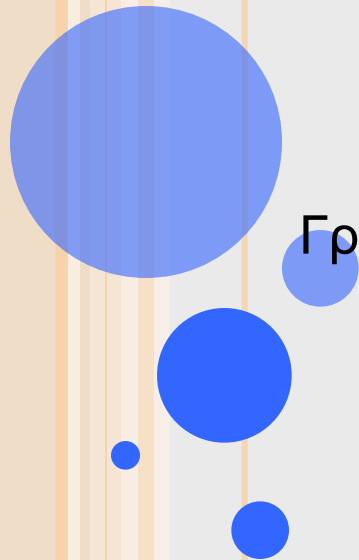


Αποτελέσματα Έρευνας Καταναλωτών σε Σχέση με την Ανάλυση Αγοράς Μισθωμένων Γραμμών

Ετοιμάστηκε για το

Γραφείο Επιτρόπου Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών
Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων

Νοέμβριος 2012





Ταυτότητα Έρευνας

- Τηλεφωνική έρευνα για επιχειρηματικούς υπαρκτούς ή δυνητικούς χρήστες υπηρεσιών μισθωμένων γραμμών που στόχο είχε τη συλλογή στοιχείων και πληροφοριών που σχετίζονται με τη χρήση, τις συνήθειες και τις αντιλήψεις των επιχειρηματικών χρηστών, για τις σχετικές αγορές.
- Η έρευνα πραγματοποιήθηκε μέσα από βάση δεδομένων (database) από το σύνολο των εταιρειών που υπάρχουν στην Κύπρο (730 εταιρείες) και χρησιμοποιούν υπηρεσίες μετάδοσης δεδομένων.
- Έγιναν συνολικά 278 συνεντεύξεις με άτομα τα οποία χειρίζονται αποφάσεις στα θέματα που σχετίζονται με τις υπηρεσίες πληροφορικής των εταιρειών (δηλαδή τους διευθυντές πληροφορικής, ή τους διευθυντές/ ιδιοκτήτες εταιρειών).

Κυριότερα Συμπεράσματα

- Οι μισθωμένες γραμμές έχουν μειωθεί σε αριθμό* και βρίσκονται αυτή τη στιγμή μόνο στο 20% των εταιρειών που χρησιμοποιούν τεχνολογίες μετάδοσης δεδομένων.
 - * Μία στις τρεις εταιρείες που χρησιμοποιούσαν μισθωμένες γραμμές έχουν ήδη αλλάξει σε άλλη τεχνολογία μετάδοσης δεδομένων, ενώ από αυτούς που χρησιμοποιούν μισθωμένες γραμμές ένας στους τρεις ενδιαφέρετε να εγκαταλείψει τα Leased Lines και να κάνει σύνδεση με εναλλακτικές τεχνολογίες μετάδοσης δεδομένων.
- Οι περισσότερες εταιρείες (59%) επιλέγουν το Ethernet ως τη τεχνολογία μετάδοσης δεδομένων για τους οργανισμούς τους.
- Το Ethernet φαίνεται να είναι η επιλογή στην οποία θα μεταβούν οι περισσότεροι (64%) σε περίπτωση που η CYTA καταργήσει την υπηρεσία ATM/Frame Relay.
- Οι λόγοι εγκατάλειψης των μισθωμένων γραμμών είναι κυρίως το ψηλό κόστος, αλλά και γενικά η πεποίθηση ότι οι μισθωμένες γραμμές δεν έχουν ιδιαίτερα πλεονεκτήματα πλέον έναντι άλλων εναλλακτικών υπηρεσιών μετάδοσης δεδομένων (π.χ. Ethernet, SDSL, IP VPN).
- Μία ενδεχόμενη αύξηση στο κόστος της τεχνολογίας μετάδοσης δεδομένων που χρησιμοποιούν κατά 10% για όλους τους παροχείς δεν θα ήταν αρκετός λόγος για τη μεγάλη πλειοψηφία των πελατών να αλλάξουν τεχνολογία.
- Σε περίπτωση που το κόστος της υπηρεσίας μετάδοσης δεδομένων που τους προσφέρει μόνο ο παροχέας τους αυξανόταν κατά 10% ενώ η τιμή του αντίστοιχου προϊόντος των ανταγωνιστών παρέμενε σταθερή, τότε ένα σημαντικό ποσοστό (30%) θα άλλαζαν παροχέα.

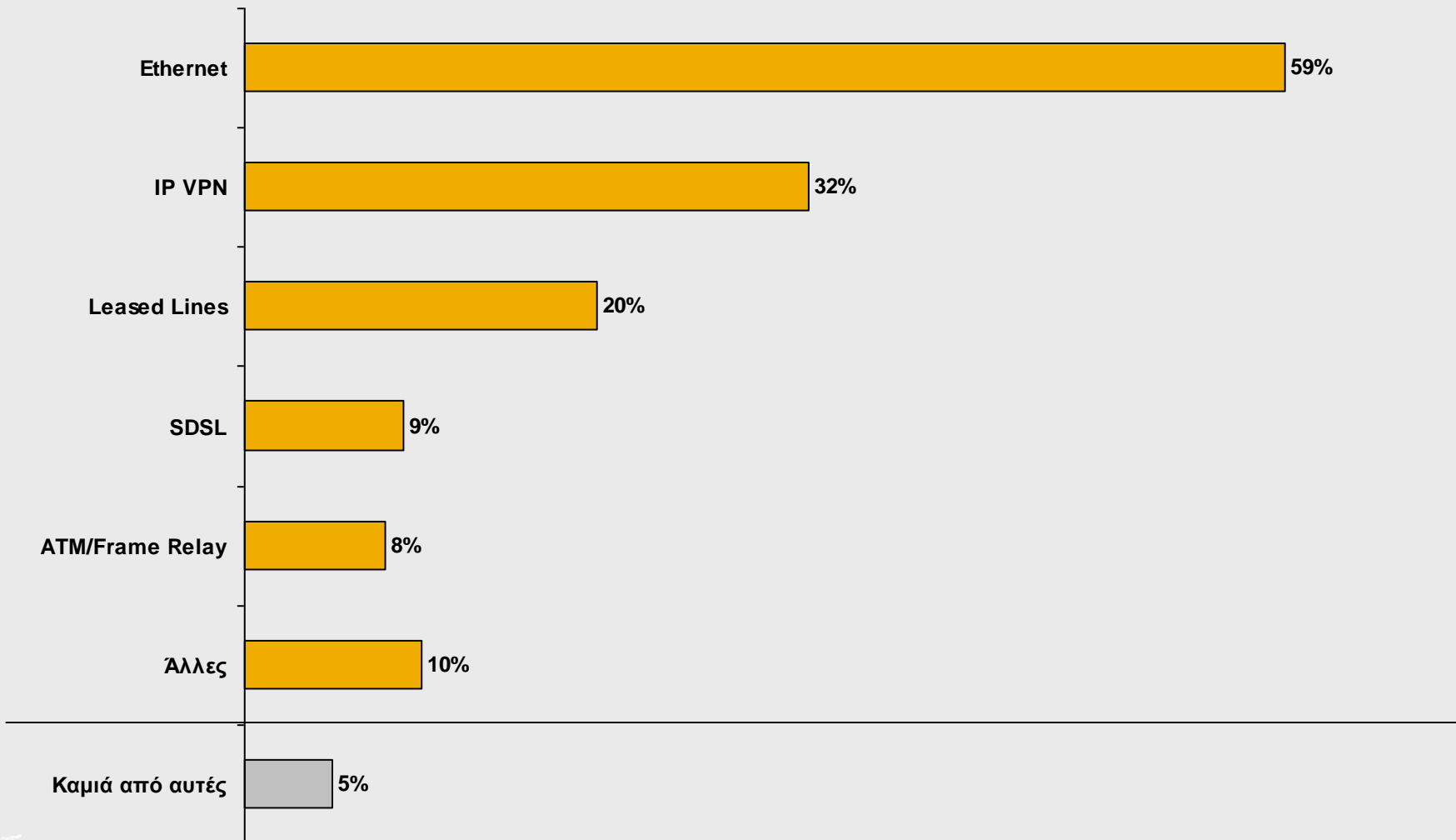


Κυριότερα Συμπεράσματα (συνέχεια)

- Η Cyta κατέχει το μερίδιο του λέοντος στη αγορά τεχνολογιών μετάδοσης δεδομένων με 82% μερίδιο πελατών. Ακολουθεί η Primetel με 14% και η Cablenet με 7%.
- Γενικά υπάρχει ψηλή ικανοποίηση από τους παροχείς τεχνολογιών μετάδοσης δεδομένων με την Cablenet να υπερτερεί κάπως της Cyta και Primetel.
- Υπάρχει σε μεγάλο βαθμό γνώση ανάμεσα στους πελάτες όσον αφορά το τι προσφέρουν οι κύριοι παίχτες (Cyta, Cablenet και Primetel) στο τομέα τεχνολογιών μετάδοσης δεδομένων. Αυτό προκύπτει και από το γεγονός ότι οι περισσότεροι κοιτάζουν πάνω από ένα παροχέα πριν κάνουν την τελική τους επιλογή.
- Όταν ξεκινήσουν συνεργασία με ένα παροχέα τότε φαίνεται ότι δεν αλλάζουν τόσο εύκολα αφού βρίσκουμε ένα 13% να έχουν αλλάξει παροχέα υπηρεσιών μετάδοσης δεδομένων τα τελευταία 3 χρόνια.
- Τέλος, η φήμη και αξιοπιστία, η καλύτερη τιμή, αλλά και η πολύχρονη συνεργασία και άμεση εξυπηρέτηση είναι οι κυριότεροι παράγοντες συνεργασίας με ένα παροχέα.

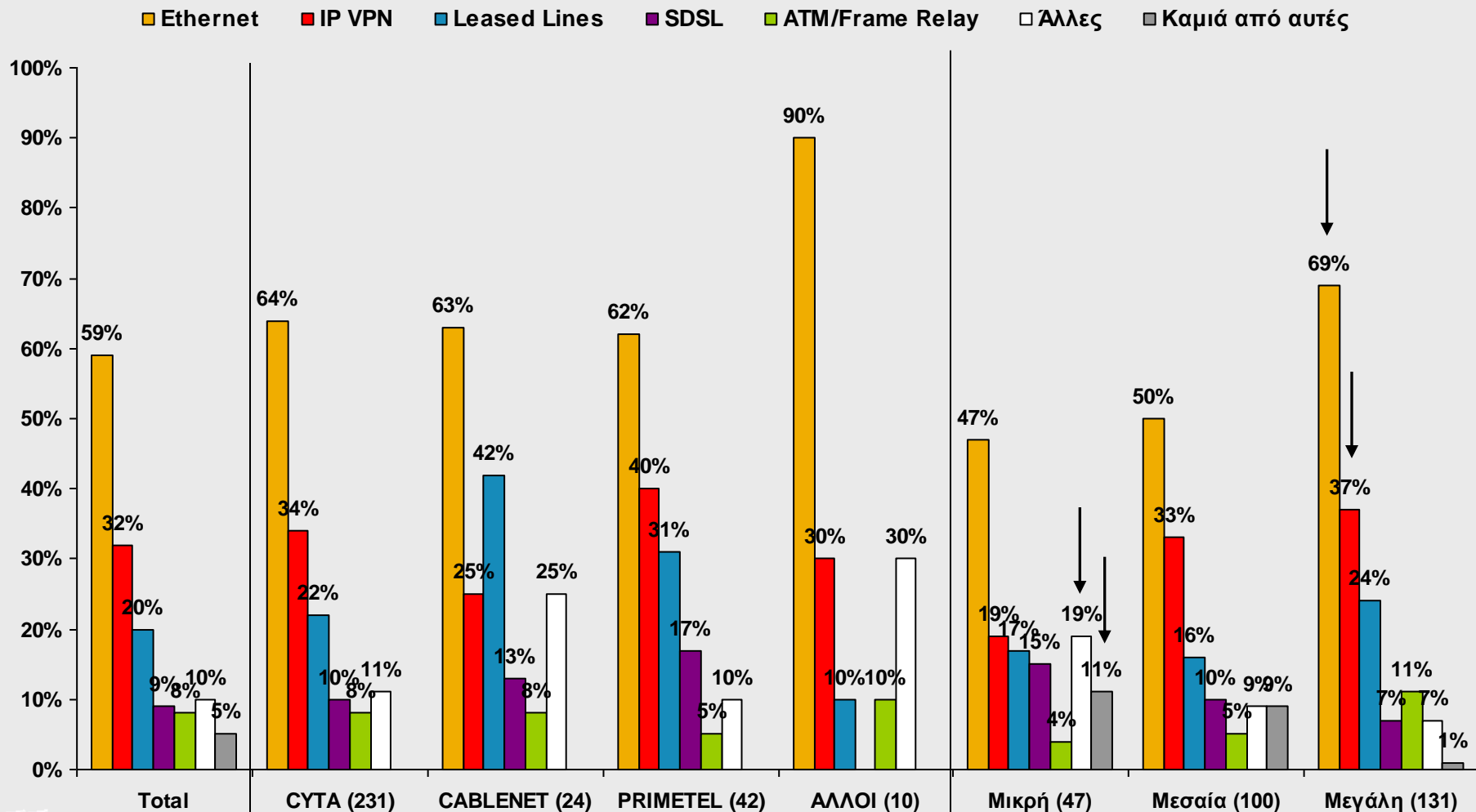
Υπηρεσίες μετάδοσης δεδομένων που χρησιμοποιούν

