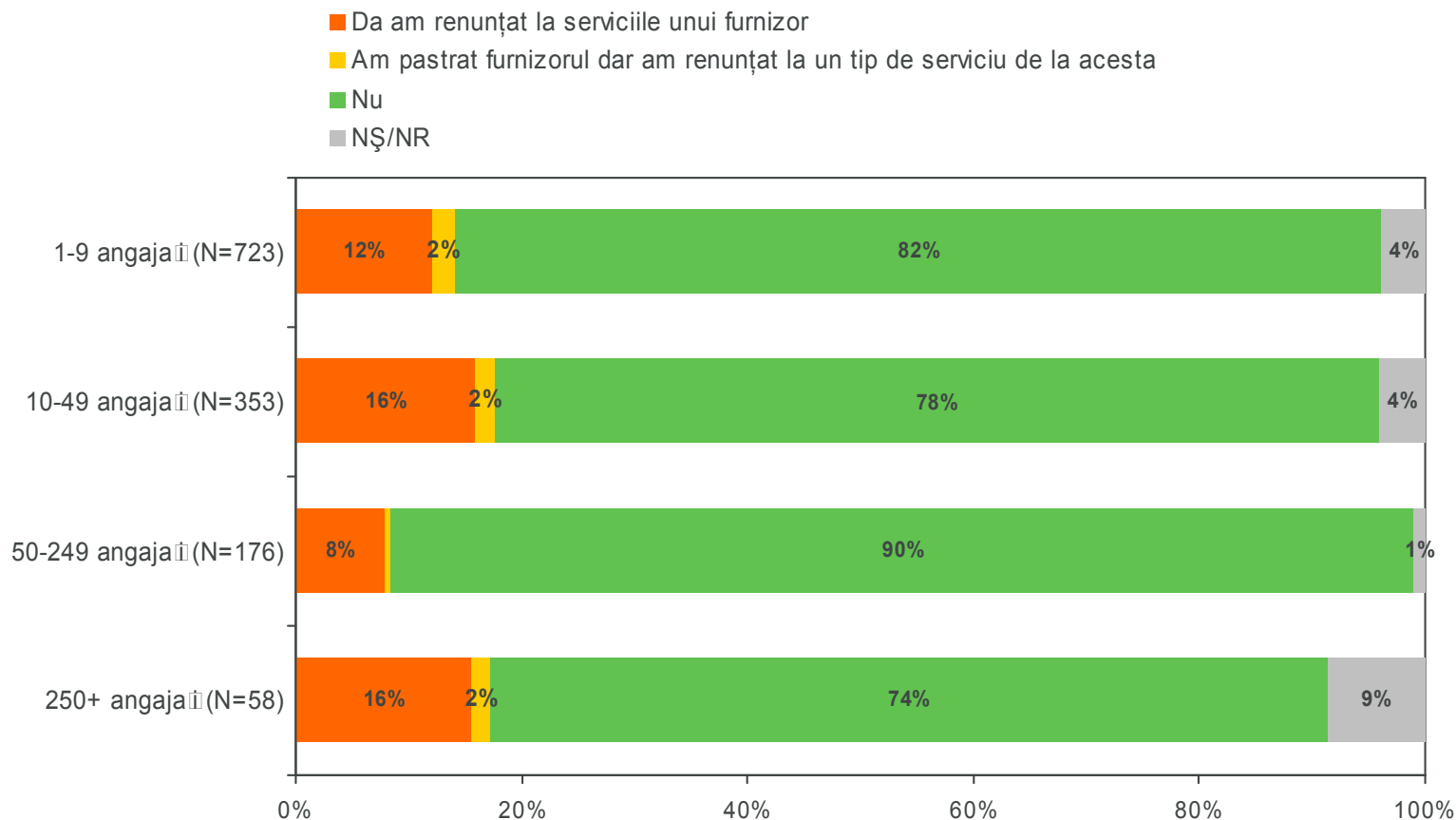
[N=189]
[MAI MULTE MENȚIUNI POSIBILE]

Substituibilitatea serviciilor - Comportament în ultimele 12 luni

- în funcție de numărul de angajați -

A renunțat compania dvs. la vreun serviciu sau furnizor de telefonie mobilă în ultimele 12 luni? Vă rog să vă gândiți atât la servicii pe bază de abonament cât și la servicii pe bază de cartele preplătite sau servicii tip Premicell

Baza: companii și instituții în care se utilizează servicii de telefonie mobilă, după mărimea companiei

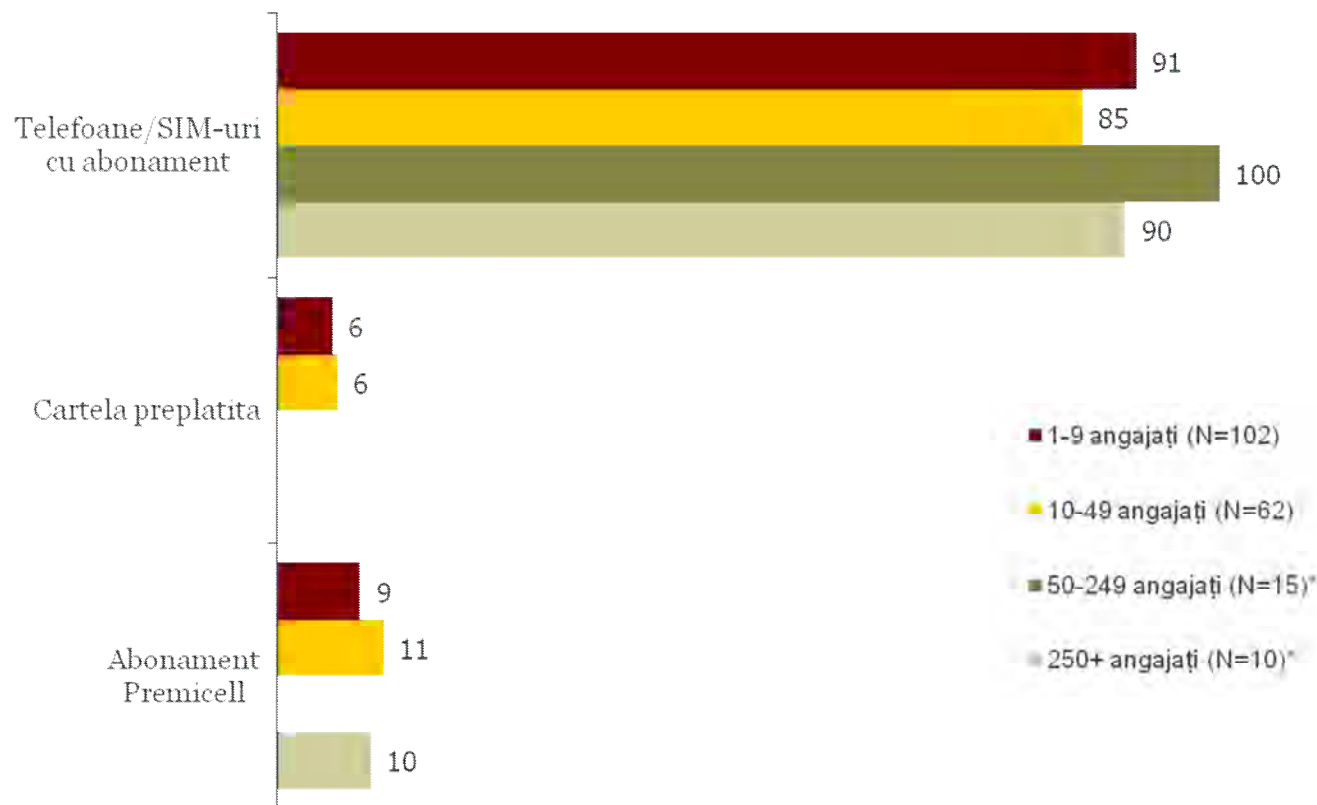


La ce tip de servicii au renunțat

La ce servicii ați renunțat de la acest furnizor?

Mai multe răspunsuri posibile

Baza: companii și instituții în care se utilizează servicii de telefonie mobilă, după mărimea companiei



*Atenție: baze mici; rezultatele ar trebui interpretate cu prudență

Motive de renunțare la furnizorul de telefonie mobilă

Care au fost motivele pentru care ați renunțat la acest serviciu / furnizor?

Mai multe răspunsuri posibile

Baza: companii și instituții care au renunțat la un furnizor de telefonie mobilă în ultimele 12 luni (N = 167)



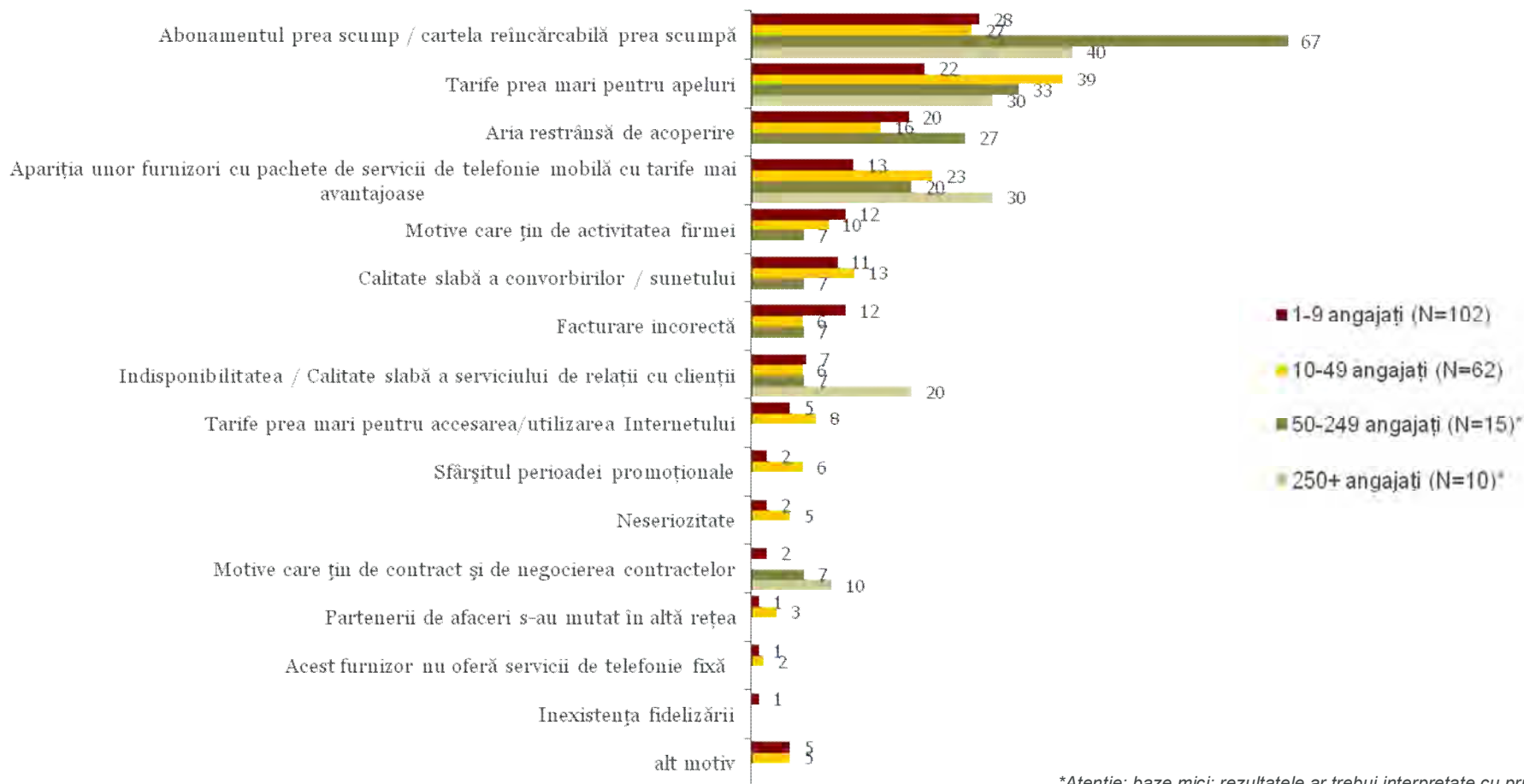
Motive de renunțare la furnizorul de telefonie mobilă

- în funcție de numărul de angajați -

Care au fost motivele pentru care ați renunțat la acest serviciu / furnizor?

