



YouGov SMIX

Smartphone Mobile Internet eXperience




YouGov
T +49 221-42061-0
www.yougov.de

Oktober 12

YouGov[®]
What the world thinks

Herausforderungen des Telekommunikationsmarkts

- 
- Der Telekommunikationsmarkt ist einer der **schnellsten und innovativsten Märkte** unserer Zeit. In einer Zeit, in der mobile Internetnutzung bereits in viele Haushalte Einzug erhalten hat, aber noch nicht für jeden zu einem selbstverständlichen Gut geworden ist, gilt es den Endkunden in seinem Nutzungsverhalten zu verstehen, um Trends frühstmöglichst aufgreifen zu können.
 - Noch vor Ihren Mitbewerbern zu wissen, welche Trends die Zukunft der Telekommunikation wirklich bestimmen, ist Ihr entscheidender Wettbewerbsvorteil!
 - Zudem wird der **Telekommunikationsmarkt immer komplexer**. Das Nutzungsempfinden aus Endkundensicht wird nicht mehr nur durch das gewählte Endgerät oder den Telekommunikationsanbieter gesteuert, sondern auch durch das Betriebssystem oder das Angebot an Apps im Appstore. Internetanwendungen auf dem Smartphone können entweder über WLAN genutzt werden oder über das Mobilfunknetz.
 - Die Gesamtsituation der Nutzung zu betrachten und Veränderungen aus dieser Perspektive zu identifizieren gibt Ihnen einen Vorteil, um Ihre Angebote der Nachfrage anzupassen.
 - Des weiteren hat die **Internationalisierung** in dieser Branche deutlich zugenommen. Sowohl international aufgestellte Konzerne als auch der Anspruch der Endkunden, überall mobil aktiv zu sein, zeigen die Notwendigkeit einer globaleren Betrachtungsweise von mobiler Telekommunikation.

SMIX – der vierteljährliche Trendmonitor

Eckpunkte des SMIX 2012 / 2013 auf einen Blick

- Vierteljährliches Tracking im YouGovPanel Deutschland
- Ab Welle 2 n=1.500 Befragte pro Welle, davon n=500 Befragte bevölkerungsrepräsentativ (nach Alter, Geschlecht und Bundesland) plus Boost von Smartphone-Nutzern (n=1.000 ab Welle 2, n=500 in Welle 1)
- Erhebungszeiträume: Juni und September 2012, Januar und März 2013, jeweils mit einem fresh sample
- Interviewdauer: ca. 20 Minuten
- Parallele Durchführung im YouGovPanel UK und zukünftig in weiteren Ländern

Ihre Vorteile:

- **Zeitreihe:**
Zeitreihenvergleich der Wellen, Untersuchung von Trends in einer Längsschnittbetrachtung
- **Highlightthemen (in Absprache mit den Beziehern):**
Aktuelle Themen werden in die Wellenbefragung aufgenommen
- **Sonderanalysen:**
Sonderanalysen aufgrund großer und multi-nationaler Datenbasis (Kumulierung der Daten über die Wellen hinweg) möglich, Betrachtung einzelner Netzanbieter sowie Hersteller von Mobiltelefonen, auf aggregierter Ebene (z.B. im Jahresbericht), weitergehende Detailanalysen auch für Interessenten mit geringerem Marktanteil, länderübergreifende Betrachtung
- **Aufstockung:**
Möglichkeit, jederzeit individuelle Zusatzfragen (weitere Themen, Segmentierungsfragen) anzuhängen

SMIX – Die Inhalte (I)

Befragungsinhalte

Mobiltelefon-Markt

- Besitz Mobiltelefon
- Verbreitung nach Herstellern
- Bezug von Mobiltelefonen
- Genutzte Erwerbskanäle
- Genutzte Tarif- und Preismodelle
- Relevant Set, First Choice und Gründe für First Choice



Zoom In: Hersteller im Smartphone-Markt

- Generelle Einstellung , Treiber und Barrieren in Bezug auf geplante Anschaffung
- Kaufabsicht: Relevant Set, First Choice und Gründe für First Choice, Retention
- Entwicklung der Markenstärke im Zeitverlauf
- Zufriedenheit und Weiterempfehlungsbereitschaft, inkl. Treiberanalyse
- Bewertung von Qualität und technischen Eigenschaften

SMIX – Die Inhalte (II)

Befragungsinhalte

Provider-Markt

- Verbreitung nach Providern
- Genutzte Tarifmodelle (+ tatsächliche Ausgaben, + Wechselwahrscheinlichkeit)
- Relevant Set, First Choice und Gründe für First Choice



