

Opinión

Telecomunicaciones



director de TBI Unit

POR PABLO TEDESCO

El usuario multiplataforma

El mercado de telecomunicaciones de la Argentina viene mostrando un acompañamiento en los últimos años con la inflación oficial del país. De hecho, en el último año creció un 20 por ciento con respecto a 2013, llegando a los \$ 90.000 millones. Este crecimiento se da en los rubros menos regulados, como Internet y telefonía móvil. Internet, en el último año —medido en pesos— ha generado un crecimiento muy importante, del orden del 32 por ciento. La telefonía móvil, en tanto, creció un 19 por ciento, aunque sigue representando un 74 por ciento del mercado de telecomunicaciones en su totalidad.

El gran crecimiento de Internet está muy ligado, primero, al aumento en los últimos seis años de los usuarios de Internet, que se estima son más de 29 millones (70 por ciento de la población).

Este usuario, a medida que utiliza el medio, adquiere mayor experiencia y conocimiento (el 85 por ciento tiene más de cuatro años usando Internet), con lo que se anima a realizar más operaciones online, ya sea desde una PC o un móvil, y exige su correlato desde las empresas con las que interactúa.

En segundo término, el desarrollo de Internet se debe al crecimiento de conexiones fijas en la Argentina, que llegaron a 6,3 millones en 2014, con lo que se multiplicaron por cuatro en siete años.

Y, por último, se encuentra vinculado al crecimiento y la amplia adopción de dispositivos del tipo smartphone, que demandan más conectividad y disponibilidad de las redes. En este punto hay que destacar que la penetración sobre móvi-

les activos es del 60 por ciento y, con ello, la mayor demanda de conectividad a Internet.

Los principales ejes para este año pasarán por el hecho de que —con la aparición de los smartphones— el cliente ya no se plantee desde qué lugar conectarse con la empresa para evaluar la compra de un producto o servicio; los usuarios quieren poder

hacerlo sin sentir la disrupción entre realizarlo desde un teléfono, una PC o una tablet para acceder a los mismos servicios.

Todo esto marca un desafío importante porque, del cliente para atrás, las empresas deben adaptar sus distintos puntos de contacto, buscando integrar sus sistemas, su visión unificada del cliente y mejorar la atención, teniendo en cuenta este nuevo usuario multiplataforma, que cambia de compañía mucho más fácil que años antes por el poder que adquiere desde el uso y conocimiento más profundo de Internet.

Para las compañías de servicios móviles existe un doble desafío: por un lado, deben lidiar con la venta de smartphones en la Argentina, por los faltantes ante una demanda creciente y la incorporación paulatina de equipos 4G para la venta a precios razonables. Por otro lado, la licitación de la frecuencia 4G y las nuevas redes que se desplegarán mejorarán muy lentamente el acceso

a Internet desde estos equipos; pero aún ante esta demanda creciente de multicanalidad, se verá limitada a ciertas zonas muy pobladas y deberán lograr mejorar la estructura existente buscando paliar los problemas con los servicios que se ven actualmente. ■

**EN EL ÚLTIMO AÑO,
EL MERCADO DE
TELECOMUNICACIONES
DE LA ARGENTINA
CRECIÓ UN 20 POR
CIENTO CON RESPECTO
A 2013, LLEGANDO A
UNA FACTURACIÓN
DE \$ 90.000
MILLONES.**

MIT

¿Por qué crecen las apps para hacer comentarios anónimos?

Technology
PUBLISHED BY MIT
Review

INFORMATION

TECHNOLOGY

WWW.INFO TECHNOLOGY.COM

Comunicaciones Unificadas
Virtualización

Mejora de procesos

aplicaciones móviles

computación en la nube

seguridad informática

ERP

4G

Automatización

en cuentas ta

2015

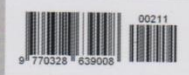
Dispositivos móviles

BIG Data

Telefonía IP Analítica

Internet de las cosas

business intelligence





TBI Unit - Estrategia e Inteligencia competitiva

+54-11-4776-8529

info@tbiunit.com

www.tbiunit.com

TBI Unit es una consultora dedicada a la estrategia de negocios y la inteligencia competitiva a nivel internacional. Su conocimiento y experiencia permite brindar a los clientes la información justa en el momento oportuno para una mejor toma de decisiones.

Visite nuestro blog de análisis - [TBI News](#)

o nuestro [Twitter](#).

Hacete fan de TBI Unit en [Facebook](#) o en [Google+](#)