Mai multe răspunsuri posibile

Baza: companii și instituții care au renunțat la un furnizor de telefonie mobilă în ultimele 12 luni, după mărimea companiei



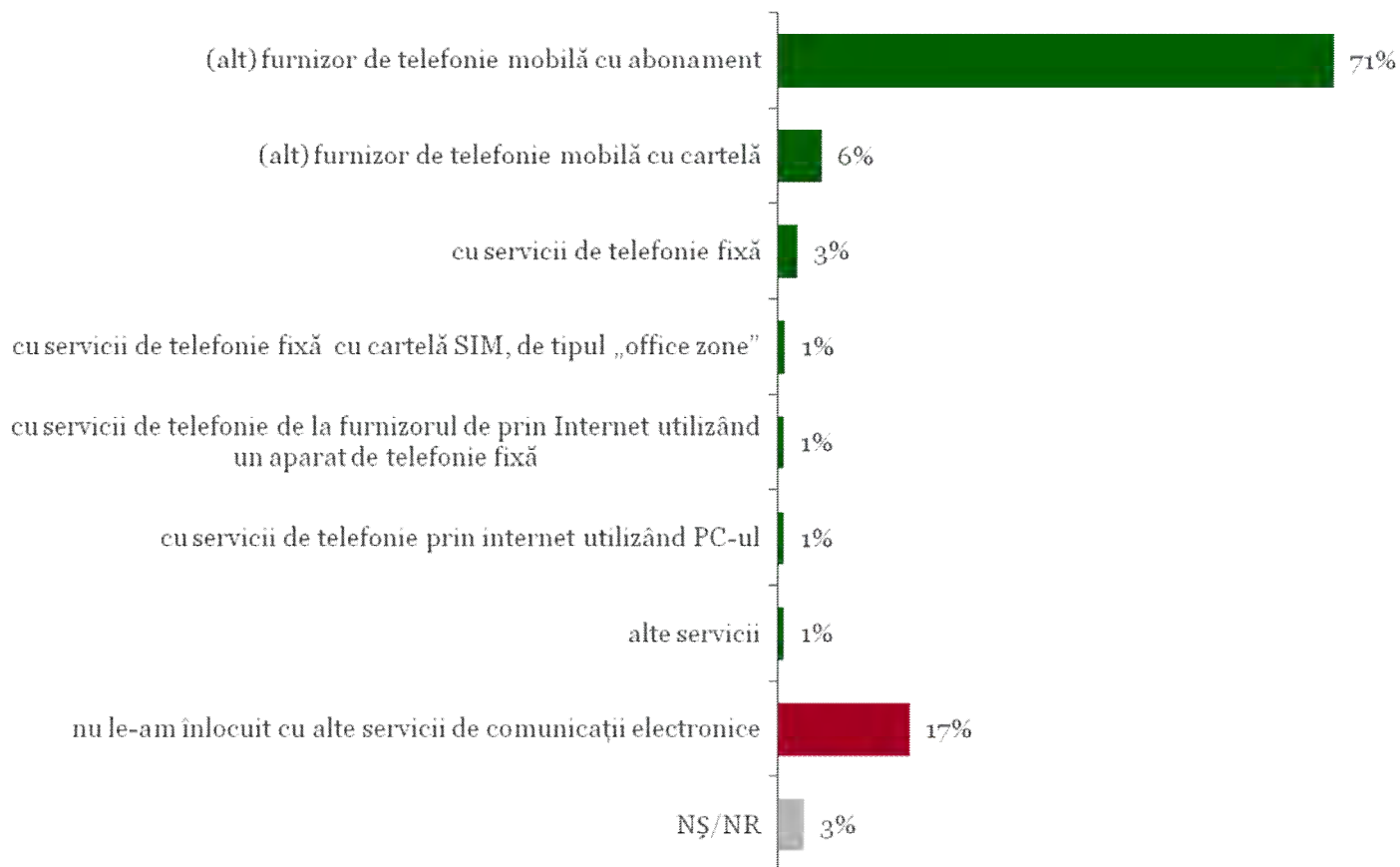
*Atenție: baze mici; rezultatele ar trebui interpretate cu prudență

Cu ce au înlocuit serviciile la care au renunțat

Cu ce ați înlocuit serviciile la care ați renunțat de la acest operator?

Mai multe răspunsuri posibile

Baza: companii și instituții care au renunțat la un furnizor de telefonie mobilă în ultimele 12 luni (N = 167)



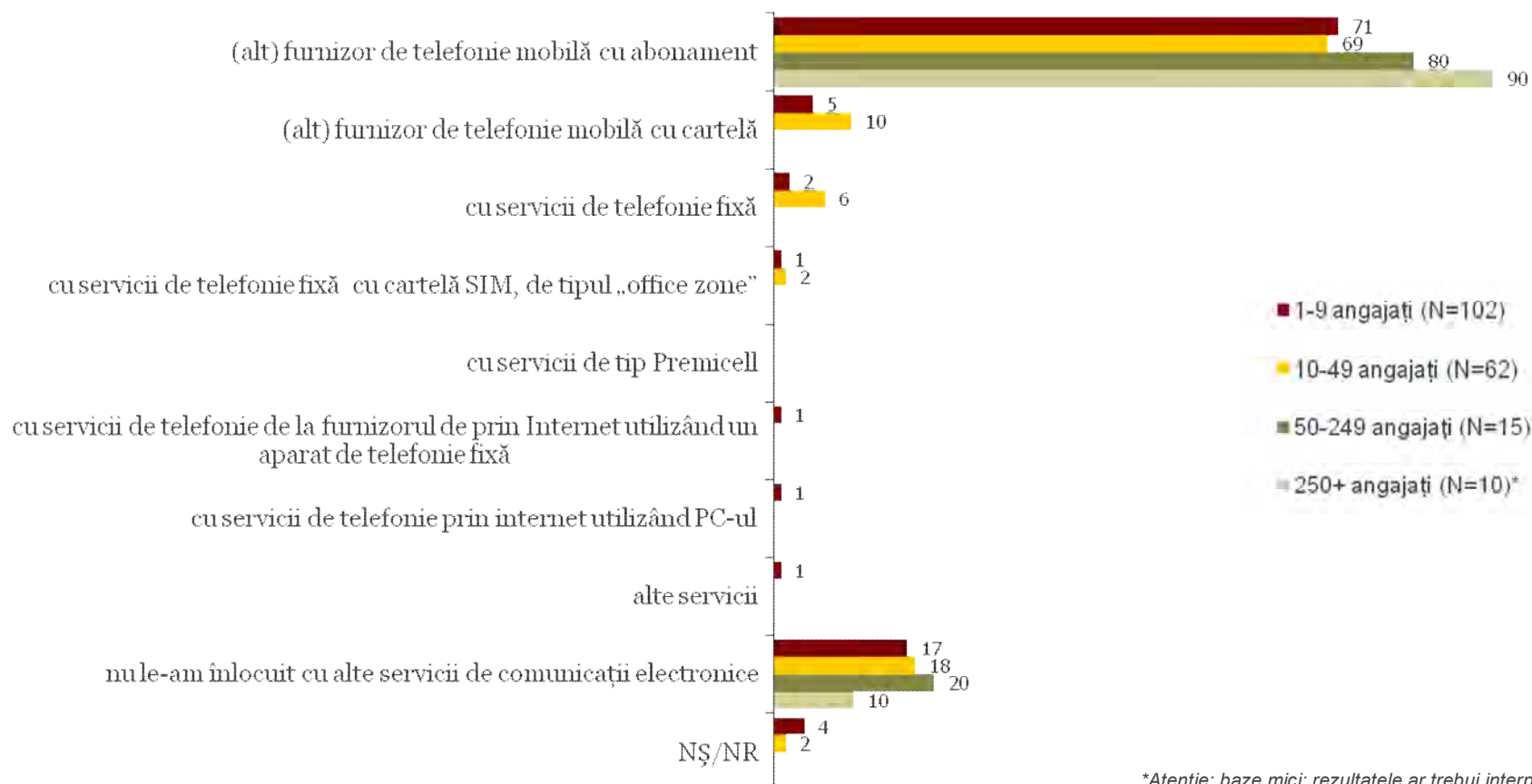
Cu ce au înlocuit serviciile la care au renunțat

- în funcție de numărul de angajați -

Cu ce ați înlocuit serviciile la care ați renunțat de la acest operator?

Mai multe răspunsuri posibile

Baza: companii și instituții care au renunțat la un furnizor de telefonie mobilă în ultimele 12 luni, după mărimea companiei

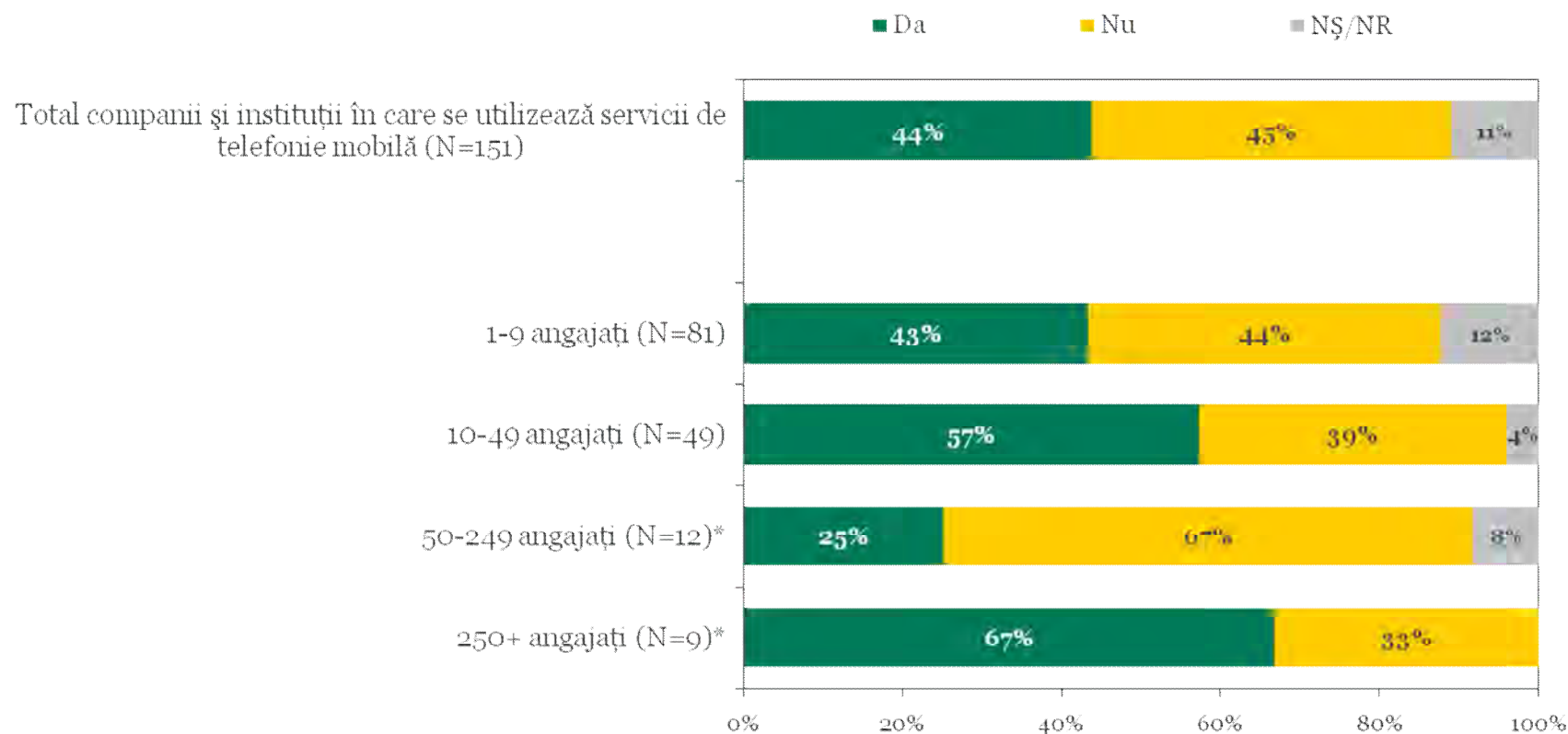


*Atenție: baze mici; rezultatele ar trebui interpretate cu prudență

Portarea numărului de telefon

Ați decis să păstrați aceleași numere de telefon pe care le aveați de la vechiul furnizor, prin utilizarea portabilității numerelor?