Zoom In: Provider aus der Perspektive von Smartphone-Nutzern

- Kaufabsicht: Relevant Set, First Choice und Gründe für First Choice, Retention
- Zufriedenheit und Weiterempfehlungsbereitschaft, inkl. Treiberanalyse
- Bewertung von Kundenservice und Leistung
- Markentreue (bisheriges Wechselverhalten, Wechselgründe und Erwartungen, Wechselwahrscheinlichkeit)
- Markenimage (freie und geschlossene Abfrage)



Zoom In: Provider im Markt für mobiles Internet

- Nutzung von mobilem Internet
- Genutzte Tarif- und Preismodelle
- Einschätzungen zum Volumenverbrauch
- Zufriedenheit und Weiterempfehlungsbereitschaft, inkl. Treiberanalyse
- Bewertung von Leistung und Preis

SMIX – Die Inhalte (III)

Befragungsinhalte

Mobiles Internet auf dem Smartphone (I)

- Sicherheitsempfinden und Präferenzen für Verbindungsarten (3G/WiFi)
- Häufigkeit und Dauer der Nutzung insgesamt
- Häufigkeit der Nutzung von Internetanwendungen
- Genutzte Verbindungen je Internetanwendung
- Nutzungszeiten und –orte je Internetanwendung und Verbindung



Zoom In: Apps und AppStores

- Nutzung und Bewertung von AppStores
- Zufriedenheit und Weiterempfehlungsbereitschaft, inkl. Treiberanalyse
- Genutzte Apps
- Getätigte Ausgaben für Apps

SMIX – Die Inhalte (IV)

Befragungsinhalte

Highlightthemen Welle 2



Mobilfunk über LTE

- Bekanntheit und Assoziationen
- Tarifakzeptanz bei marktkonformem Preis
- Nutzungsbarrieren
- Zutrauen der technischen Umsetzung zu Netzanbietern und Smartphone-Herstellern



Mobile Payment

- Bekanntheit und Assoziationen
- Nutzung und Nutzungsabsicht für unterschiedliche Verfahren
- Nutzungsbarrieren



Reporting



Reporting

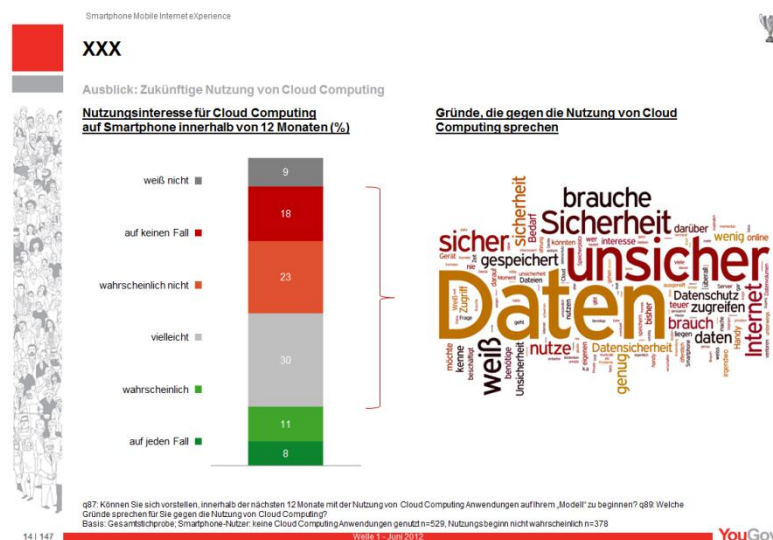
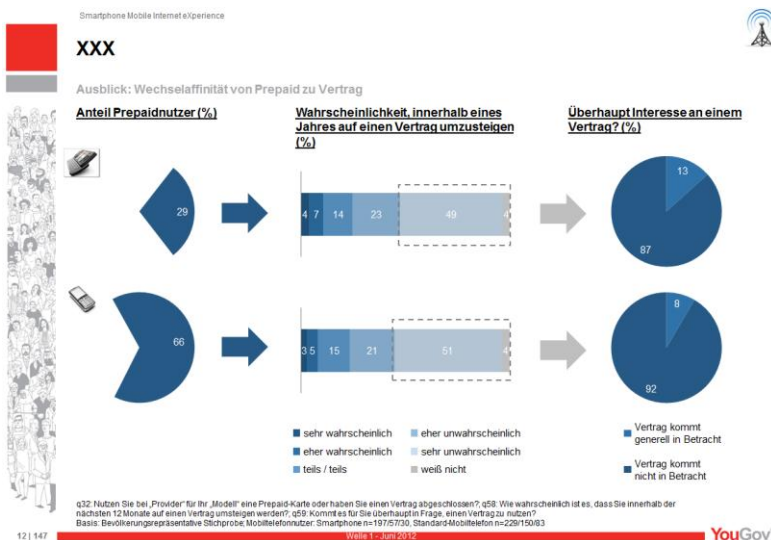
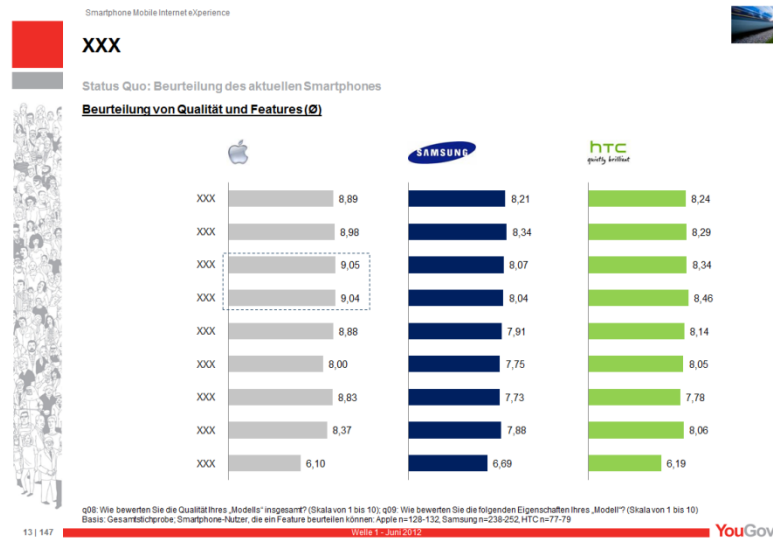
Standardreporting