Βάση: Όλοι οι ερωτηθέντες



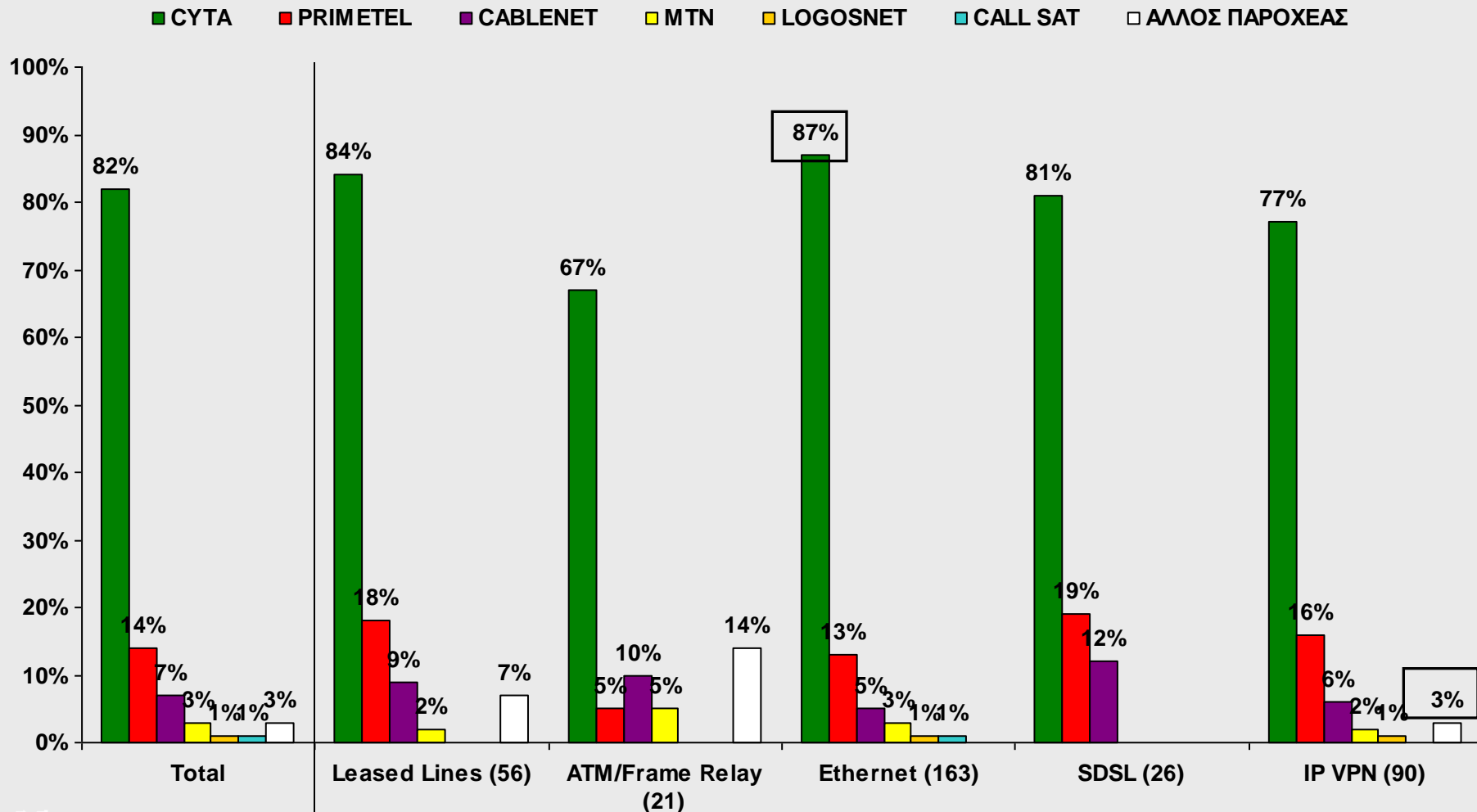
Υπηρεσίες μετάδοσης δεδομένων που χρησιμοποιούν κατά συνεργασία κ μέγεθος εταιρείας

Βάση: Όλοι οι ερωτηθέντες



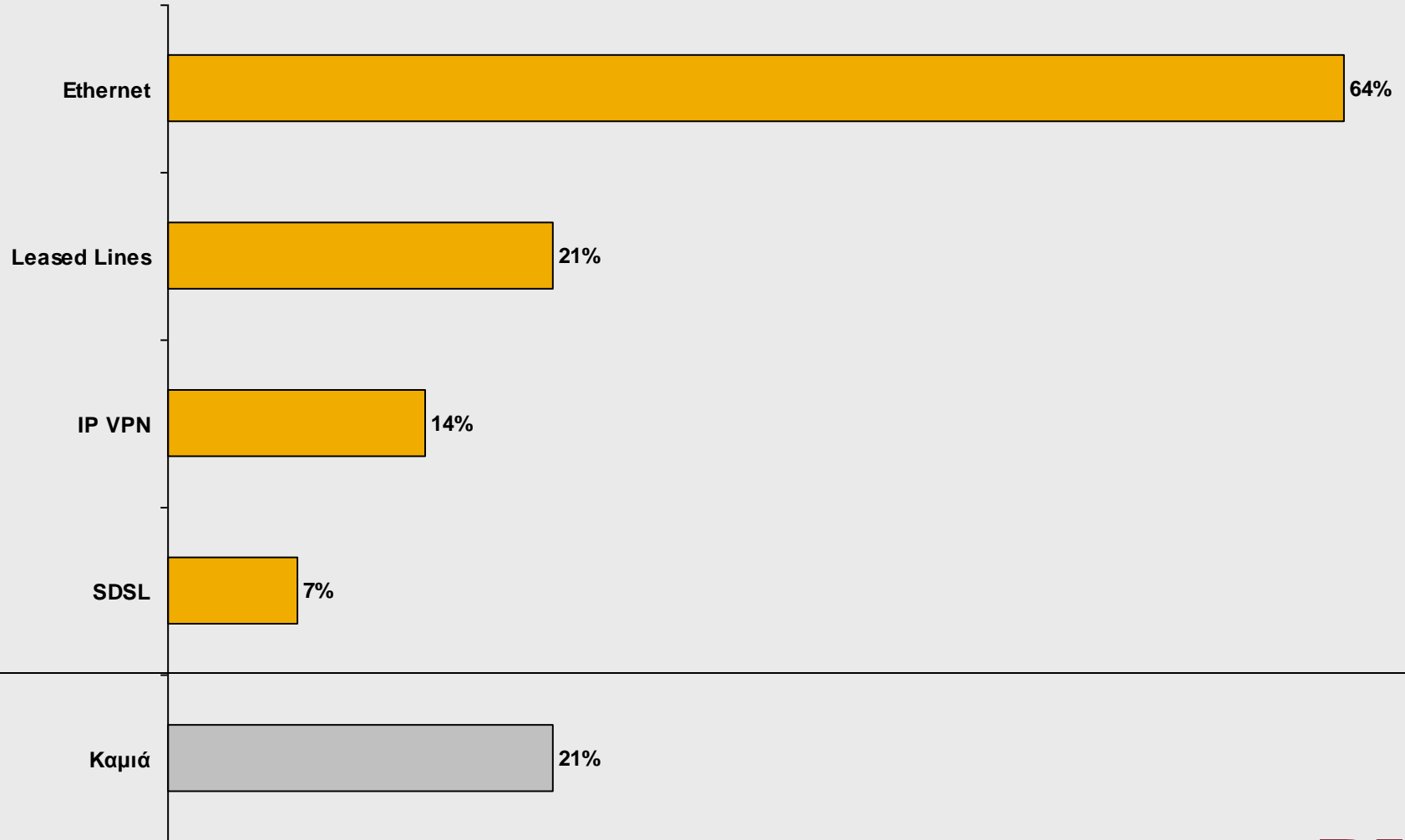
Συνεργασία/ Παροχείς υπηρεσιών μετάδοσης δεδομένων

Βάση: Όλοι όσοι χρησιμοποιούν υπηρεσίες μετάδοσης δεδομένων



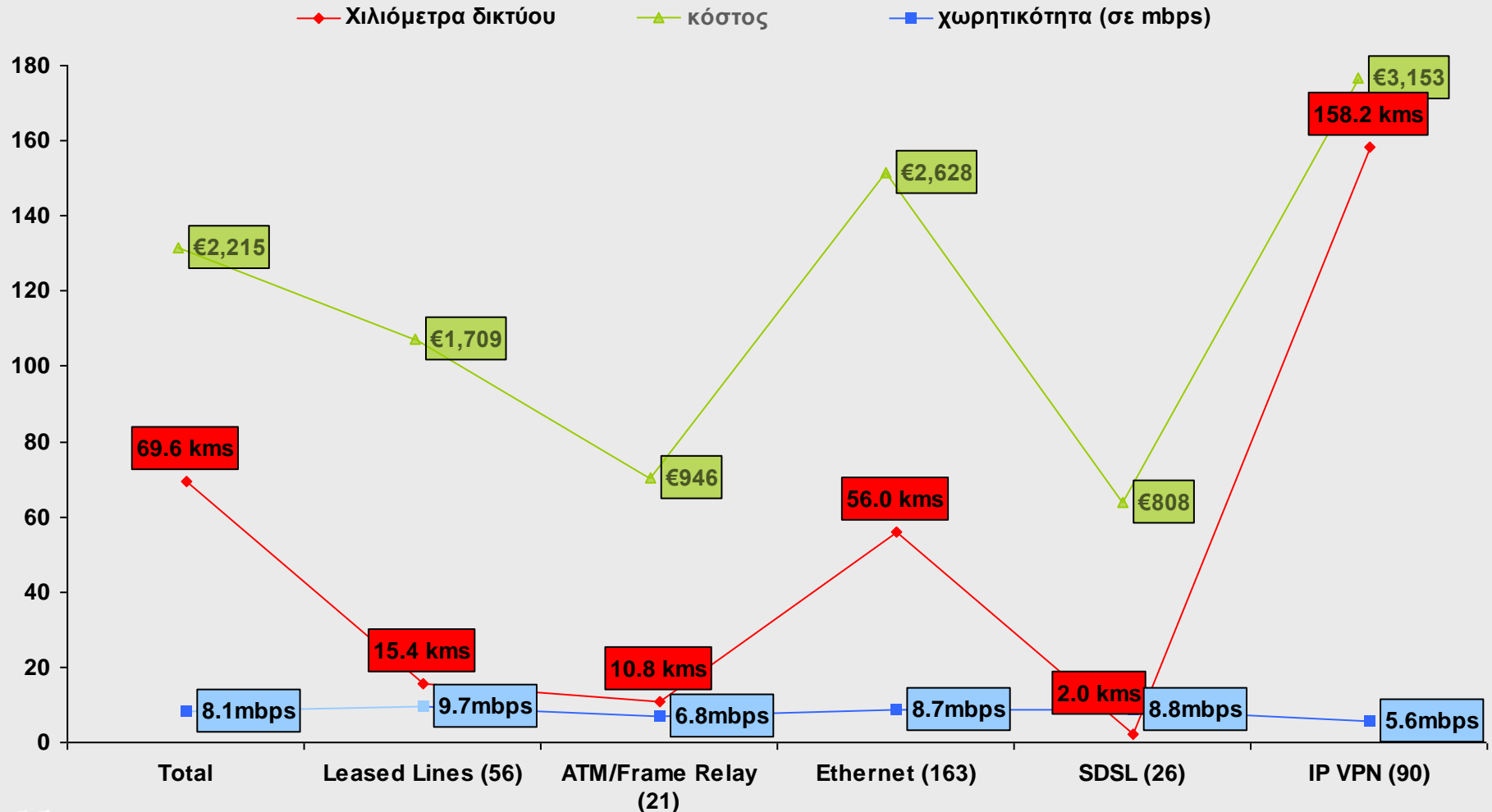
Υπηρεσία στην οποία θα μεταβούν σε περίπτωση που η CYTA καταργήσει την υπηρεσία ATM/Frame Relay

Βάση: Όλοι όσοι χρησιμοποιούν την υπηρεσία ATM/Frame Relay με τη CYTA (14)