Baza: companii și instituții care au înlocuit serviciile la care au renunțat cu servicii de telefonie mobilă de la alt operator, eșantion total și după mărimea companiei



*Atenție: baze mici; rezultatele ar trebui interpretate cu prudență

XI. Bariere privind schimbarea furnizorului de telefonie mobilă

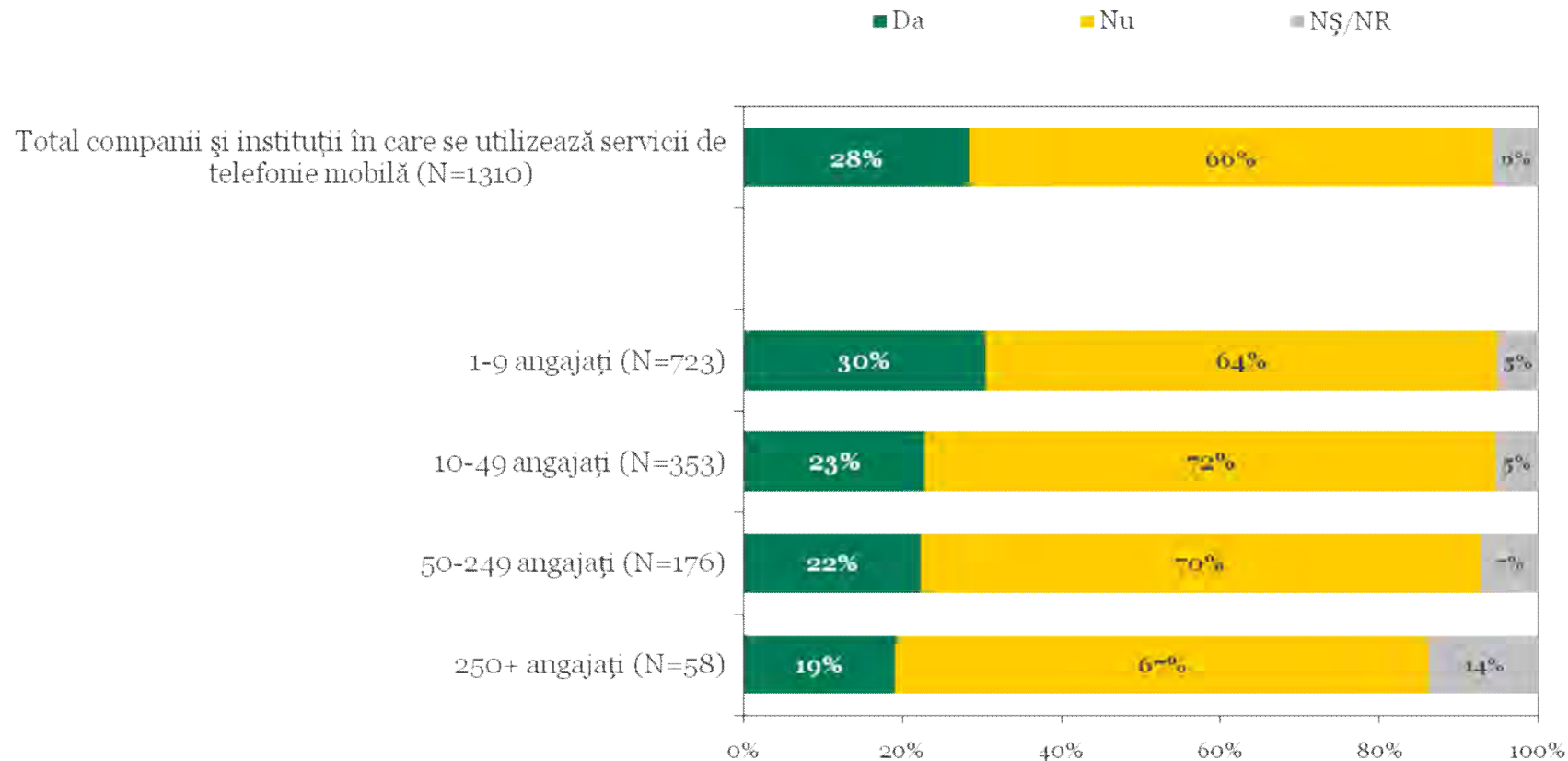
Bariere privind schimbarea furnizorului de telefonie mobilă

- 28% din persoanele intervievate au afirmat că, în compania/instituția unde lucrează s-a luat în considerare renunțarea la un furnizor de telefonie mobilă în ultimele 12 luni, dar până în prezent acest lucru nu s-a întâmplat.
- Principala barieră în schimbarea furnizorului de servicii de telefonie mobilă este costul rezilierii prezentului contract – motiv invocat de 29% din aceste persoane.
- Obișnuița cu serviciile actualului furnizor a fost menționată de 20% din respondenții ca barieră în calea schimbării furnizorului, 16% au menționat scăderea ulterioară a tarifelor iar 14% faptul că au primit o nouă ofertă, mai avantajoasă, de la actualul furnizor.

Bariere în schimbarea furnizorului de servicii de telefonie mobilă

V-ați gândit în ultimele 24 de luni să renunțați în compania dvs la un furnizor de telefonie mobilă și să treceți la un altul dar nu ați făcut-o efectiv? Vă rog să vă gândiți atât la furnizorii de abonamente cât și la cei de cartele preplătite sau de servicii tip Premicell.

Baza: companii și instituții în care se utilizează servicii de telefonie mobilă (N=1310)



Bariere în schimbarea furnizorului de servicii de telefonie mobilă

Care au fost principalele motive și inconveniente care v-au determinat să nu treceți la un alt furnizor?

Mai multe răspunsuri posibile

Baza: companii și instituții care s-au gândit să renunțe la furnizorul de telefonie mobilă și să folosească un altul, dar nu au făcut acest lucru (N = 349)



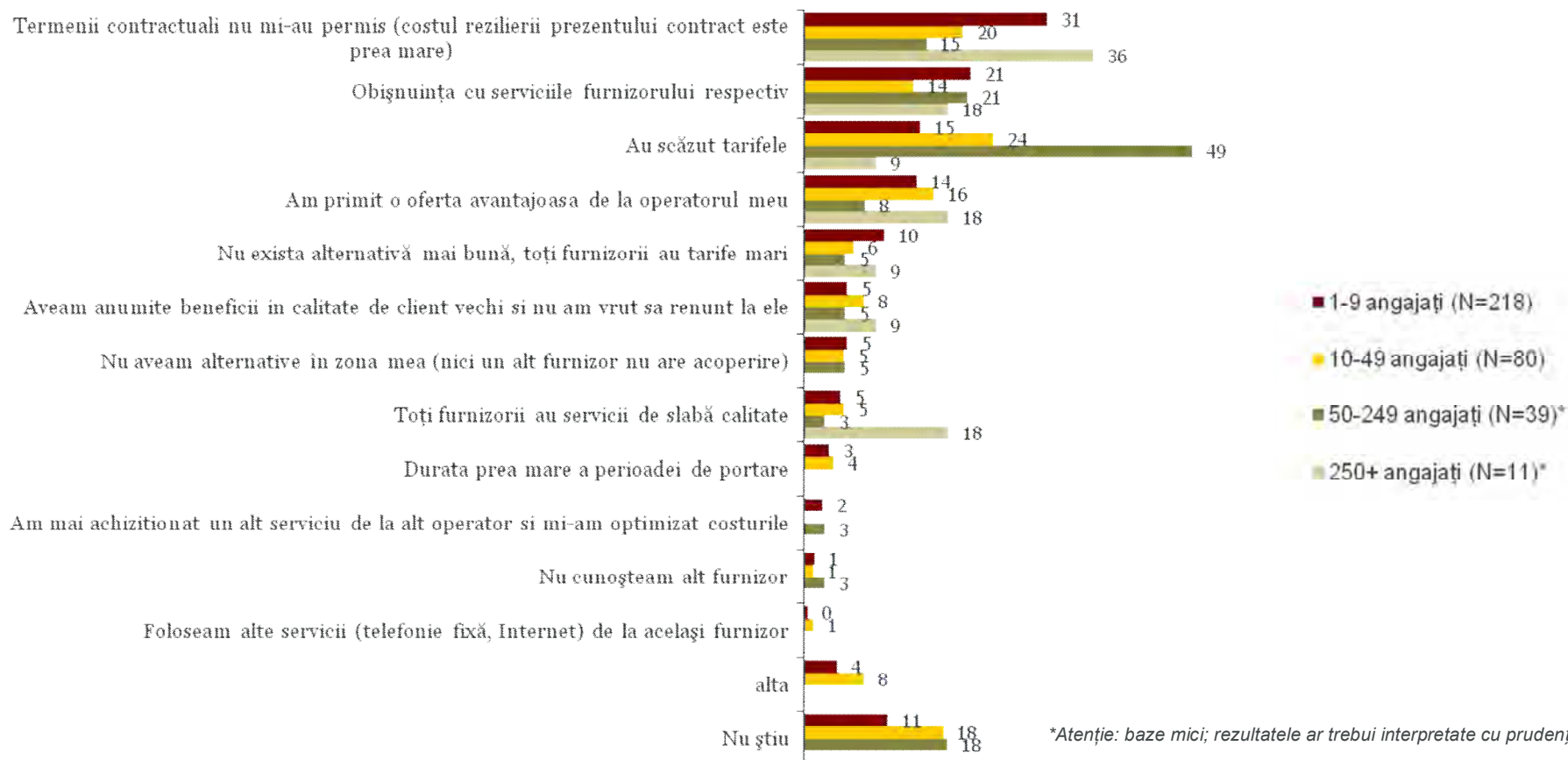
Bariere în schimbarea furnizorului de servicii de telefonie mobilă

- în funcție de numărul de angajați -

Care au fost principalele motive și inconveniente care v-au determinat să nu treceți la un alt furnizor?

Mai multe răspunsuri posibile

Baza: companii și instituții care s-au gândit să renunțe la furnizorul de telefonie mobilă și să folosească un altul, dar nu au făcut acest lucru, după mărimea companiei