- Quartalsbericht in PowerPoint 2010, etwa 150 – 200 Slides pro Quartalsbericht
 - Ergebnisse standardmäßig aufgeschlüsselt nach...
 - Art des Mobiltelefons (Smartphone oder Standard-Mobiltelefon)
 - Hersteller des Smartphones (Apple, Samsung, HTC, LG, SonyEricsson, Nokia)
 - Provider (Telekom, Vodafone, O2, E-Plus, BASE) oder Netzanbieter
 - Ab Welle 2 standardmäßig Wellenvergleiche für zentrale Fragen (z.B. Anteile, Beurteilungen und NPS, Relevant Set und First Choice, generelles Nutzungsverhalten), ergänzende Interpretationen für interessante Entwicklungen im Wellenvergleich
 - Recherchen zur Marktentwicklung der letzten drei Monate
 - Kapitelweise Zusammenfassung der zentralen Ergebnisse
- Grundauswertungstabellen in Excel mit deskriptiver Auswertung aller geschlossenen Fragen
 - Quartalstabelle aufgebrochen nach Alter, Geschlecht, Haushaltsnettoeinkommen, Mobilfunkanbieter, genutztem Endgerät (Hersteller), inkl. Wellenvergleiche
 - Ausweisung von signifikanten Unterschieden zwischen den Wellen insgesamt sowie pro Welle zwischen Smartphone- und Standard-Mobiltelefon-Nutzern

Individuelle Zusatzreportings buchbar, z.B.