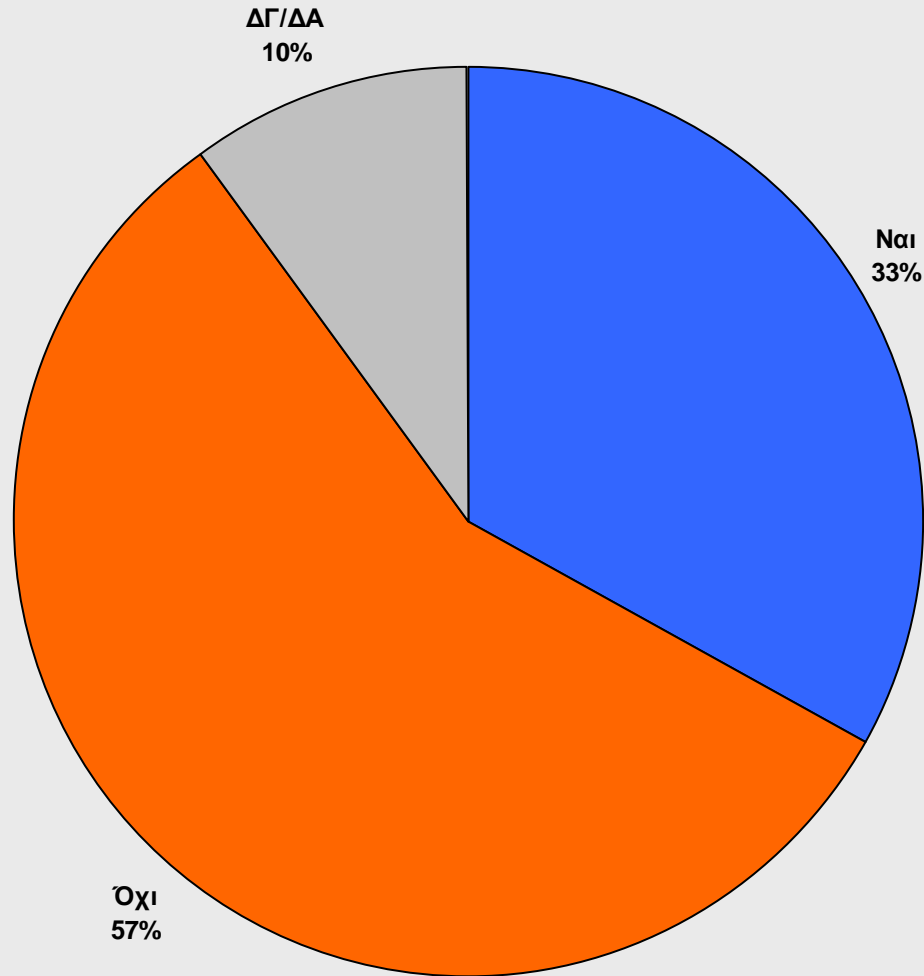
Αριθμός χιλιομέτρων δικτύου, Κόστος και Ρυθμοί μετάδοσης των υπηρεσιών που χρησιμοποιούν

Βάση: Όλοι όσοι χρησιμοποιούν υπηρεσίες μετάδοσης δεδομένων



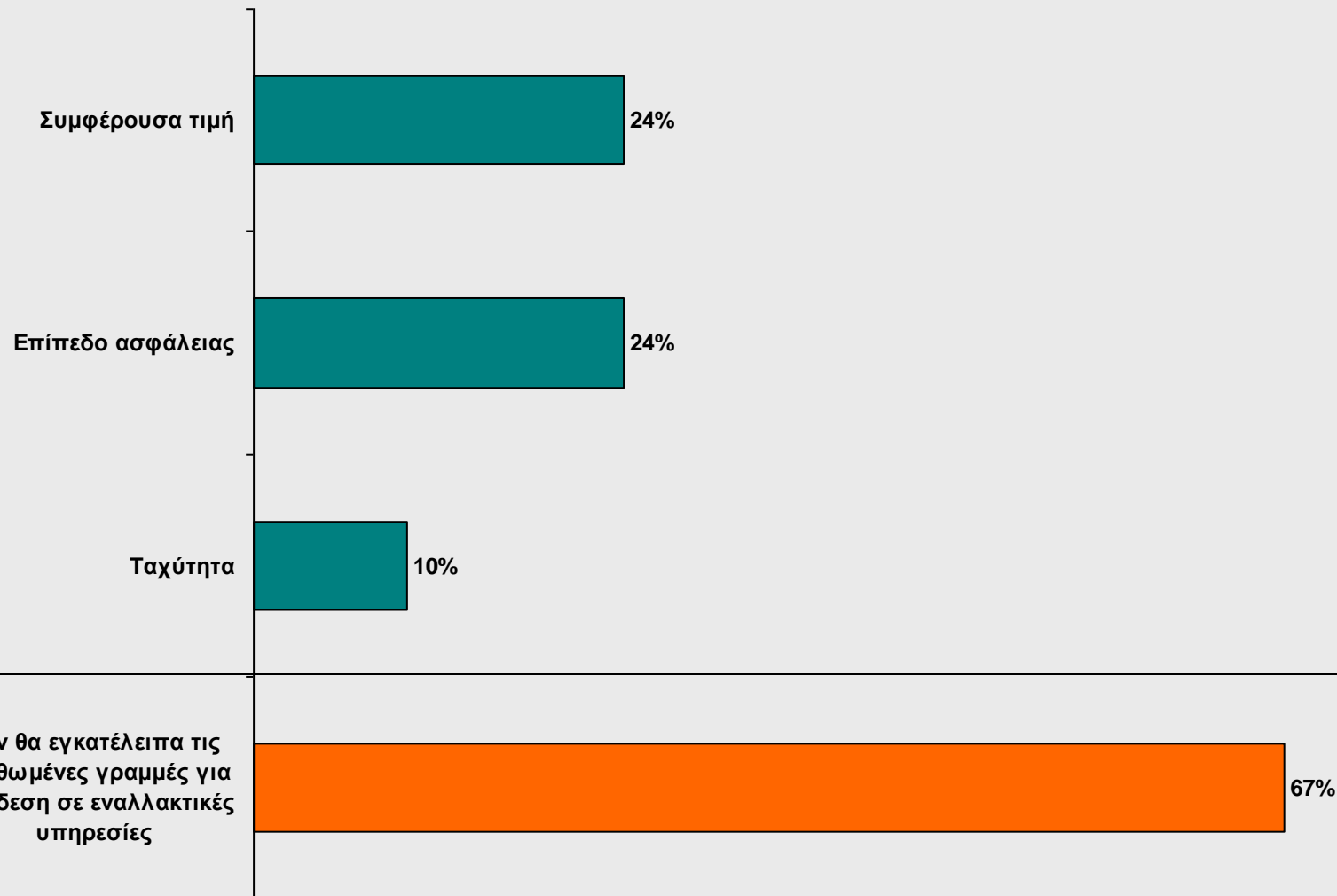
Ενδιαφέρον για εγκατάλειψη των Leased Lines και σύνδεση με εναλλακτικές τεχνολογίες μετάδοσης δεδομένων

Βάση: Όλοι όσοι χρησιμοποιούν ΜΟΝΟ Μισθωμένες Γραμμές (21)



Συνθήκες / Προϋποθέσεις για χρήση εναλλακτικών τεχνολογιών

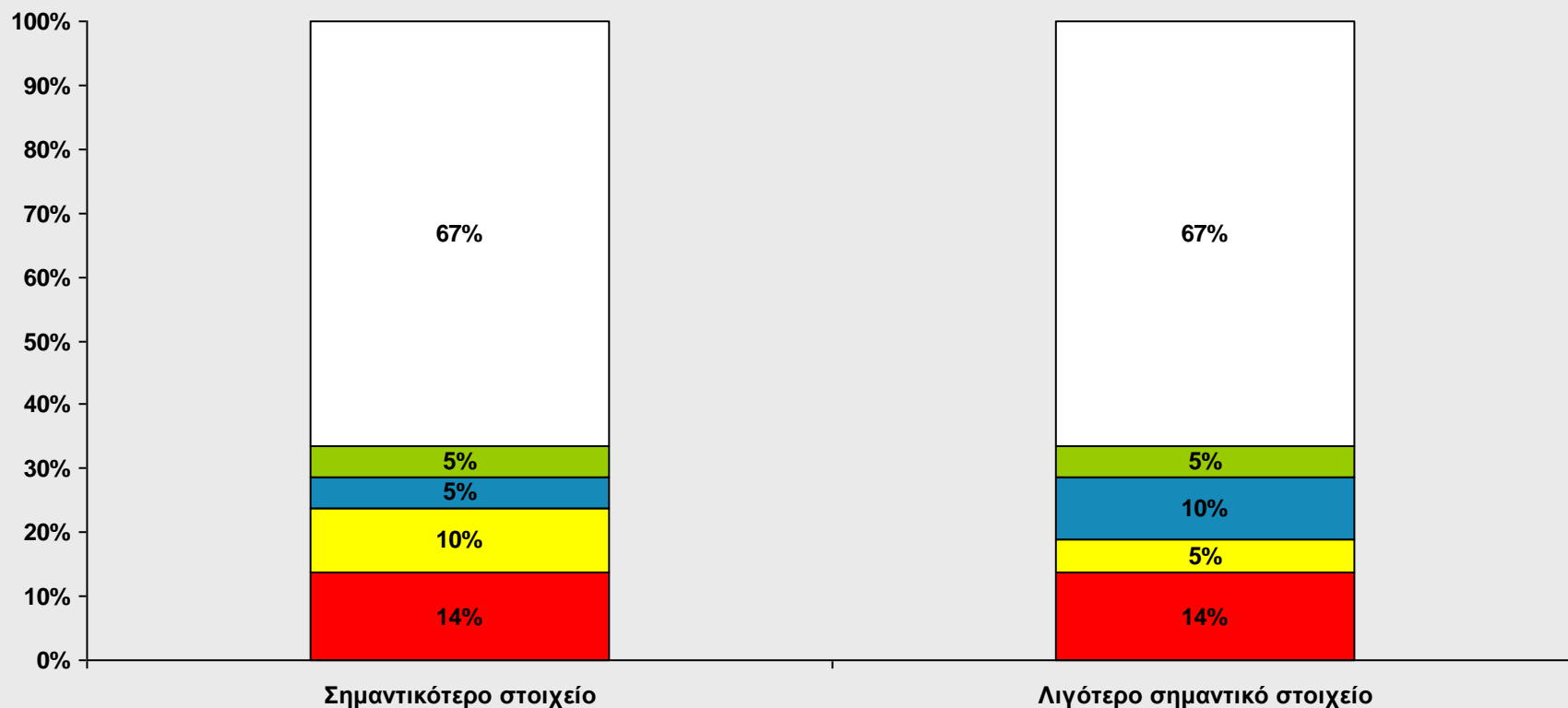
Βάση: Όλοι όσοι χρησιμοποιούν ΜΟΝΟ Μισθωμένες Γραμμές (21)



Το σημαντικότερο και το λιγότερο σημαντικό στοιχείο για αλλαγή/μεταφορά σε εναλλακτικές υπηρεσίες

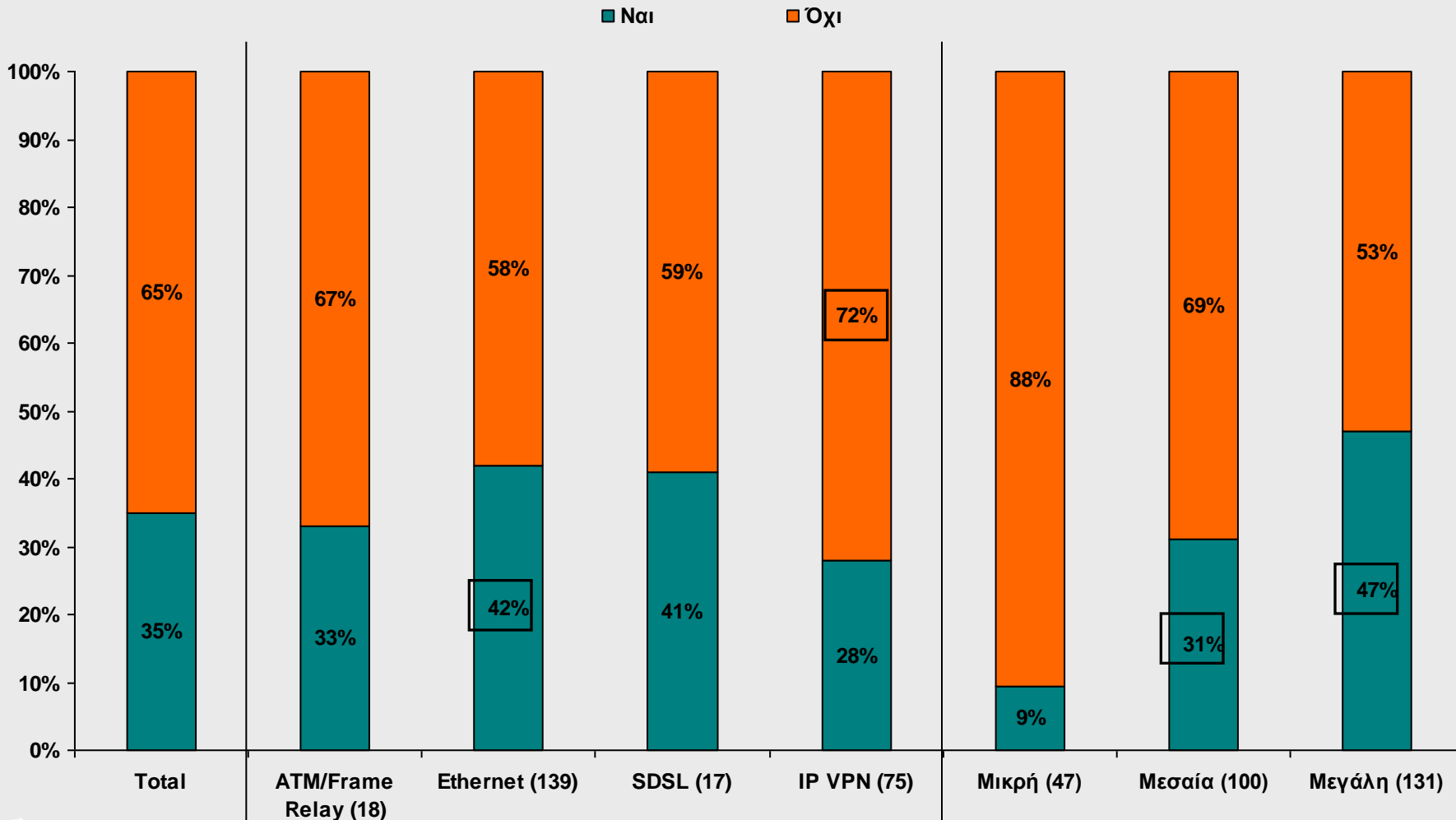
Βάση: Όλοι όσοι χρησιμοποιούν ΜΟΝΟ Μισθωμένες Γραμμές (21)