*Atenție: baze mici; rezultatele ar trebui interpretate cu prudență

XII. Substituibilitatea serviciilor – intenții

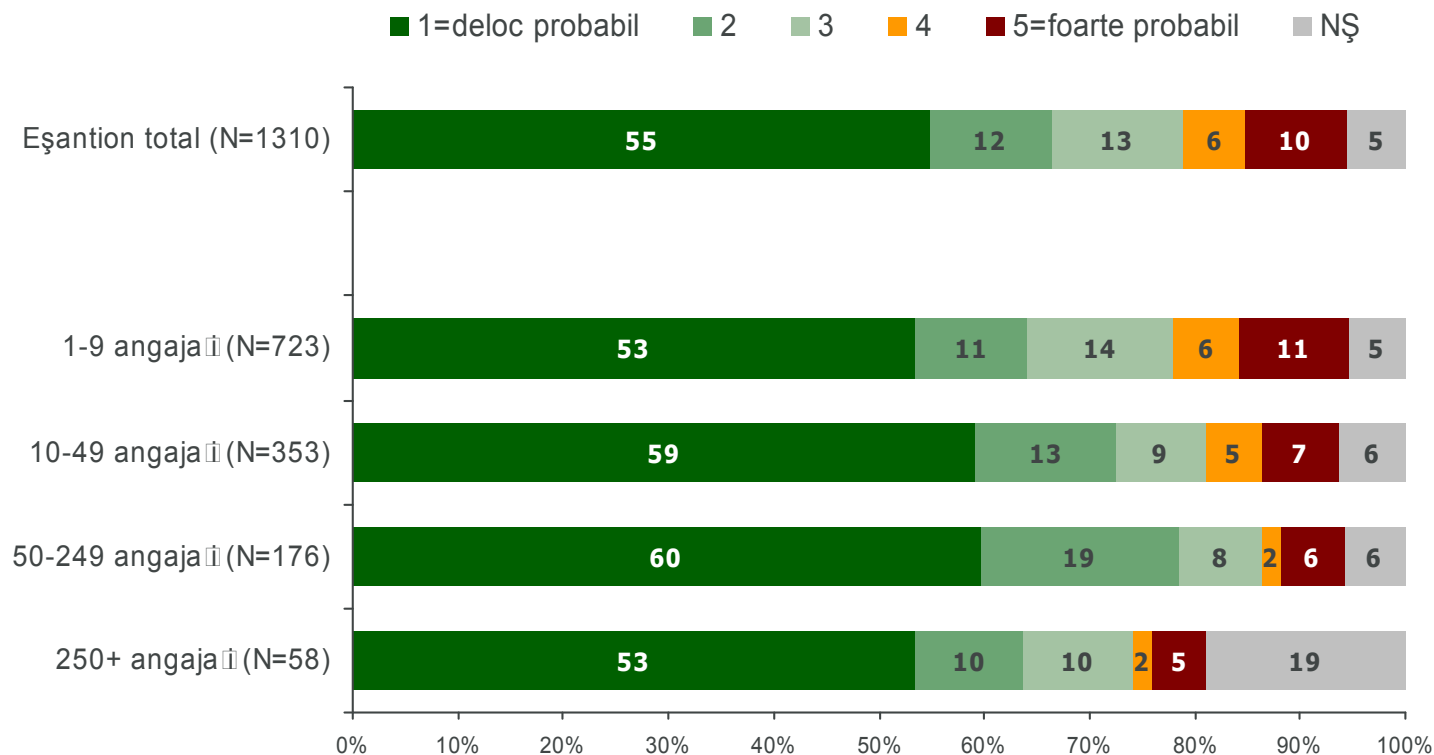
Substituibilitatea serviciilor – intenții

- Doar 16% din respondenți afirmă că este probabil sau chiar foarte probabil ca în compania/instituția în care lucrează să se renunțe în următoarele 12 luni la un furnizor de servicii de telefonie mobilă. Intenția de a renunța la un furnizor este mai mică în companiile/instituțiile cu 50-249 angajați (8%) și în cele cu 250+ angajați (7%).
- Per total, cei care și-au exprimat intenția de a renunța la un furnizor au menționat în primul rând Vodafone (38%) și în al doilea rând Orange (29%) drept furnizorii la care vor renunța. Dacă analizăm însă intenția renunțare pe categorii de utilizatori, observăm că, exceptând Zapp (unde numărul de cazuri este foarte mic) intenția de renunțare este de fapt la același nivel în rândul companiilor/instituțiilor care utilizează serviciile Vodafone, Orange sau Cosmote (12% - probabil sau foarte probabil).
- Principalele motive pentru care se intenționează renunțarea la un furnizor sunt legate de costurile prea mari ale utilizării serviciului: tarifele prea mari ale apelurilor în rețea (28%) și în afara rețelei (24%), abonamentele/cartelele reîncărcabile prea scumpe (21%), tarife prea mari pentru apelurile mobil-fix (18%) tarife prea mari pentru apelurile internaționale (17%), pentru apelurile în roaming (17%) și pentru utilizarea internetului (14%).
- 72% din companiile/instituțiile care intenționează să renunțe la un furnizor de telefonie mobilă consideră că vor înlocui aceste servicii cu serviciile unui alt furnizor de telefonie mobilă, 7% vor folosi telefonia prin Internet utilizând un PC și 6% vor folosi (mai mult) telefonia fixă. 18% din respondenți afirmă că nu vor înlocui serviciile la care renunță cu alte mijloace electronice de comunicare.
- 94% din persoanele intervievate din companiile/instituțiile în care se utilizează servicii de telefonie mobilă au auzit de posibilitatea portării numărului de telefon în cazul schimbării furnizorului.
- În ceea ce privește companiile și instituțiile care intenționează să înlocuiască furnizorul actual de telefonie mobilă cu alt furnizor și care în care persoanele intervievate cunoșteau posibilitatea portării numărului de telefon, în marea majoritate a acestor companii (85%) se va opta pentru păstrarea numărului sau a numerelor de telefon.

Probabilitatea de a renunța la serviciile unui furnizor în următoarele 12 luni

Care este probabilitatea să renunțați la furnizorul dvs de servicii de telefonie mobilă (sau la unul din ei, dacă sunt mai mulți) în următoarele 12 luni? Vă rog să folosiți o scală de la 1 la 5 unde 1 înseamnă deloc probabil iar 5 înseamnă foarte probabil.

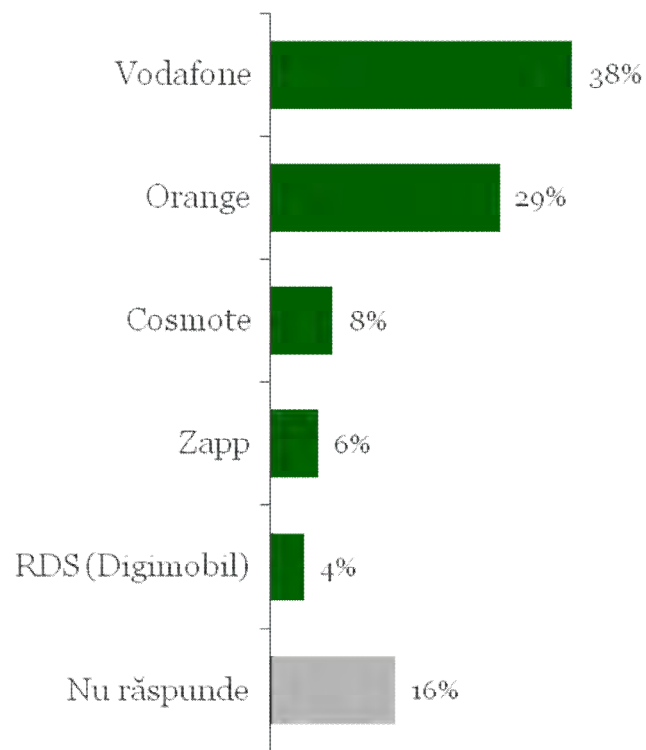
Baza: companii și instituții în care se utilizează servicii de telefonie mobilă, eșantion total și după mărimea companiei



La ce furnizori intenționează să renunțe

Baza: companii și instituții care intenționează să renunțe la un furnizor în următoarele 12 luni (N = 185)

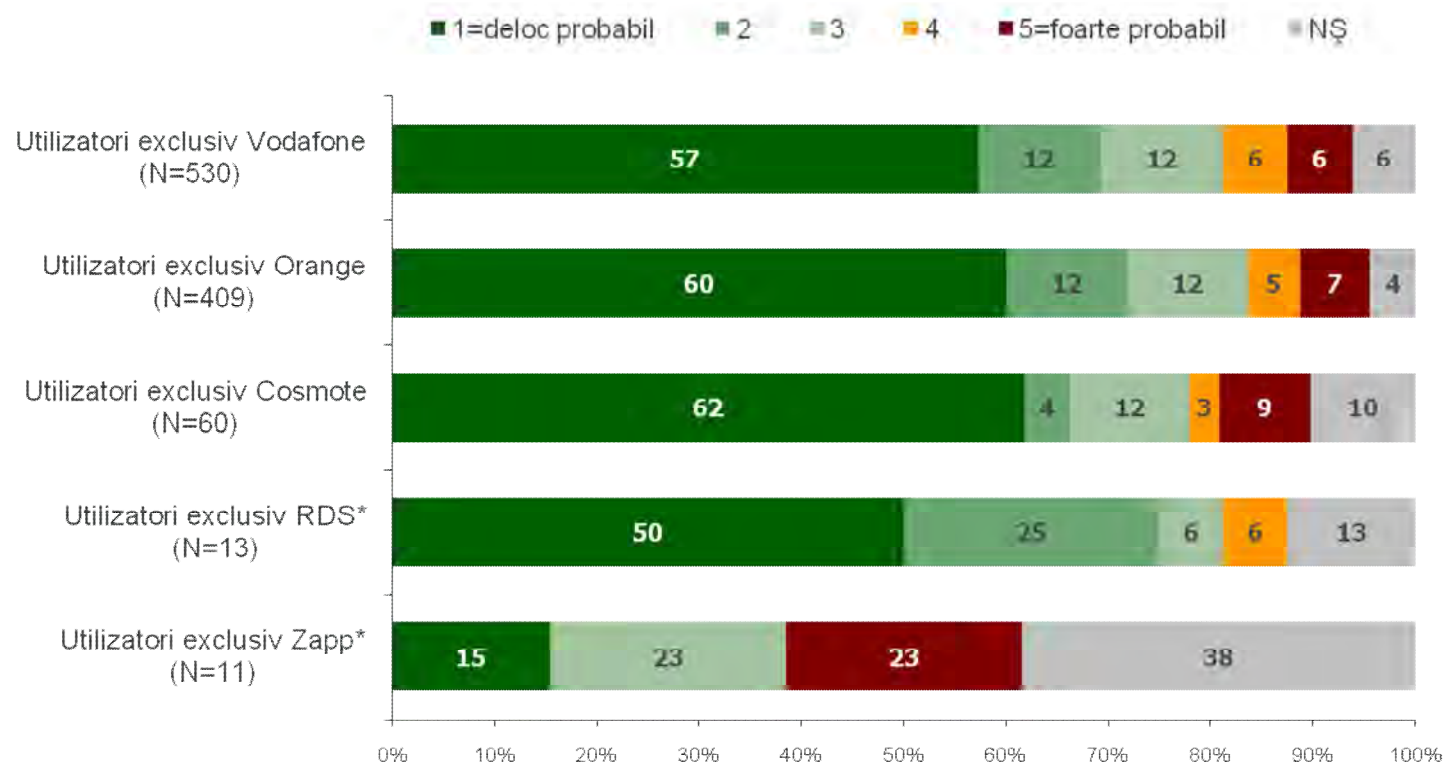
La ce furnizor?



Probabilitatea de a renunța la serviciile unui furnizor în următoarele 12 luni

Care este probabilitatea să renunțați la furnizorul dvs de servicii de telefonie mobilă (sau la unul din ei, dacă sunt mai mulți) în următoarele 12 luni? Vă rog să folosiți o scală de la 1 la 5 unde 1 înseamnă deloc probabil iar 5 înseamnă foarte probabil.

Baza: companii și instituții în care se utilizează servicii de telefonie mobilă



*Atenție: baze mici; rezultatele ar trebui interpretate cu prudență

Motive de renunțare la furnizorul de telefonie mobilă

Care sunt motivele pentru care ați renunța la acest furnizor/acești furnizori?