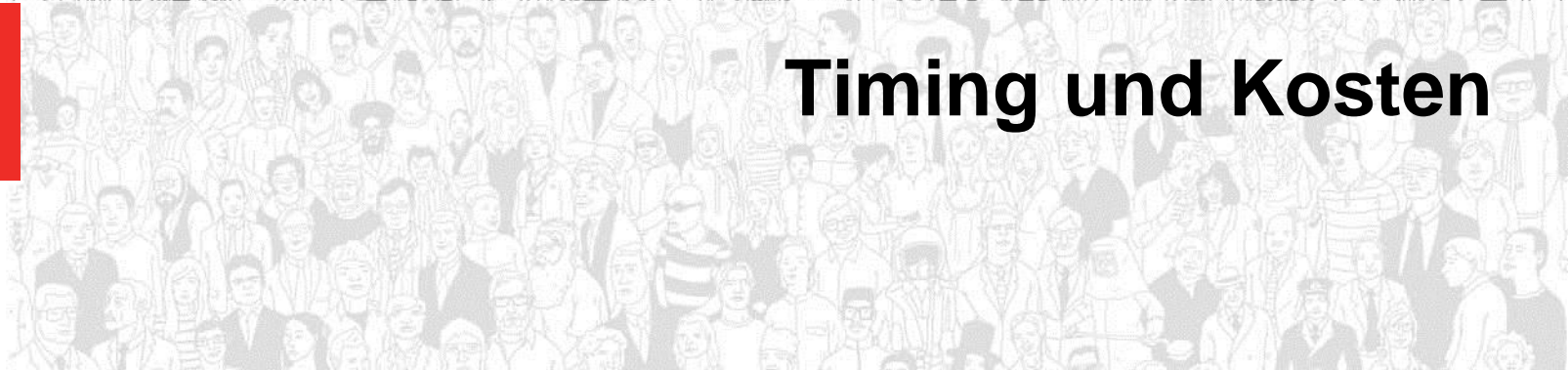
- Cross-Country-Report zu KPIs (derzeit buchbar mit Daten aus UK, weitere Länder folgen)
- Auswertung für weitere Hersteller oder Provider über standardmäßige Aufschlüsselung hinaus
- Auswertung für von Ihnen definierte Segmente
- ... und vieles mehr

Ergebnisbeispiele





Timing und Kosten



Voraussichtliches Timing für die ersten 4 Wellen

	Fragebogenkonzeption/ - anpassung	Feldzeit	Ergebnislieferung
Welle 1	Ende Mai 2012	Anfang / Mitte Juni 2012	Ende Juli 2012
Welle 2	Anfang bis Mitte September 2012	Ende September 2012	Anfang November 2012
Welle 3	Ende November bis Ende Dezember 2012	Anfang Januar 2013	Mitte / Ende Februar 2013
Welle 4	Ende Februar bis Mitte März 2013	Ende März 2013	Anfang / Mitte Mai 2013

Folgewellen in vierteljährlichem Abstand

Bestellung per FAX +49 221 420 61-1524

an Bastian Morasch

Hiermit bestelle ich verbindlich (bitte ankreuzen):	Listenpreis
<input type="radio"/> Jahresabo „SMIX – Smartphone Mobile Internet eXperience“ für die nächsten 4 Wellen	14.900 €
<input type="radio"/> ___ Quartalsberichte für die Wellen ___ aus der Studie „SMIX – Smartphone Mobile Internet eXperience 2012“	8.000 € pro Quartalsbericht
<input type="radio"/> Auswertung des Standardreportings für weitere Hersteller- oder Providermarken	800 € pro Marke und Quartal
<input type="radio"/> Schnupperangebot: 1 Quartalsbericht für Welle ___ aus der Studie „SMIX – Smartphone Mobile Internet eXperience 2012“ (ohne Zeitvergleiche)*	5.000 €*
<input type="radio"/> Schaltung von Exklusivfragen für ein Quartal, Auswertung in PowerPoint <input type="checkbox"/> ___ geschlossene Fragen <input type="checkbox"/> ___ offene Fragen	450 € pro Frage 600 € pro Frage
<input type="radio"/> Individuelle Zusatzreportings (bitte gesondert spezifizieren)	Preis nach Aufwand auf Anfrage
*Kosten werden bei Bestellung eines Jahresabos oder kompletten Quartalsberichts verrechnet.	Preise zzgl. 7% MwSt.

Name, Vorname: _____

Telefon: _____

Unternehmen: _____

E-Mail: _____

Funktion, Abteilung: _____

Datum: _____

Straße: _____

Unterschrift: _____

PLZ, Ort: _____

Hard Facts

4 Gründe, weshalb Sie sich für unsere Studien entscheiden sollten:

1. Regelmäßiges Tracking des Marktes und zukunftssträchtiger Technologien und Trends
2. Aktuellen Entwicklungen mit Langzeitvergleichen auf der Spur
3. Highlight-Themen zu aktuellen Trends
4. Persönliche Insights schaffen durch Option auf individuelle Zusatzfragen

Sie haben Fragen oder möchten mehr über Individualisierungsmöglichkeiten wissen? Sprechen Sie uns an!



Jennifer Crynen
Senior Consultant Telecommunications

T +49 221 42061- 455
M +49 151 182 48 849

jennifer.crynen@yougov.de



Bastian Morasch
Consultant Telecommunications
Studienleiter SMIX

T +49 221 42061- 524

bastian.morasch@yougov.de