- Δεν θα εγκατέλειπα τις μισθωμένες γραμμές για σύνδεση σε εναλλακτικές υπηρεσίες
- Ταχύτητα
- Διαθεσιμότητα υπηρεσίας (κάλυψη)
- Επίπεδο ασφάλειας
- Συμφέρουσα τιμή



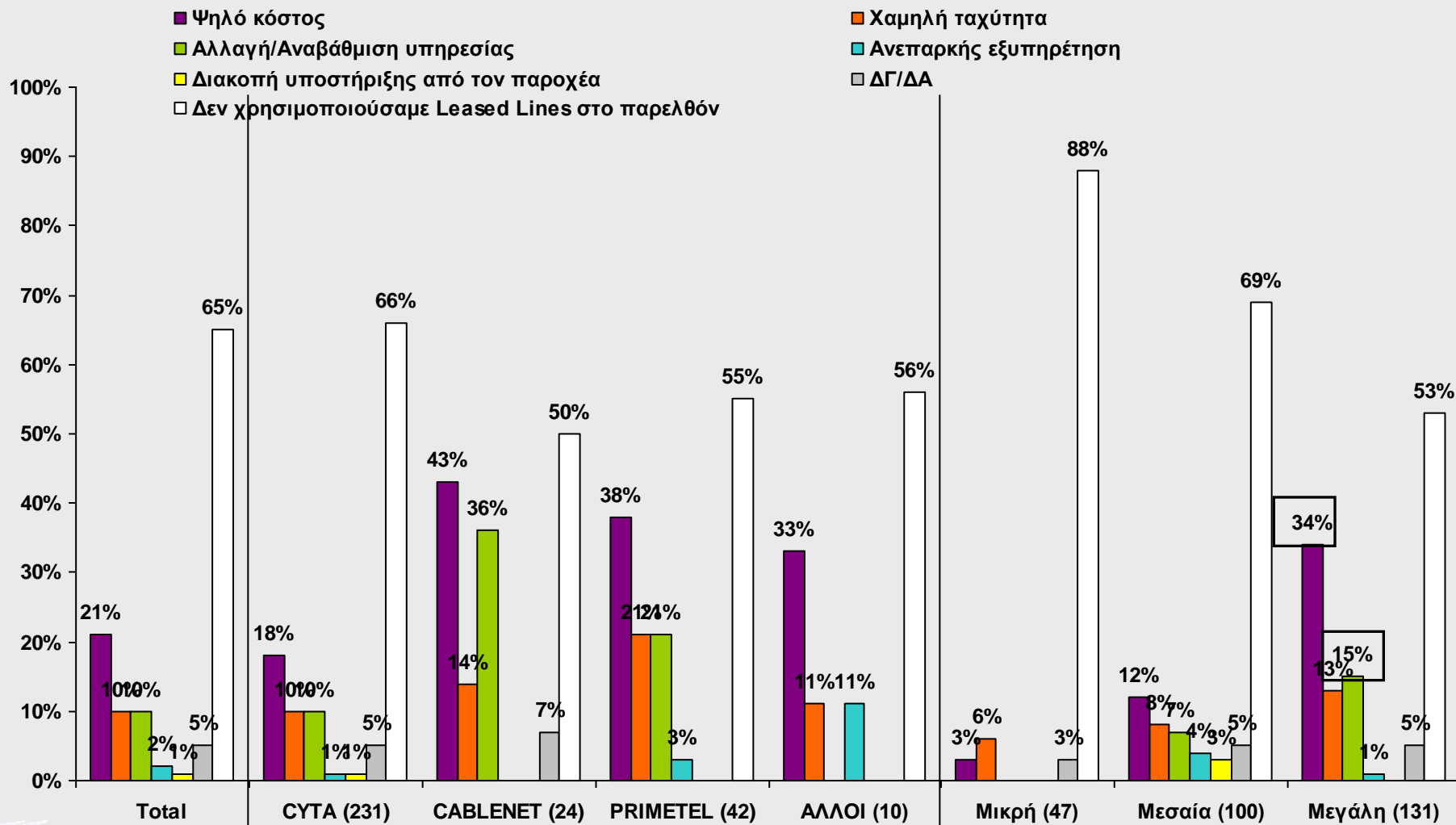
Κατά πόσο έχουν χρησιμοποιήσει μισθωμένες γραμμές (Leased Lines) στο παρελθόν κατά υπηρεσία κ μέγεθος εταιρείας

Βάση: Όλοι όσοι χρησιμοποιούν εναλλακτικές υπηρεσίες μετάδοσης δεδομένων (207)



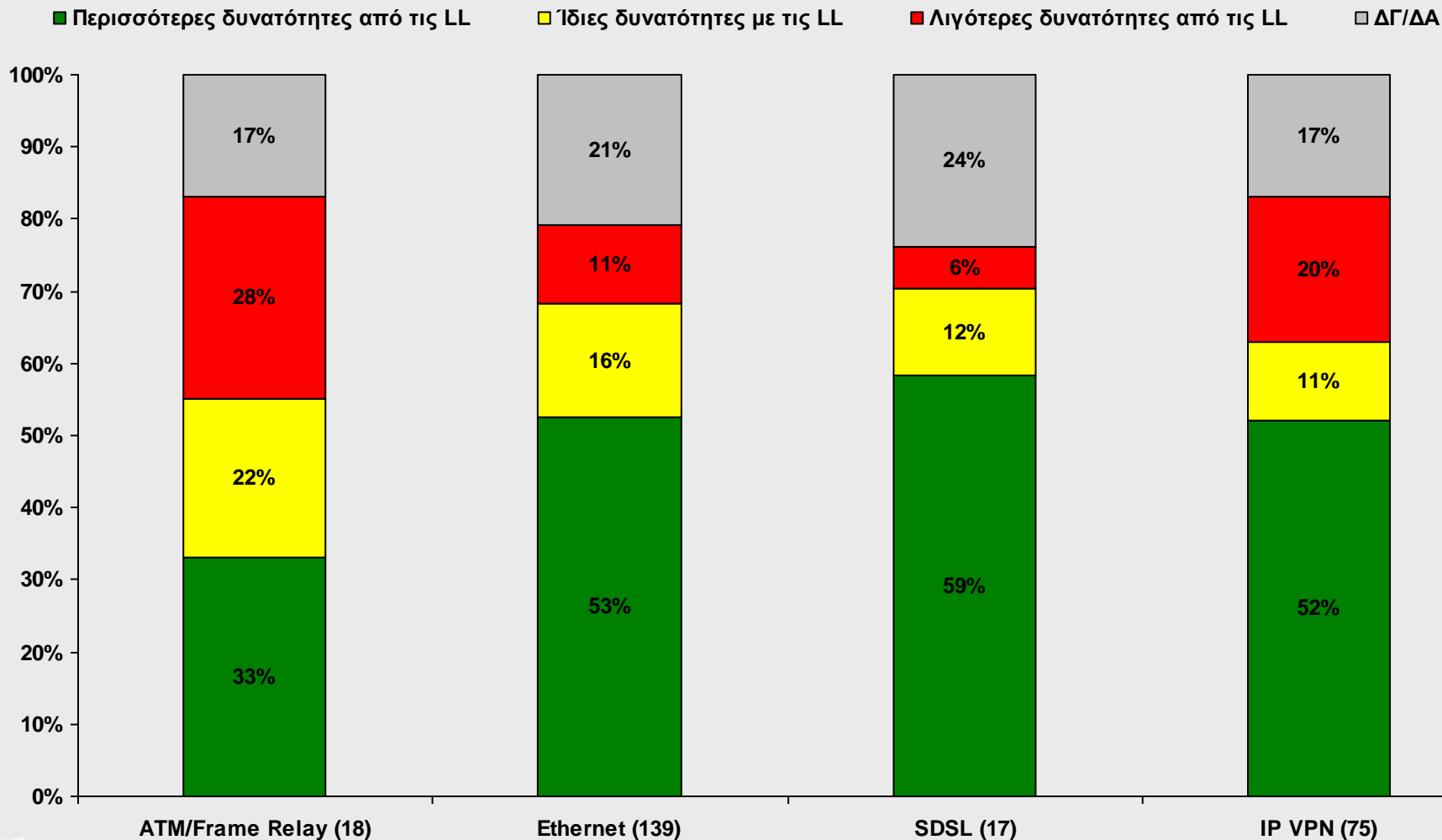
Λόγοι εγκατάλειψης των μισθωμένων γραμμών κατά συνεργασία κ μέγεθος εταιρείας

Βάση: Όλοι όσοι χρησιμοποιούν εναλλακτικές υπηρεσίες μετάδοσης δεδομένων (207)



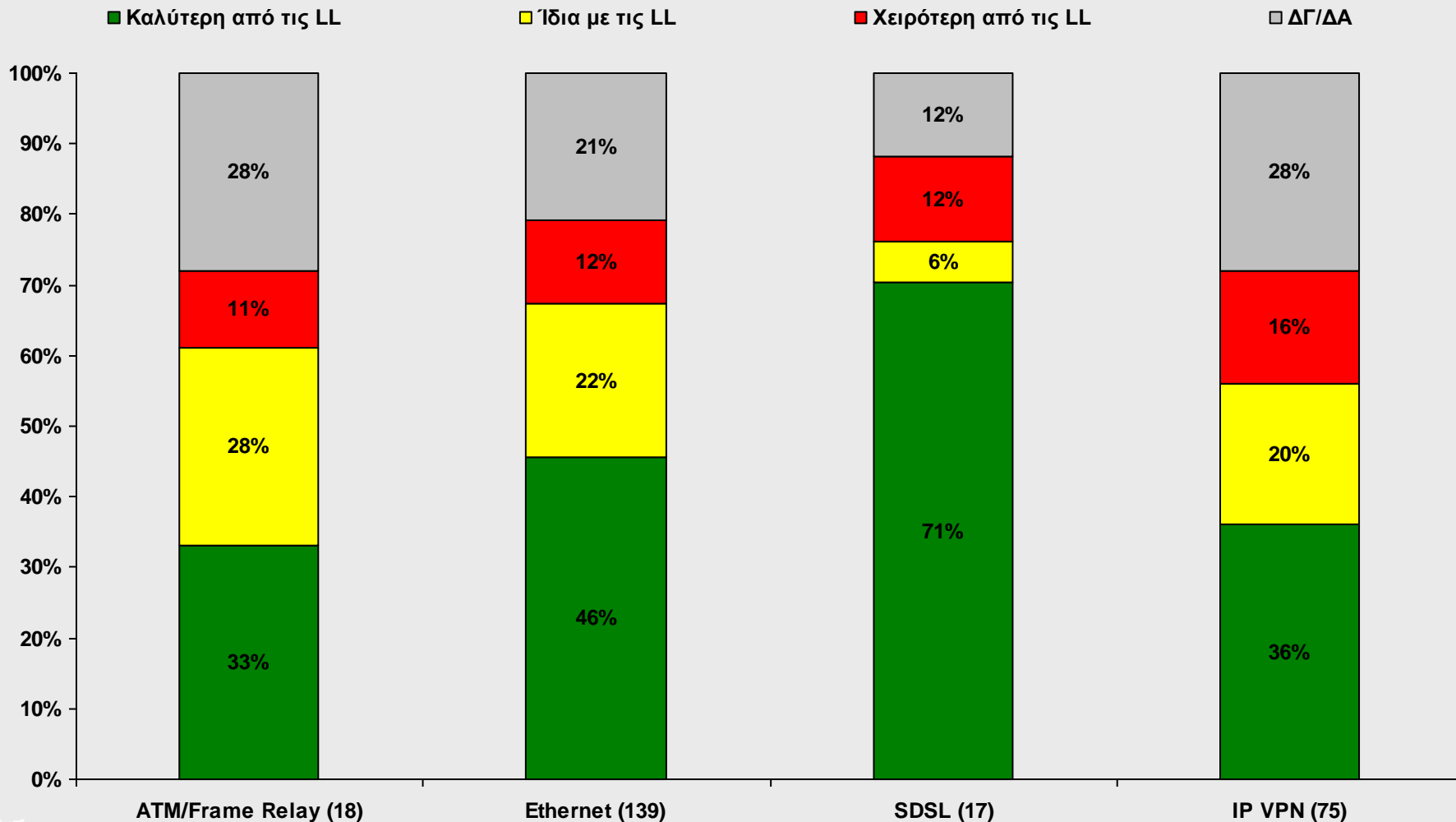
Αξιολόγηση Εναλλακτικών Υπηρεσιών Μετάδοσης Δεδομένων vs. Leased Lines – Δυνατότητα Γραμμής

Βάση: Όλοι όσοι χρησιμοποιούν εναλλακτικές υπηρεσίες μετάδοσης δεδομένων (207)