Mai multe răspunsuri posibile

Baza: companii și instituții care intenționează să renunțe la un furnizor în următoarele 12 luni (N = 185)

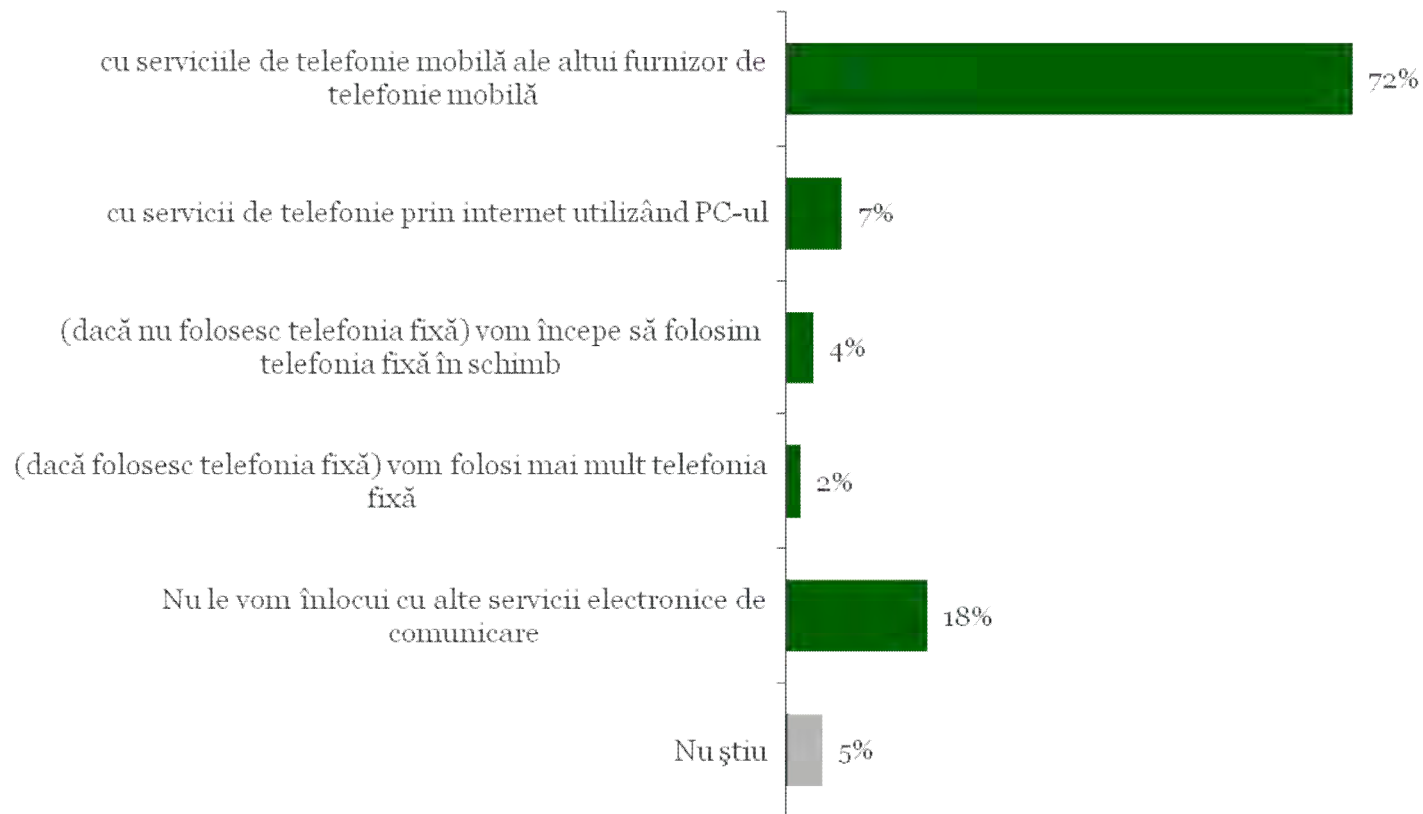


Cu ce vor fi înlocuite serviciile la care intenționează să renunțe

Cu ce credeți că veți înlocui în compania dvs. serviciile pe care le folosiți de la acest operator?

Mai multe răspunsuri posibile

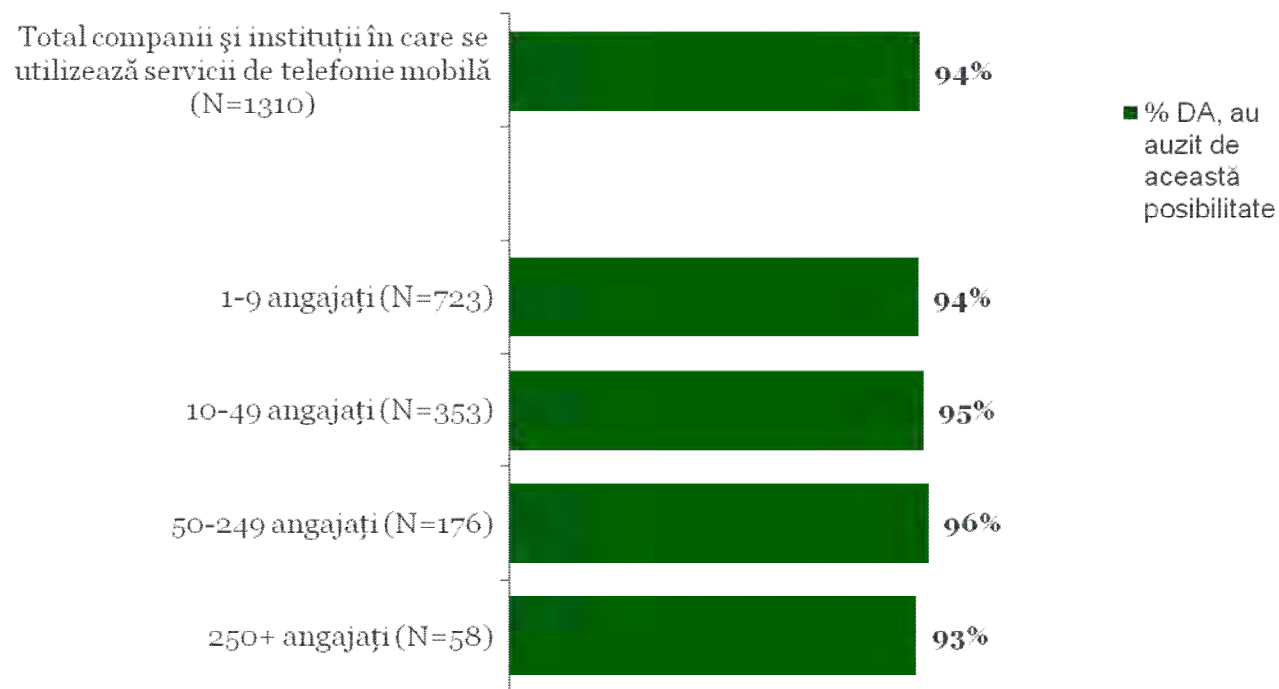
Baza: companii și instituții care intenționează să renunțe la un furnizor în următoarele 12 luni (N = 185)



Gradul de cunoaștere a posibilității de a păstra numărul de telefon în cazul schimbării furnizorului de telefonie mobilă

Cunoașteți faptul că este posibil să vă păstrați numărul de telefon dacă renunțați la furnizorul dvs. de telefonie mobilă și treceți la un altul?

Baza: companii și instituții în care sunt utilizate servicii de telefonie mobilă, eșantion total și după mărimea companiei

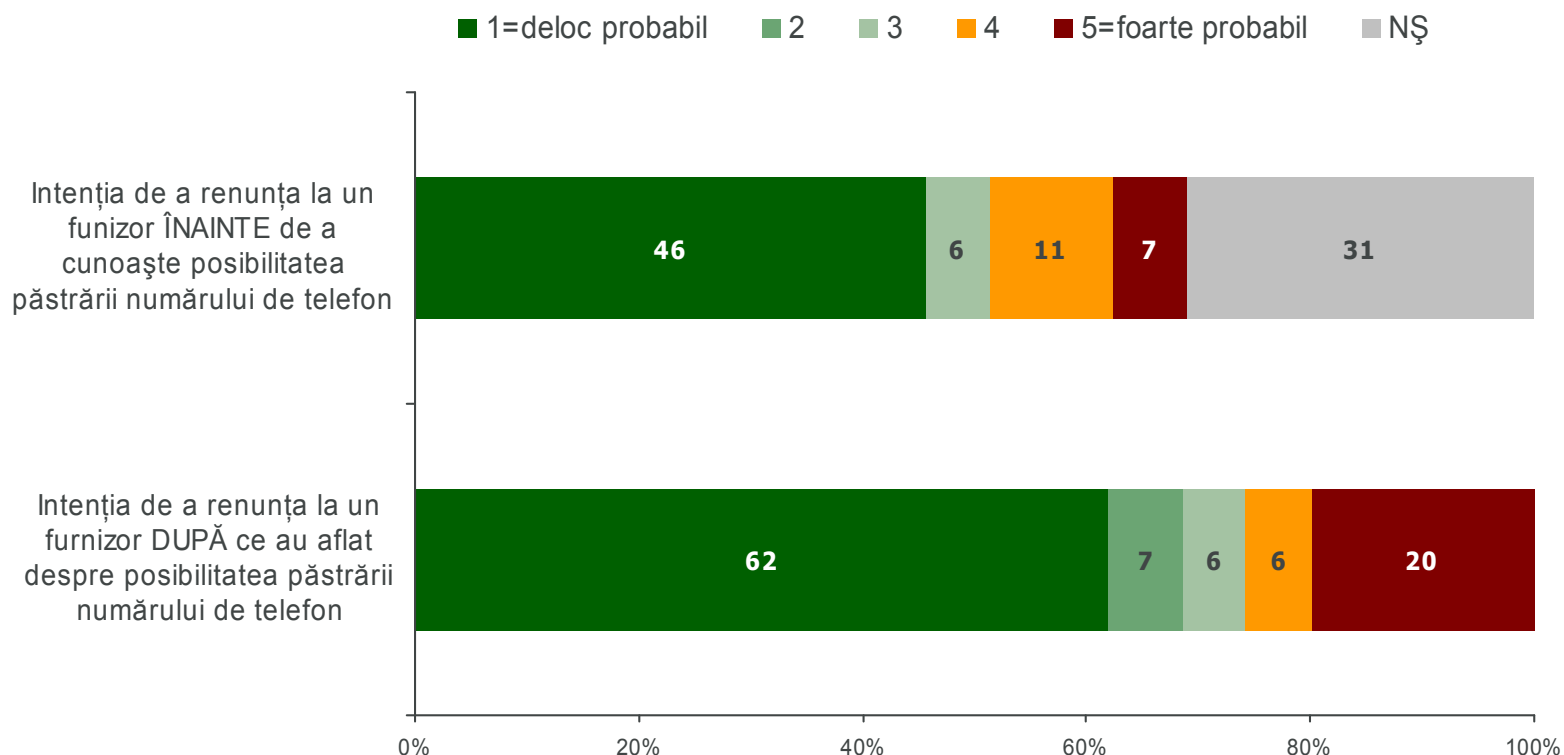


Cum influențează cunoașterea posibilității de păstrare a numărului de telefon probabilitatea renunțării la serviciile unui furnizor

Care este probabilitatea să renunțați la furnizorul dvs de servicii de telefonie mobilă (sau la unul din ei, dacă sunt mai mulți) în următoarele 12 luni? Vă rog să folosiți o scală de la 1 la 5 unde 1 înseamnă deloc probabil iar 5 înseamnă foarte probabil.

Luând în considerare faptul că puteți să vă păstrați numărul de telefon în cazul schimbării furnizorului, cât de probabil este să renunțați la furnizorul dvs. de telefonie mobilă (sau la unul din furnizorii dvs) și să treceți la altul? Vă rog, utilizați o scală de la 1 la 5 unde „5” înseamnă că este foarte probabil să renunțați iar „1” înseamnă că nu este deloc probabil (0=NȘ).

Baza: utilizatori de telefonie mobilă care nu cunoșteau posibilitatea de a păstra numărul de telefon (N = 56)



Portarea numărului de telefon

Intenționați să vă păstrați același număr de telefon sau aceleași numere de telefon, prin portarea numărului, sau veți alege un alt număr de telefon?

Baza: companii și instituții care intenționează să înlocuiască furnizorul actual de telefonie mobilă cu alt furnizor și care cunosc posibilitatea portării numărului de telefon (N = 125)



XIII. Durata de utilizare a terminalelor mobile

Durata de utilizare a terminalelor mobile

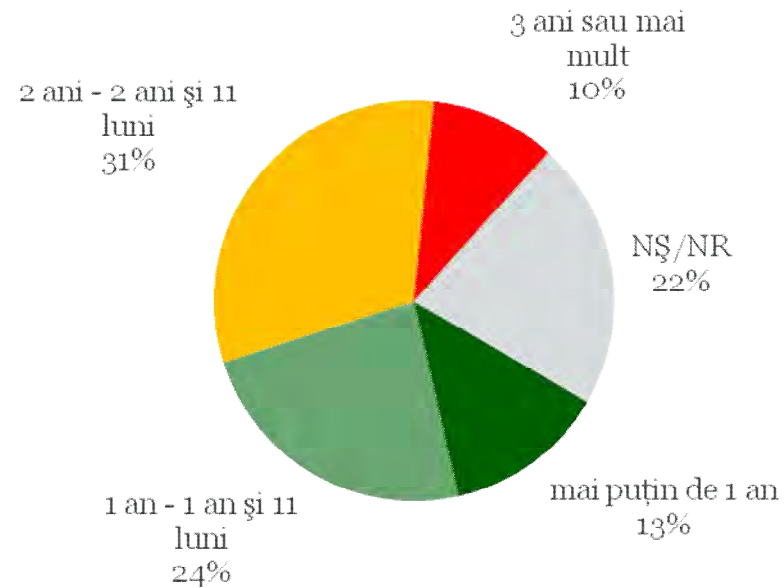
- În medie, durata de utilizare a unui terminal mobil în companii și instituții este de 19 luni.
- În 13% din companii terminalele mobile sunt înlocuite în mai puțin de un an, în 24% sunt înlocuite într-o perioadă între un an și doi ani, în 31% din companii între doi ani și trei ani iar în 10% într-o perioadă de peste trei ani (22% nu pot preciza).

