

El tráfico de datos en redes móviles se multiplicará por 50 en cinco años, según Compuware

El tráfico a través de banda ancha sobre redes de telefonía móvil se multiplicará por 50 en los próximos cinco años, según un estudio realizado por Compuware entre 22 grandes operadoras de telefonía móvil de todo el mundo.

En concreto, a partir de los datos ofrecidos por las operadoras, desde la aparición de dispositivos móviles como el iPhone, el crecimiento del tráfico de datos ha crecido entre un 20 y un 30% en unos meses. El estudio resalta que las empresas tendrán que hacer frente a cuatro problemas: el descenso del promedio de ingresos por usuario (ARPU), el crecimiento del índice de portabilidad, el crecimiento del grado de insatisfacción y, por último, el de los costes de infraestructura y de soporte.

Por otra parte, las operadoras señalan que la proliferación de nuevos servicios ha puesto en evidencia que el comportamiento de los suscriptores es "muy difícil de predecir", por lo que la creación y puesta en marcha de nuevas ofertas es una "apuesta cada vez más arriesgada", teniendo en cuenta las inversiones que exigen. En este sentido, Compuware señala que para recuperar la inversión que exige la activación de un servicio por parte de un solo suscriptor, las compañías necesitan retener al cliente un mínimo de 10 meses en los casos más óptimos.

Además, la pérdida de un cliente tiene un coste medio para las operadoras que oscila entre los 130 y los 200 euros. El estudio destaca también como factor de "incertidumbre" la decisión de cambio de operadora por parte del usuario. En concreto, reducir en un 0,25% la pérdida de clientes puede representar para la operadora en torno a 6,1 millones de euros anuales. Con la finalidad de retener clientes, las operadoras ofrecen nuevos dispositivos con nuevas capacidades cuando finaliza el contrato. Esta práctica es muy costosa e insostenible a medio plazo por la erosión que sufren los ingresos por usuario, según declaran las compañías.