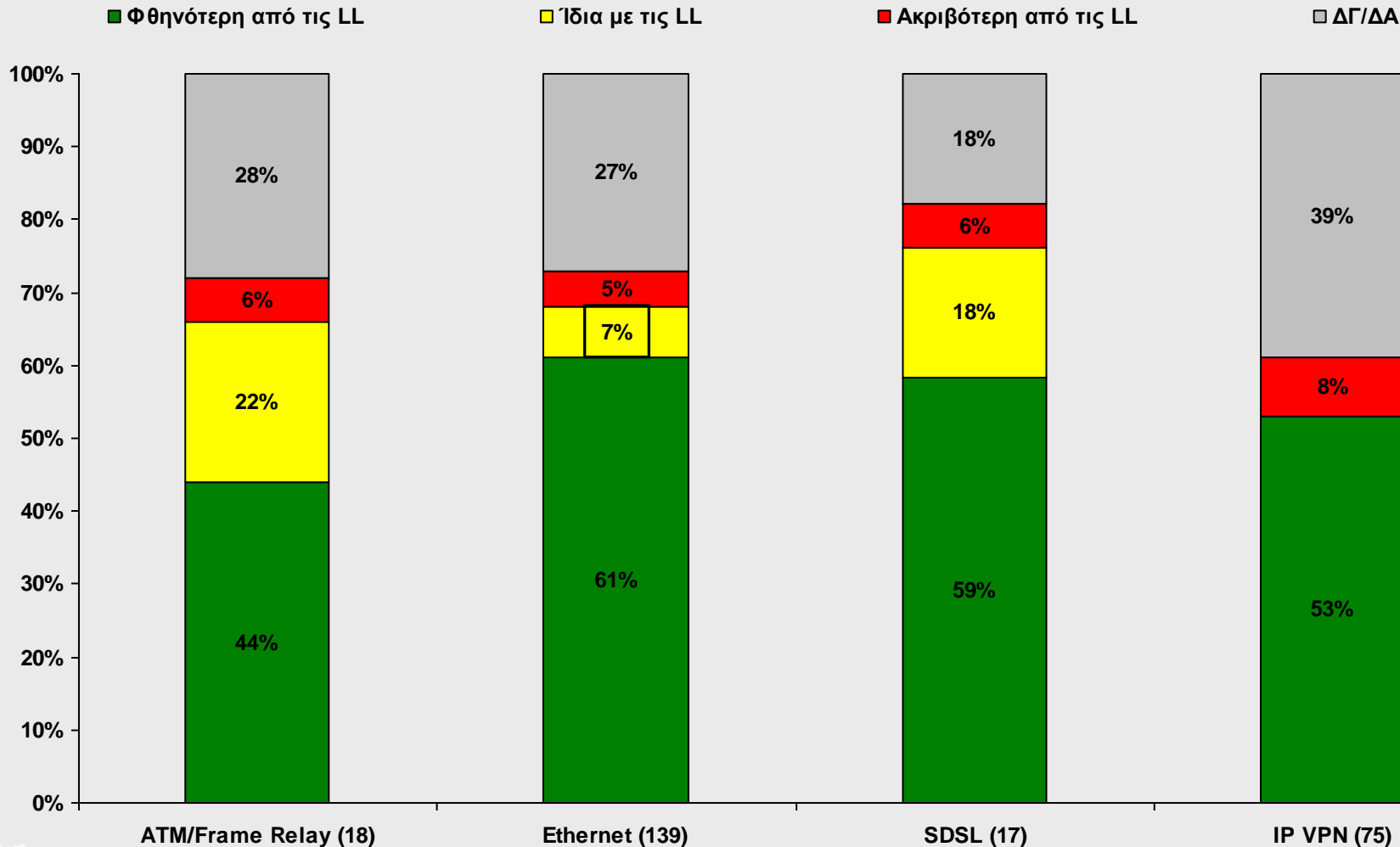
Αξιολόγηση Εναλλακτικών Υπηρεσιών Μετάδοσης Δεδομένων vs. Leased Lines – Ποιότητα Υπηρεσιών

Βάση: Όλοι όσοι χρησιμοποιούν εναλλακτικές υπηρεσίες μετάδοσης δεδομένων (207)



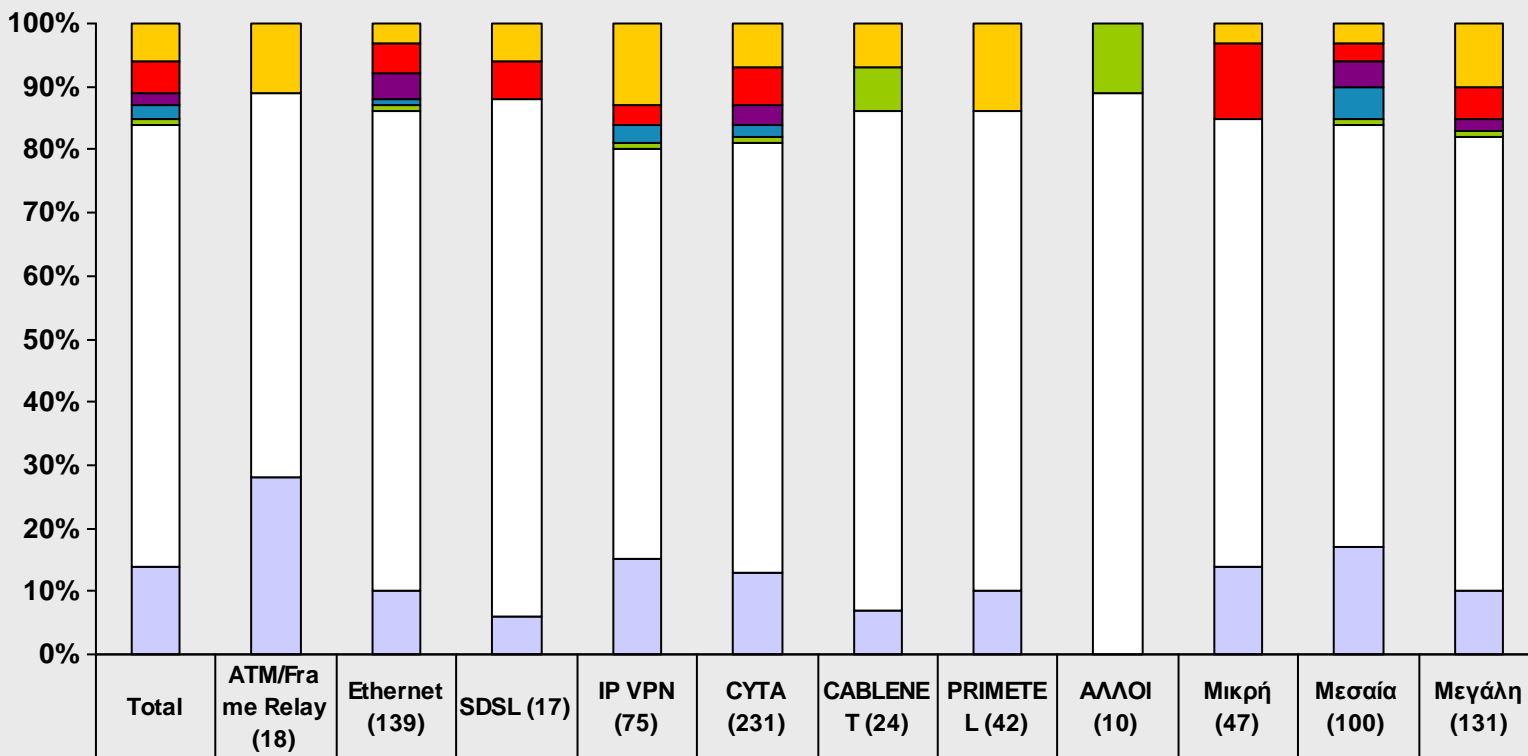
Αξιολόγηση Εναλλακτικών Υπηρεσιών Μετάδοσης Δεδομένων vs. Leased Lines – Τιμή

Βάση: Όλοι όσοι χρησιμοποιούν εναλλακτικές υπηρεσίες μετάδοσης δεδομένων (207)



Ποια θα ήταν η επιλογή τους σε περίπτωση που το κόστος της τεχνολογίας μετάδοσης δεδομένων που χρησιμοποιούν αυξανόταν κατά 10% για όλους τους παροχείς

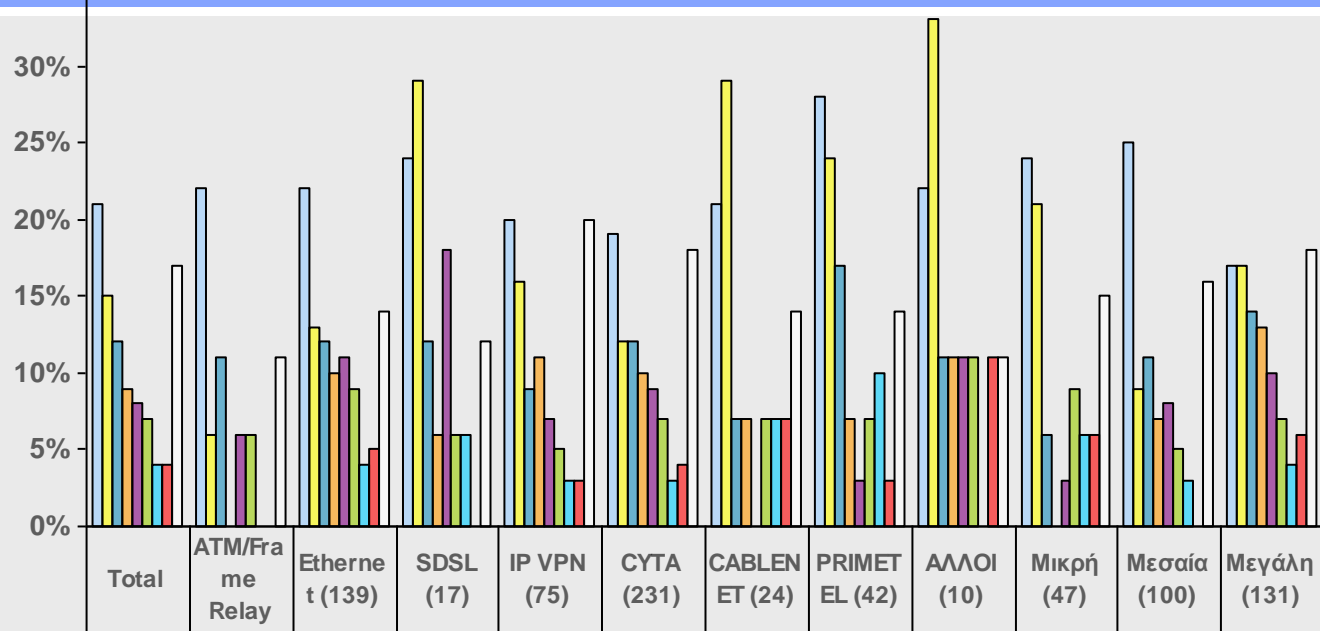
Βάση: Όλοι όσοι χρησιμοποιούν εναλλακτικές υπηρεσίες μετάδοσης δεδομένων (207)



| | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| ■ Τεχνολογία Ethernet | 6% | 11% | 3% | 6% | 13% | 7% | 7% | 14% | | 3% | 3% | 10% |
| ■ Τεχνολογία IP VPN | 5% | | 5% | 6% | 3% | 6% | | | | 12% | 3% | 5% |
| ■ Τεχνολογία SDSL | 2% | | 4% | | | 3% | | | | | 4% | 2% |
| ■ Τεχνολογία Leased Line | 2% | | 1% | | 3% | 2% | | | | | 5% | |
| ■ Τεχνολογία ATM/Frame Relay | 1% | | 1% | | 1% | 1% | 7% | | 11% | | 1% | 1% |
| □ Θα παρέμεινα στην ίδια υπηρεσία | 70% | 61% | 76% | 82% | 65% | 68% | 79% | 76% | 89% | 71% | 67% | 72% |
| □ Δ/Δ ΕΡΗΤ | 14% | 28% | 10% | 6% | 15% | 13% | 7% | 10% | | 14% | 17% | 10% |

Λόγοι για τους οποίους θα παρέμεναν στην ίδια υπηρεσία

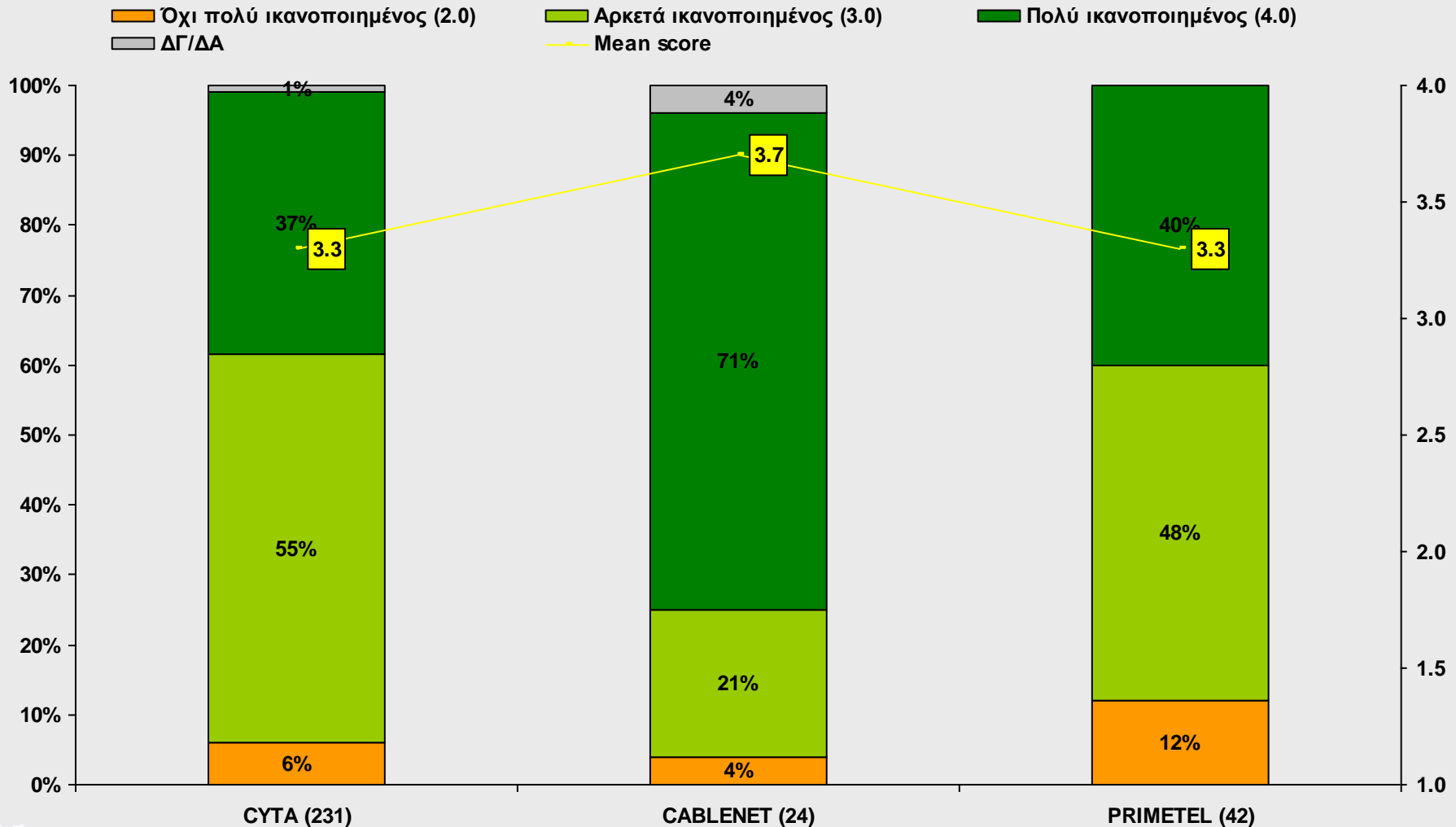
Βάση: Όλοι όσοι χρησιμοποιούν εναλλακτικές υπηρεσίες μετάδοσης δεδομένων (207)