Durata de utilizarea a telefonului mobil

În medie, puteți estima la ce perioadă de timp înlocuiți terminalele mobile utilizate în companie?

Baza: companii și instituții în care se utilizează servicii de telefonie mobilă,
N = 1310

Durata medie de utilizare a unui telefon mobil: **19 luni**

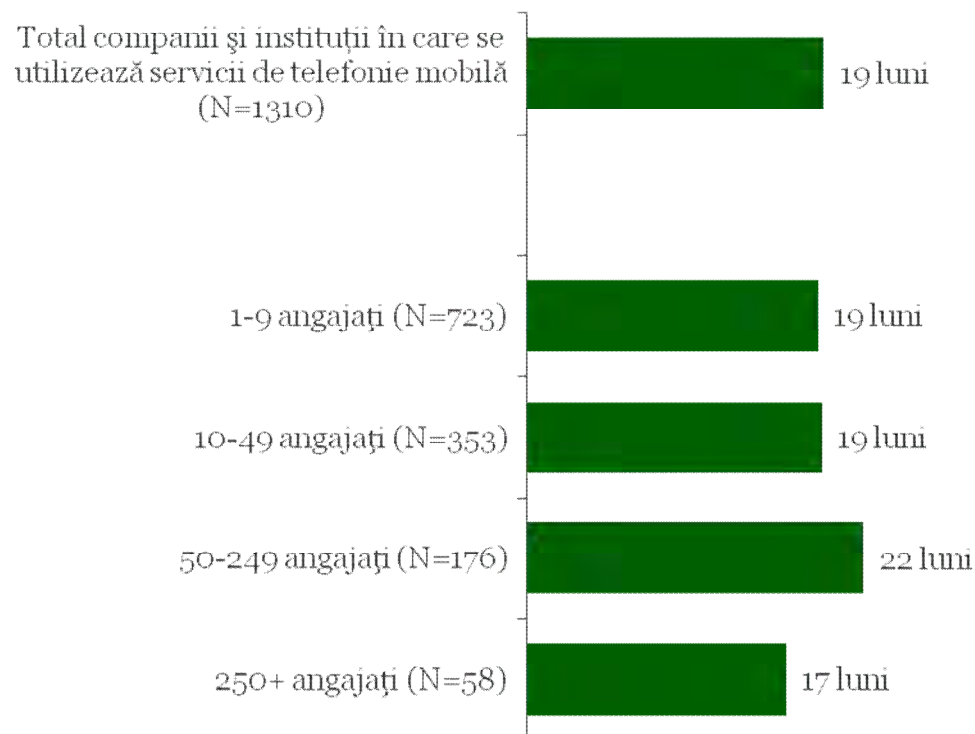


Durata de utilizarea a telefonului mobil

- în funcție de numărul de angajați -

În medie, puteți estima la ce perioadă de timp înlocuiți terminalele mobile utilizate în companie?

Baza: companii și instituții în care se utilizează servicii de telefonie mobilă, eșantion total și după mărimea companiei

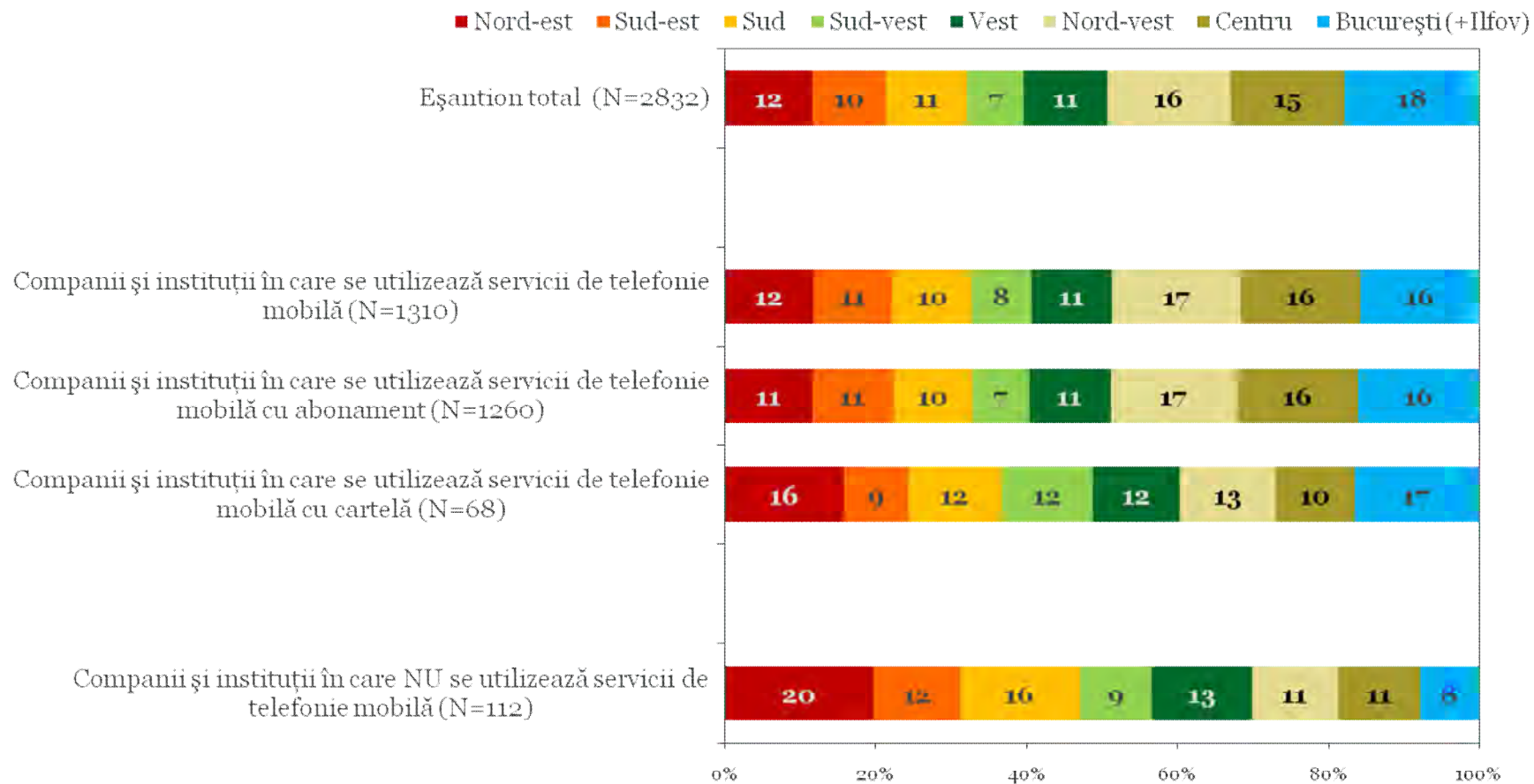


XIV. Profilul companiilor și instituțiilor în care se utilizează servicii de telefonie mobilă

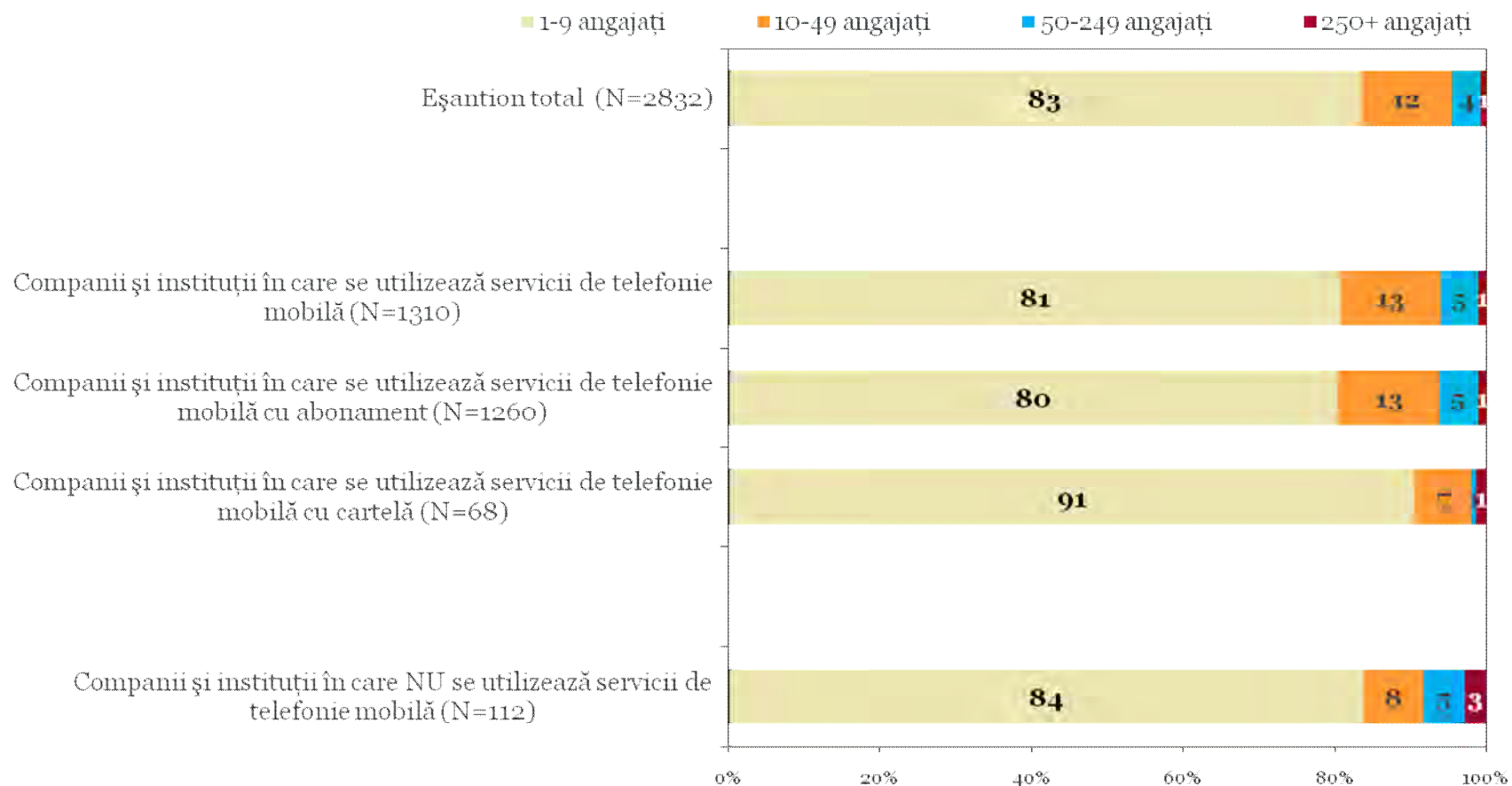
Profilul companiilor și instituțiilor în care se utilizează servicii de telefonie mobilă

- Din analiza profilului companiilor și instituțiilor în care se utilizează servicii de telefonie mobilă se desprind câteva particularități:
- ✓ Comparativ cu profilul eșantionului total de companii și instituții, companiile și instituțiile în care nu se utilizează servicii de telefonie mobilă se regăsesc într-o proporție mai mare în regiunile Nord-est și Sud și mai mică în București, Centru și Nord-vest.
 - ✓ Companiile și instituțiile în care se utilizează cartele reîncărcabile conțin o pondere semnificativ mai mare de organizații mici, cu 1-9 angajați (91%) și cu cifra de afaceri sub 100.000 de Euro (69%) comparativ cu structura eșantionului total.
 - ✓ Există o pondere mai mare de instituții publice în structura non-utilizatorilor de servicii de telefonie mobilă decât pe eșantionul total.