| Λόγος | Total | ATM/Framing Relay | Ethernet (139) | SDSL (17) | IP VPN (75) | CYTA (231) | CABLENET (24) | PRIMETEL (42) | ΑΛΛΟΙ (10) | Μικρή (47) | Μεσαία (100) | Μεγάλη (131) |
|--|-------|-------------------|----------------|-----------|-------------|------------|---------------|---------------|------------|------------|--------------|--------------|
| Είμαστε ευχαριστημένοι | 21% | 22% | 22% | 24% | 20% | 19% | 21% | 28% | 22% | 24% | 25% | 17% |
| Το 10% δεν είναι σημαντικό ποσοστό | 15% | 6% | 13% | 29% | 16% | 12% | 29% | 24% | 33% | 21% | 9% | 17% |
| Κόστος μετάβασης σε άλλη υπηρεσία | 12% | 11% | 12% | 12% | 9% | 12% | 7% | 17% | 11% | 6% | 11% | 14% |
| Μια αλλαγή θα δημιουργήσει πρόβλημα στη λειτουργία της επιχείρησής μου | 9% | | 10% | 6% | 11% | 10% | 7% | 7% | 11% | | 7% | 13% |
| Θα είναι μεγάλη ταλαιπωρία | 8% | 6% | 11% | 18% | 7% | 9% | | 3% | 11% | 3% | 8% | 10% |
| Οι άλλοι παροχείς δεν είναι αξιόπιστοι | 7% | 6% | 9% | 6% | 5% | 7% | 7% | 7% | 11% | 9% | 5% | 7% |
| Η προσφορά του παροχέα μου εξακολουθεί να είναι η φθηνότερη | 4% | | 4% | 6% | 3% | 3% | 7% | 10% | | 6% | 3% | 4% |
| Περιορισμός επιλογών | 4% | | 5% | | 3% | 4% | 7% | 3% | 11% | 6% | | 6% |
| Θα μετέβαινα σε άλλη τεχνολογία | 17% | 11% | 14% | 12% | 20% | 18% | 14% | 14% | 11% | 15% | 16% | 18% |

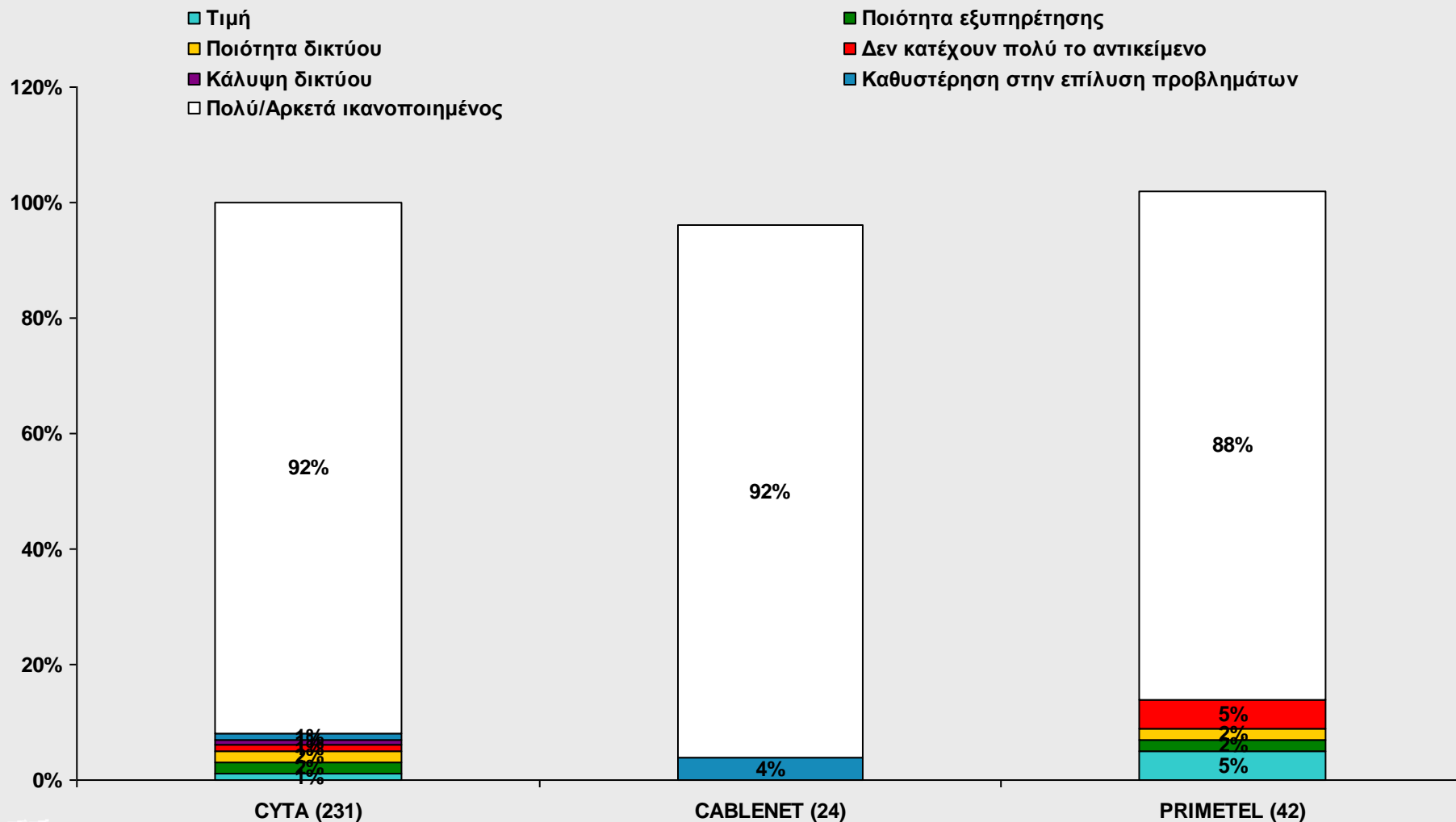
Βαθμός ικανοποίησης από τον παροχέα με τον οποίο συνεργάζονται αυτόν τον καιρό

Βάση: Όλοι όσοι χρησιμοποιούν υπηρεσίες μετάδοσης δεδομένων



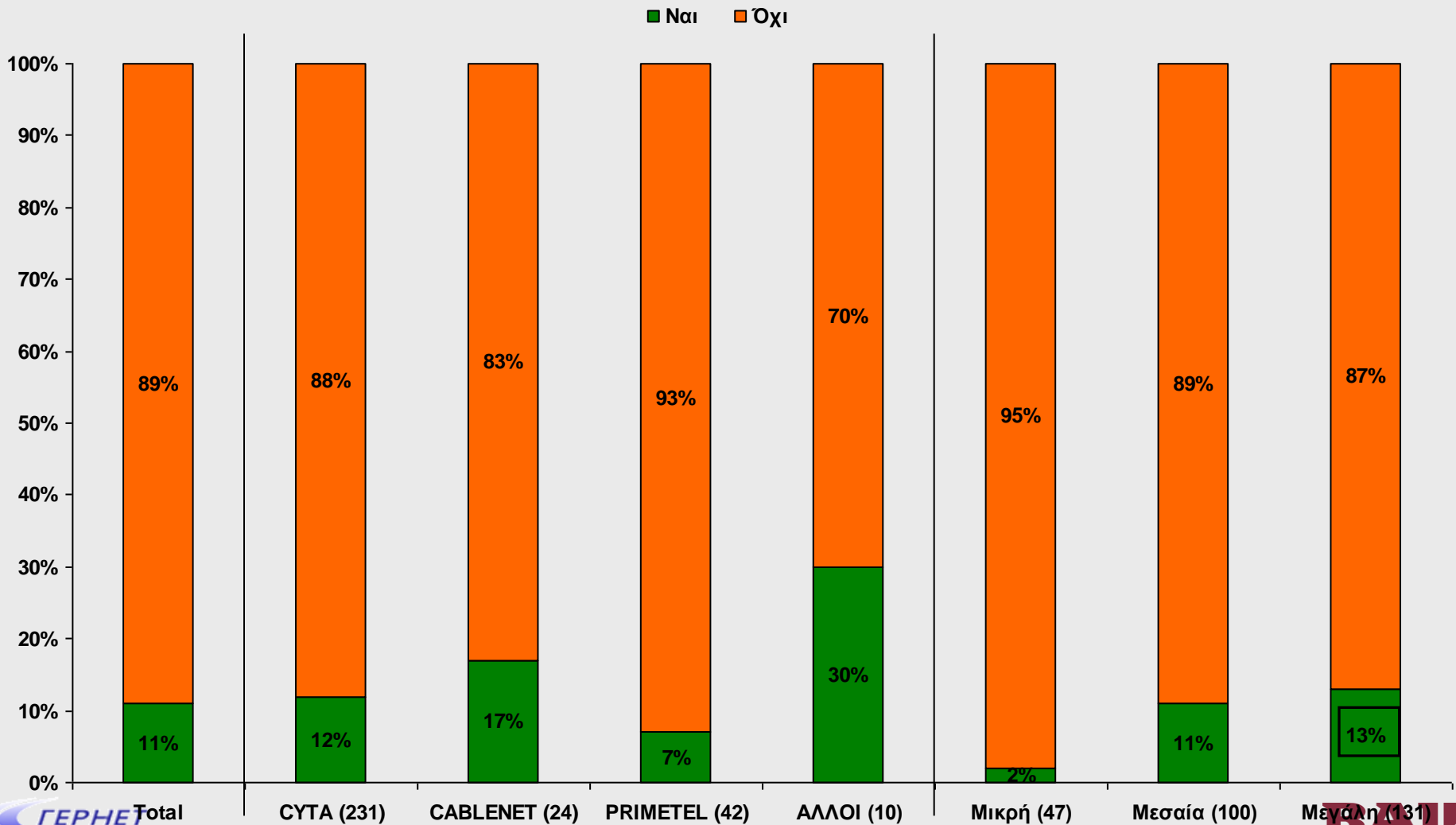
Λόγοι για τους οποίους ΔΕΝ είναι ικανοποιημένοι με τον παροχέα που συνεργάζονται