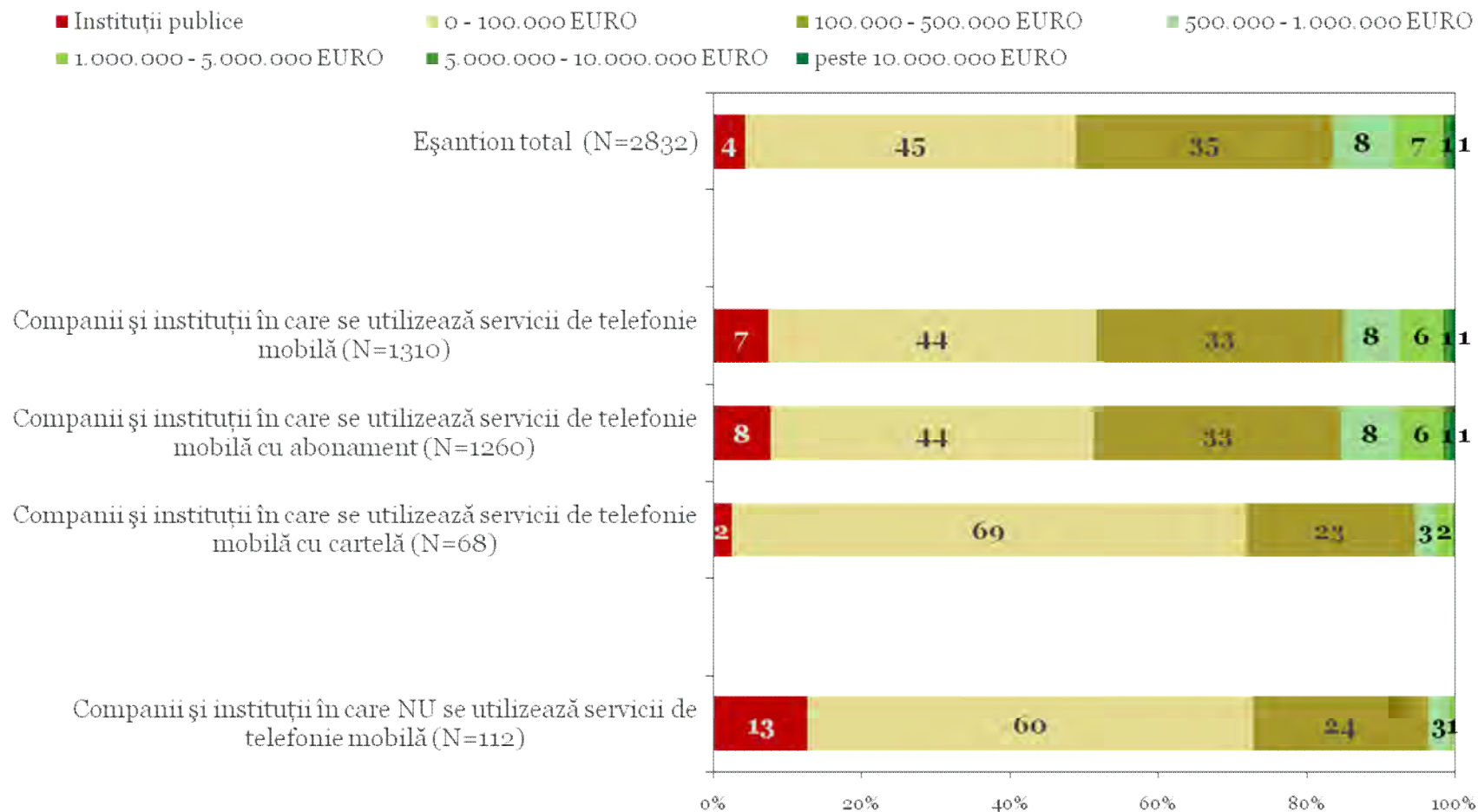
Profil în funcție de regiunile de dezvoltare



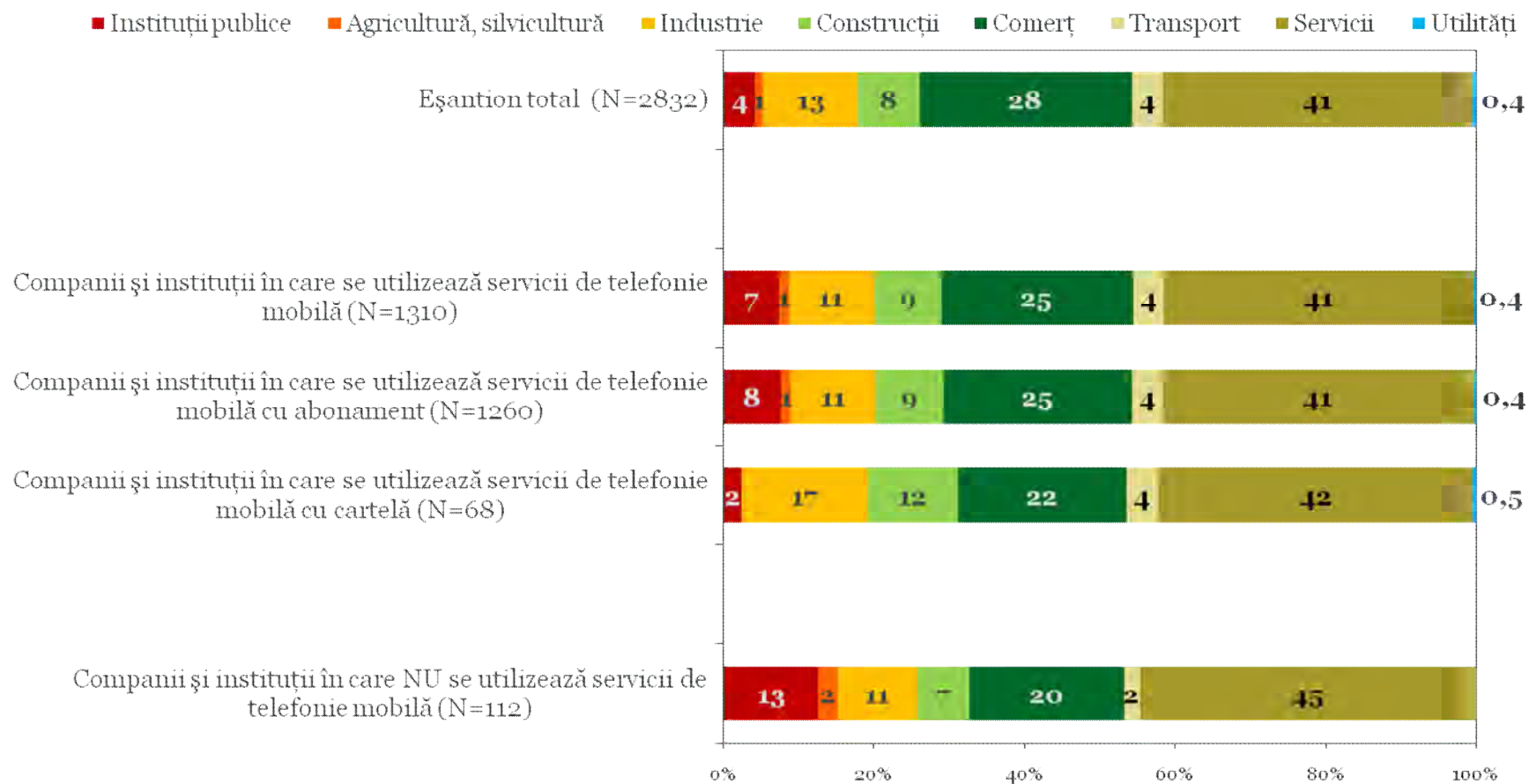
Profil în funcție de mărimea companiei sau instituției



Profil în funcție de cifra de afaceri în anul 2008



Profil în funcție de domeniul de activitate



XV. Companii și instituții în care nu se utilizează servicii de telefonie mobilă – motive și intenții de achiziție

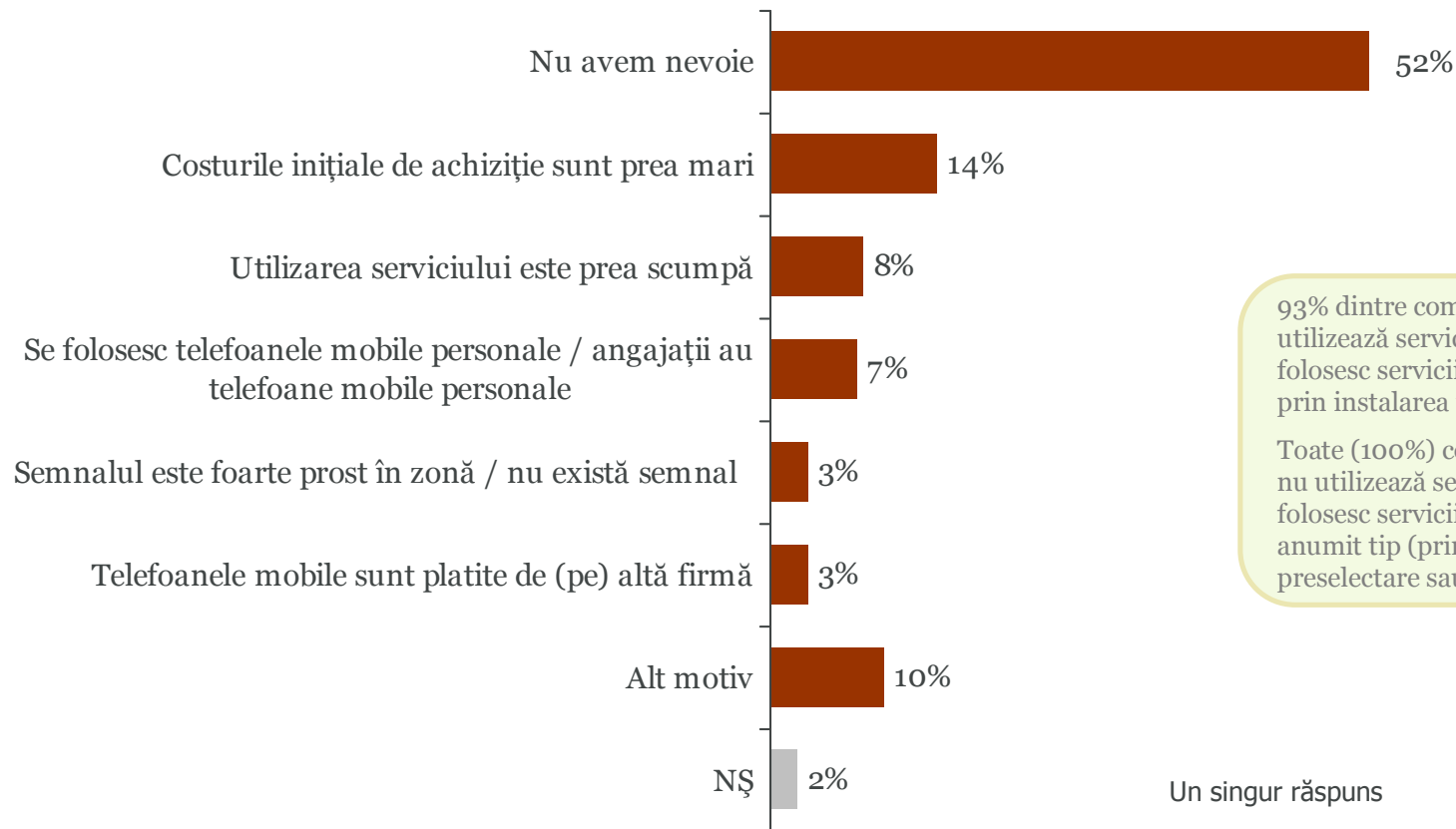
Companii și instituții în care nu se utilizează servicii de telefonie mobilă – motive și intenții de achiziție

- În aproximativ jumătate din companiile și instituțiile în care nu se utilizează servicii de telefonie mobilă, persoanele interviuate afirmă că există o nevoie pentru astfel de servicii. 14% consideră prea mari costurile inițiale de achiziție, 8% invocă costurile prea mari de utilizare iar 7% afirmă că angajații folosesc telefoanele mobile personale.
- În 17% din companiile și instituțiile în care nu se utilizează în prezent servicii de telefonie mobilă s-au utilizat astfel de servicii în ultimele 12 luni, însă s-a renunțat la ele. Principalul motiv al renunțării este legat de costurile prea mari ale acestor servicii (aspect menționat de trei sferturi din respondenți). 13% afirmă că s-a renunțat la utilizarea serviciilor de telefonie mobilă deoarece nu au fost mulțumiți de serviciile de care beneficiau.
- Mai mult de jumătate din non-utilizatori (55%) consideră că nu există nimic care să îi determine să folosească în viitor servicii de telefonie mobilă în companie sau instituția în care lucrează. 18% au menționat că posibilitatea de a beneficia de un pachet de servicii la tarife mai avantajoase i-ar putea determina să utilizeze astfel de servicii. În 16% din companii/instituții s-ar putea apela la servicii de telefonie mobilă dacă abonamentele ar fi mai ieftine iar în 15% dacă tarifele pentru apeluri ar fi mai mici.
- Per total, 17% din persoanele interviuate (din companiile și instituțiile în care nu se utilizează servicii de telefonie mobilă) afirmă că în următoarele 12 luni este probabil sau foarte probabil să se apeleze la astfel de servicii în compania sau instituția lor.