Βάση: Όλοι όσοι χρησιμοποιούν υπηρεσίες μετάδοσης δεδομένων



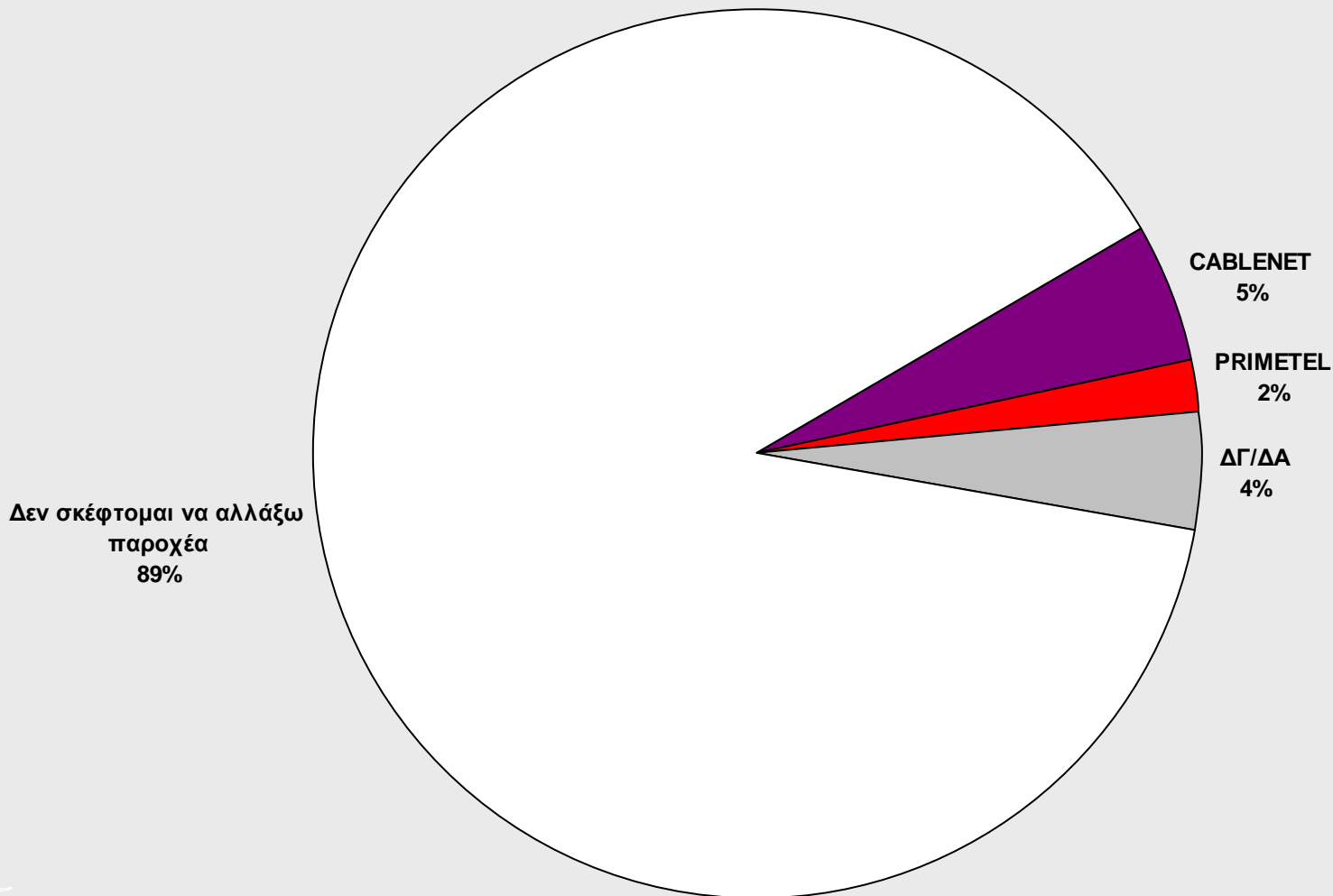
Κατά πόσο σκέφτονται να αλλάξουν παροχέα υπηρεσιών μετάδοσης δεδομένων

Βάση: Όλοι όσοι χρησιμοποιούν υπηρεσίες μετάδοσης δεδομένων



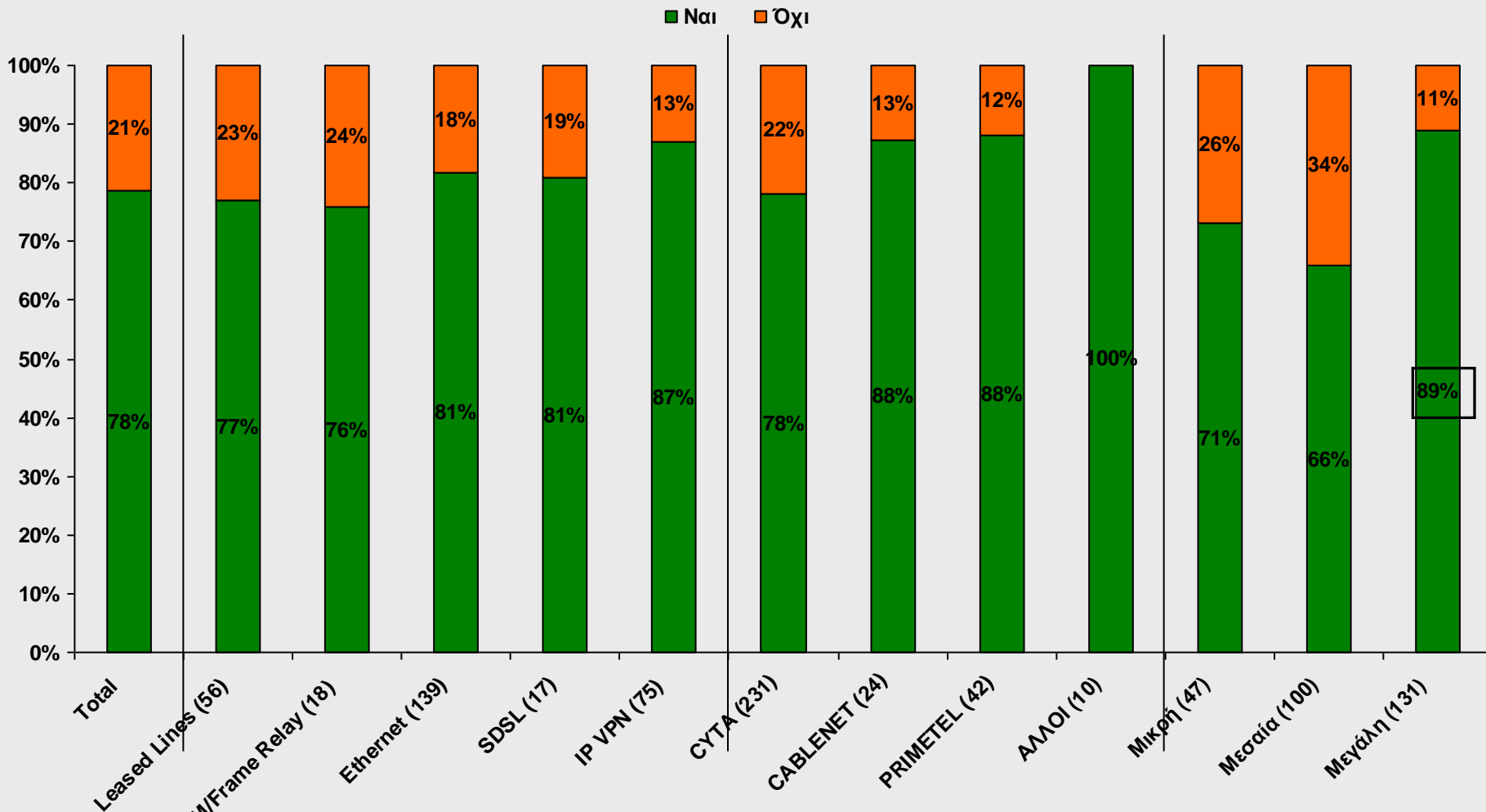
Παροχείς με τους οποίους σκέφτονται να συνεργαστούν

Βάση: Όλοι όσοι χρησιμοποιούν υπηρεσίες μετάδοσης δεδομένων



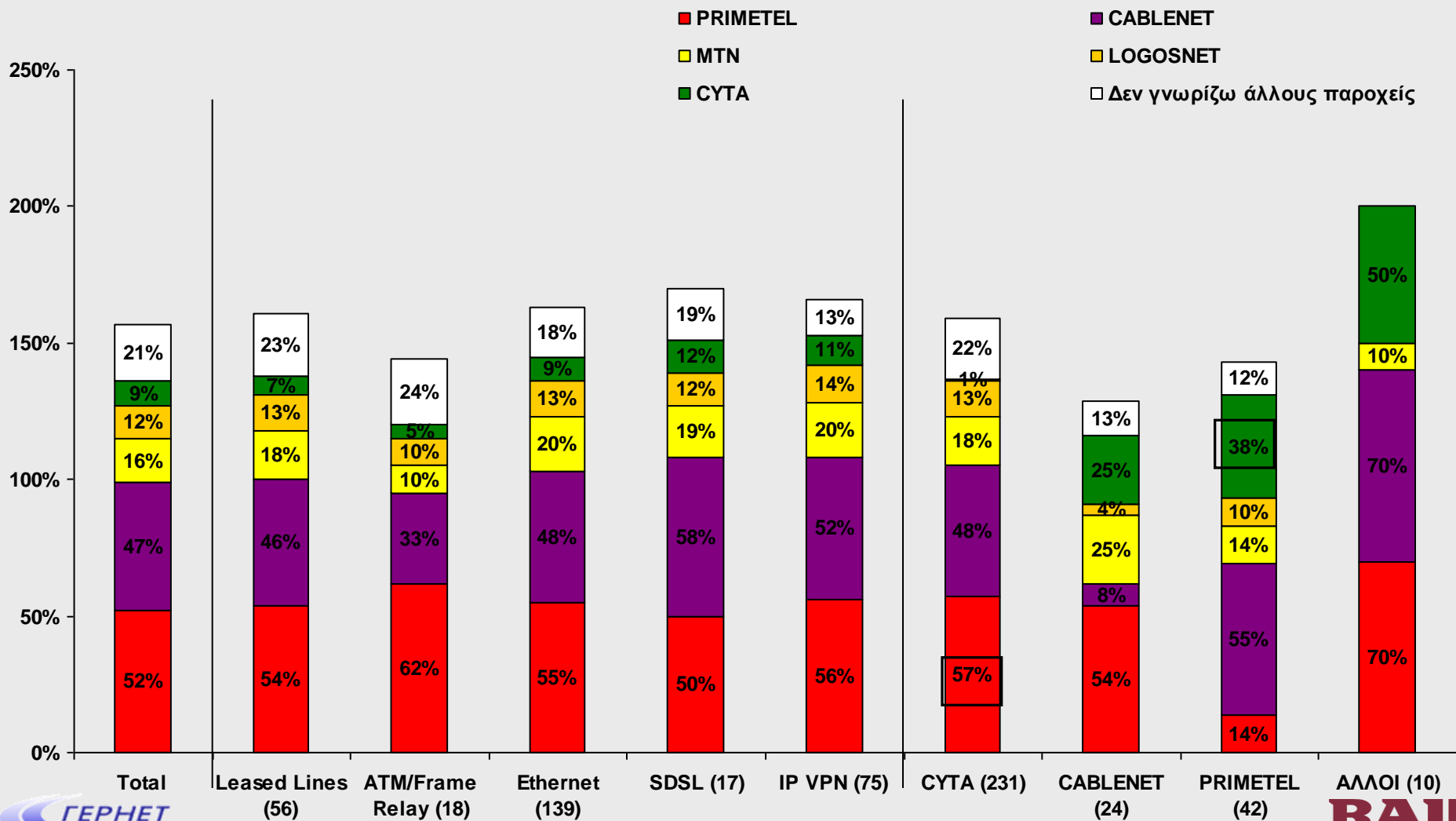
Κατά πόσο γνωρίζουν αν άλλοι παροχείς που προσφέρουν τις ίδιες ή παρόμοιες υπηρεσίες με αυτές που παρέχονται από τον παροχέα τους

Βάση: Όλοι όσοι χρησιμοποιούν υπηρεσίες μετάδοσης δεδομένων



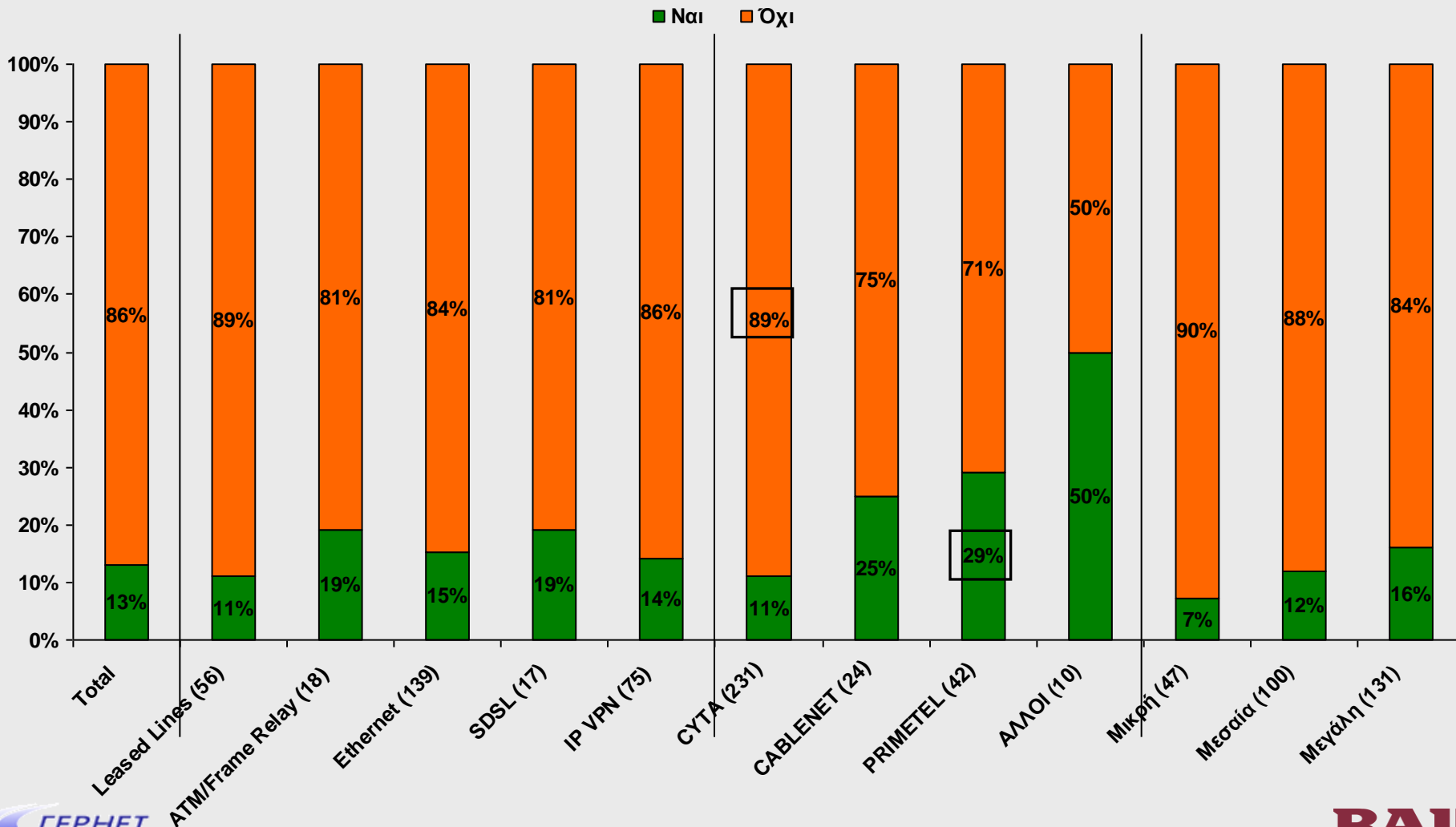
Παροχείς που προσφέρουν τις ίδιες ή παρόμοιες υπηρεσίες με αυτές παρέχονται από τους παροχείς τους