Principalul motiv de neutilizare a serviciilor de telefonie mobilă la nivelul companiei / instituției publice

Care este motivul principal pentru care nu există în companie telefoane mobile plătite de firmă?

Baza: companii și instituții care nu utilizează servicii de telefonie mobilă, N = 112



93% dintre companiile și instituțiile care nu utilizează servicii de telefonie mobilă folosesc servicii de telefonie fixă obișnuită prin instalarea unei/unor linii de acces

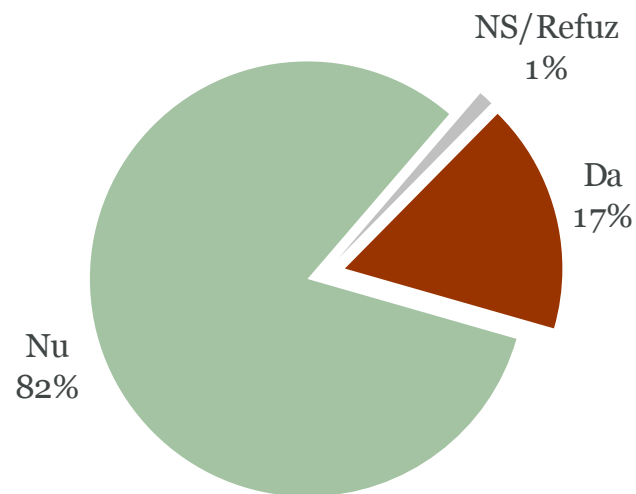
Toate (100%) companiile și instituțiile care nu utilizează servicii de telefonie mobilă folosesc servicii de telefonie fixă de vreun anumit tip (prin linie de acces, VoIP, preselecție sau cartele)

Un singur răspuns

Gradul de renunțare la serviciile de telefonie mobilă

În ultimile 12 luni ați avut telefoane mobile plătite de firmă la care ați renunțat (cu abonament sau cartele preplătite)?

Baza: companii și instituții care nu utilizează servicii de telefonie mobilă,
N = 112

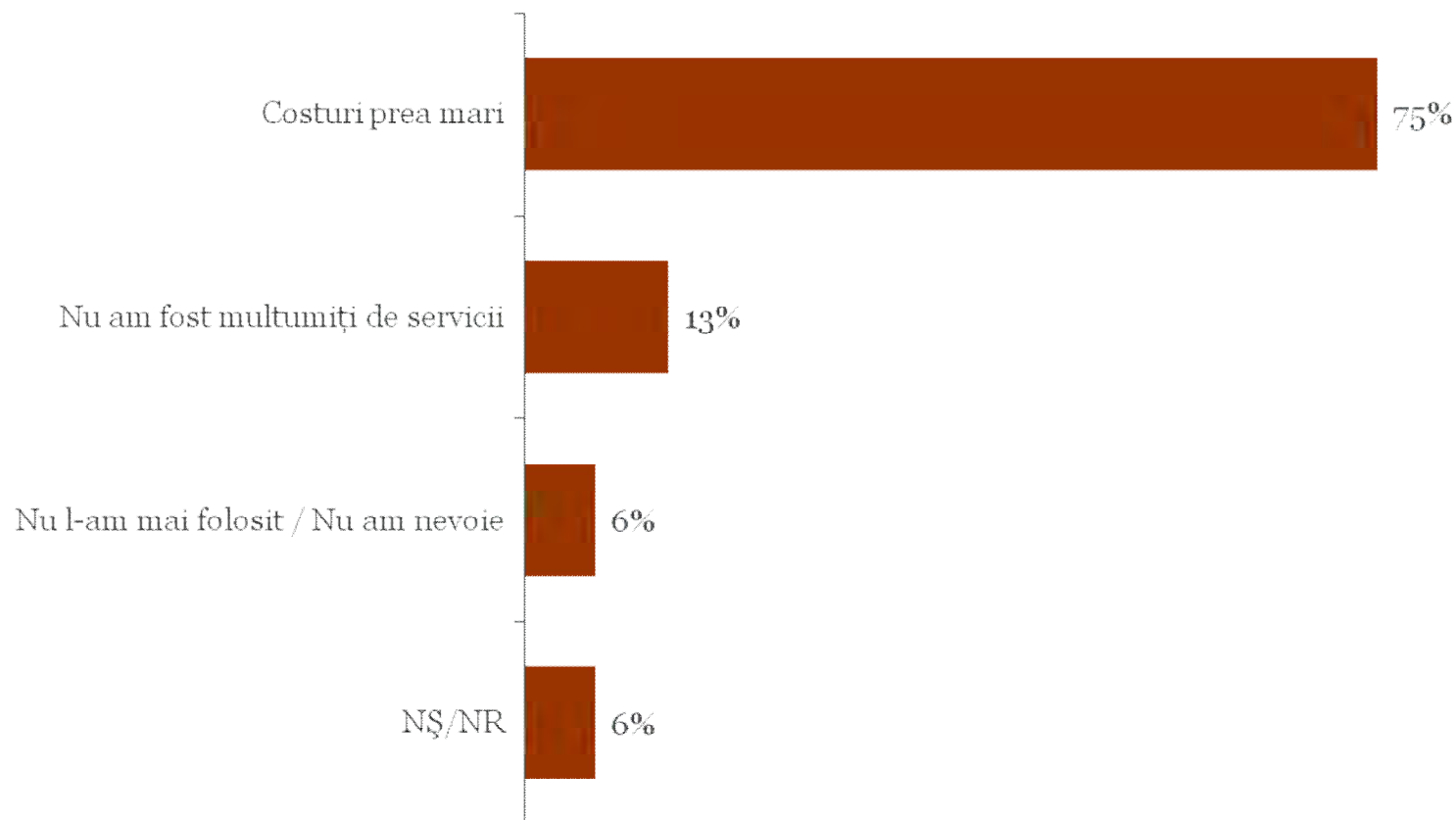


Motive de renunțare la serviciile de telefonie mobilă

De ce ați renunțat la utilizarea serviciilor de telefonie mobilă?

Mai multe răspunsuri posibile

Baza: companii și instituții care au utilizat servicii de telefonie mobilă la care au renunțat în ultimele 12 luni
(N = 18)*



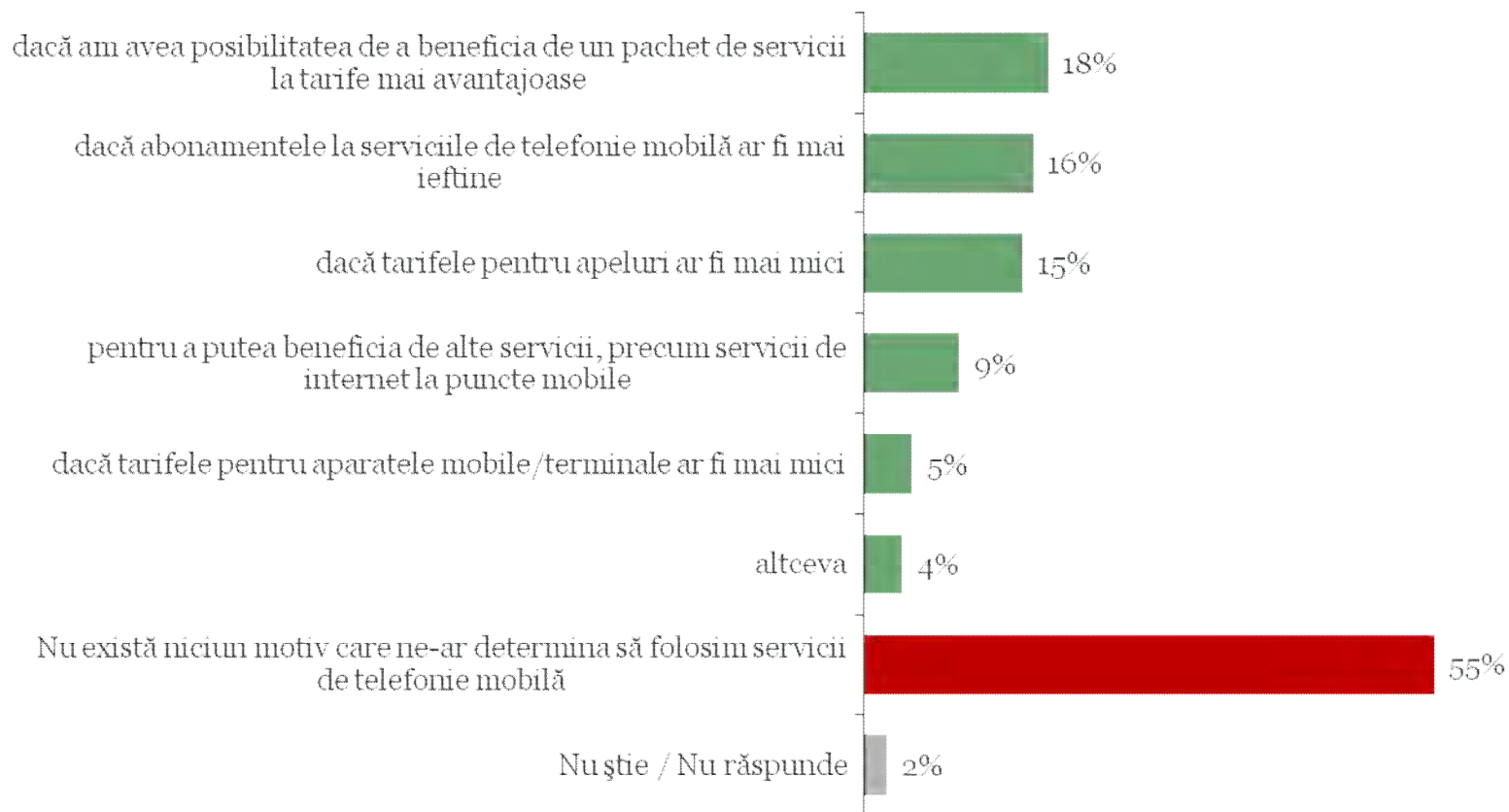
*Atenție: bază mică; rezultatele ar trebui interpretate cu prudență

Factori care ar putea determina folosirea serviciilor de telefonie mobilă

Ce v-ar determina să folosiți serviciile de telefonie mobilă plătite de companie?

Baza: companii și instituții care nu utilizează servicii de telefonie mobilă,
N = 112

Mai multe răspunsuri posibile



Intenția de a achiziționa servicii de telefonie mobilă în următoarele 12 luni

Se intenționează în compania dvs achiziționarea de servicii de telefonie mobilă cu abonament sau cartele preplătite în următoarele 12 luni?

Baza: companii și instituții care nu utilizează servicii de telefonie mobilă,
N = 112