Βάση: Όλοι όσοι χρησιμοποιούν υπηρεσίες μετάδοσης δεδομένων



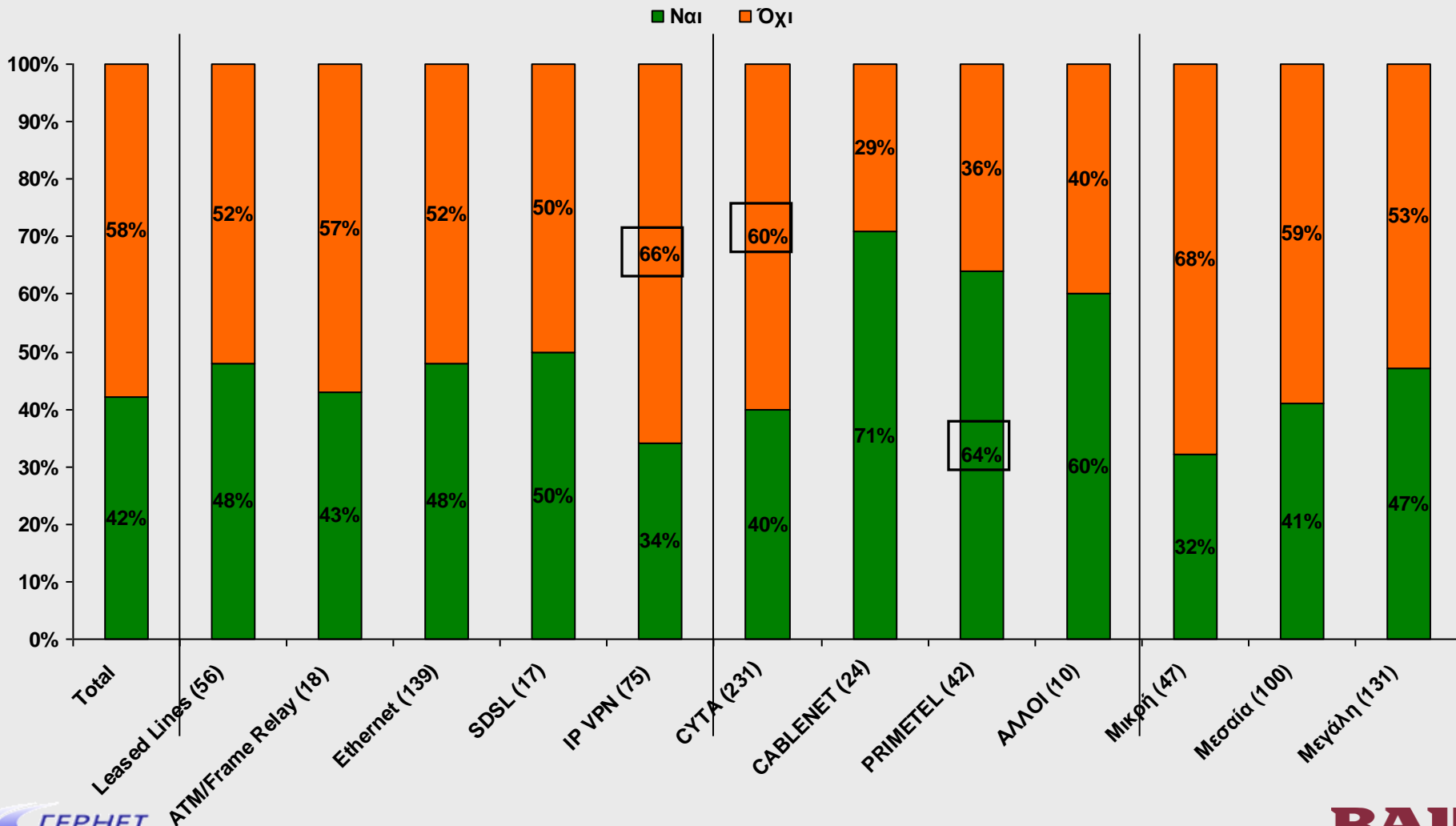
Κατά πόσο έχουν αλλάξει παροχές υπηρεσιών μετάδοσης δεδομένων τα τελευταία 3 χρόνια

Βάση: Όλοι όσοι χρησιμοποιούν υπηρεσίες μετάδοσης δεδομένων



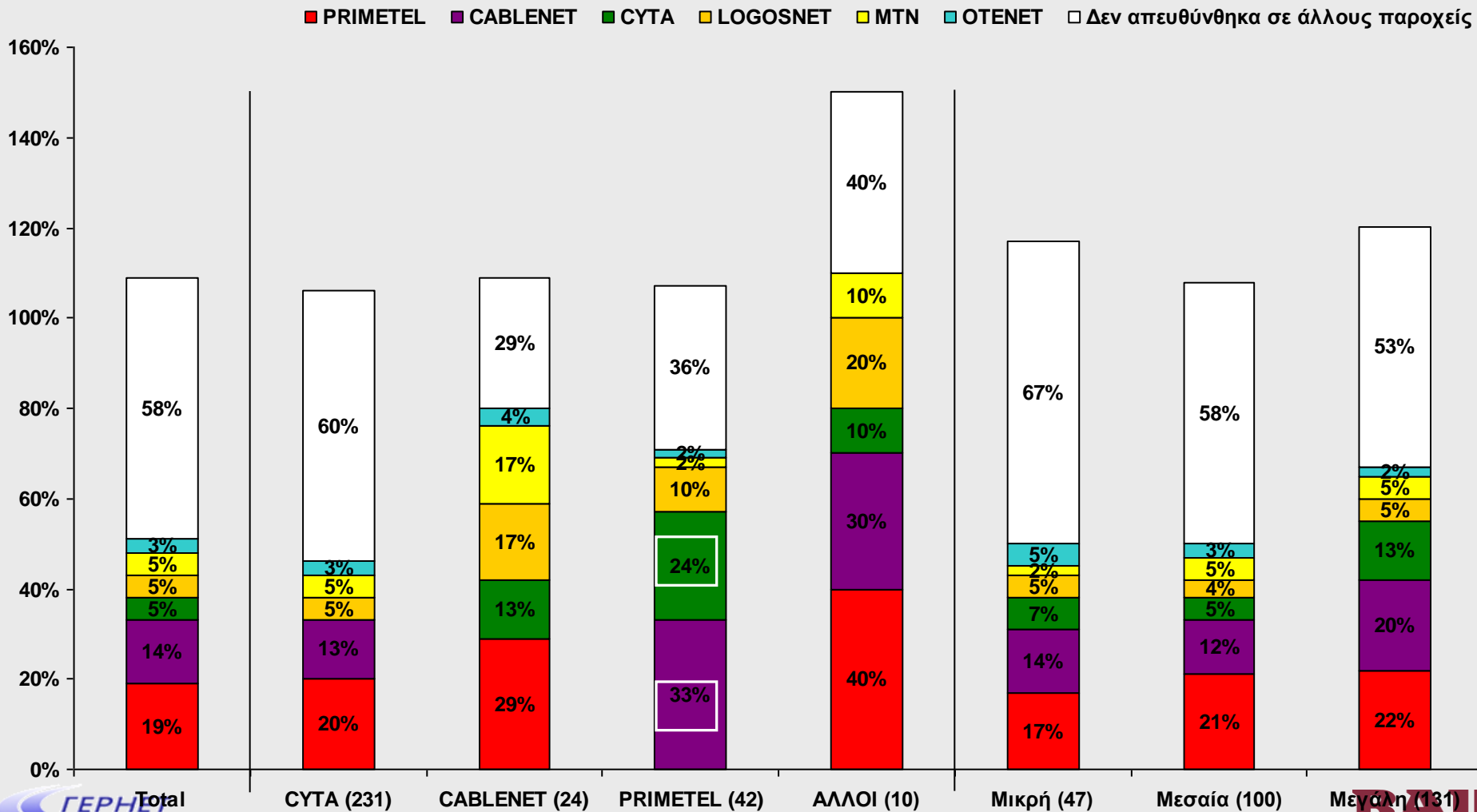
Κατά πόσο απευθύνθηκαν σε άλλους ανταγωνιστές παροχείς, πριν συνάψουν τη συμφωνία με τον παροχέα που συνεργάζονται αυτό τον καιρό

Βάση: Όλοι όσοι χρησιμοποιούν υπηρεσίες μετάδοσης δεδομένων



Παροχείς στους οποίους απευθύνθηκαν

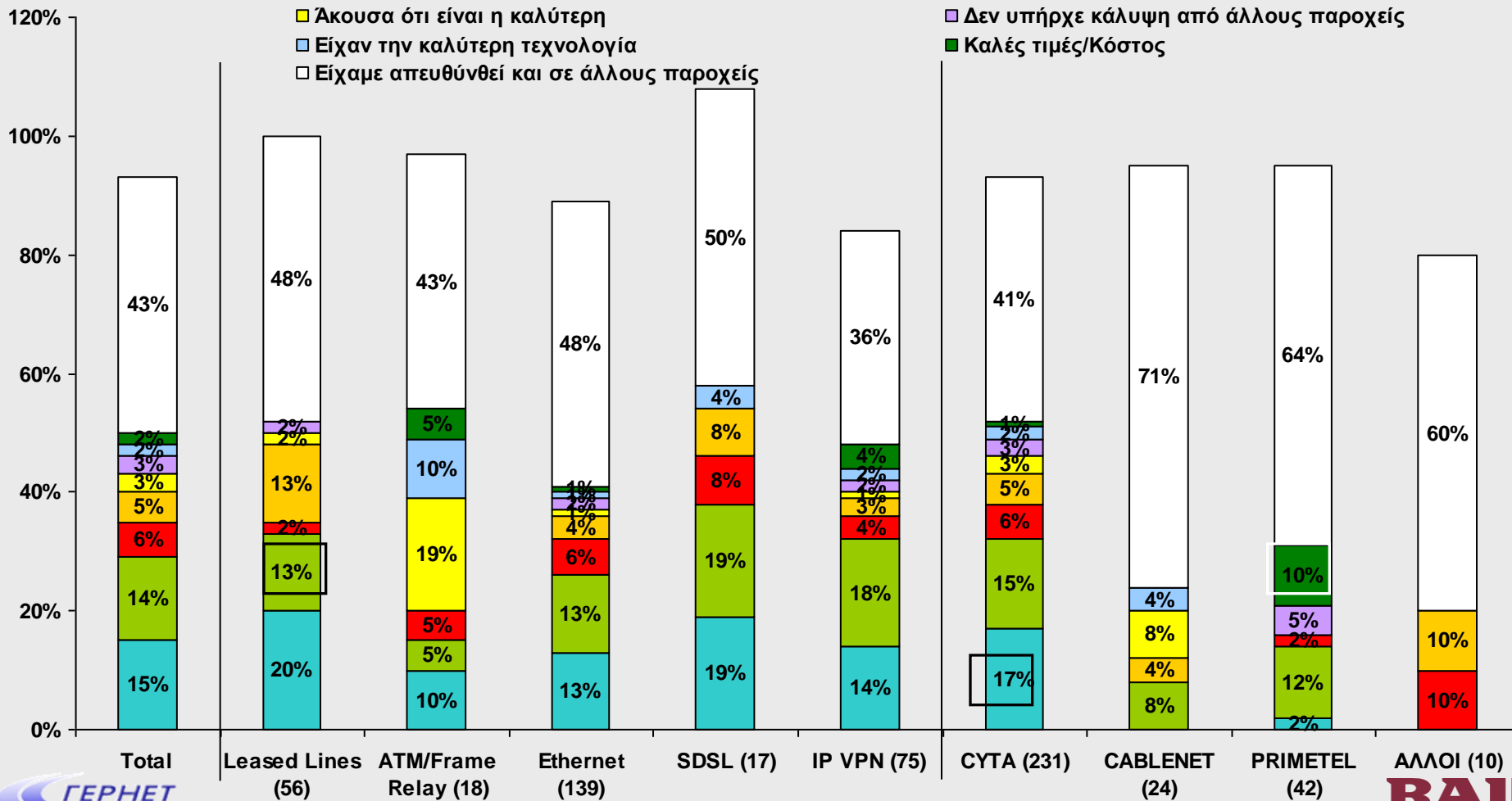
Βάση: Όλοι όσοι χρησιμοποιούν υπηρεσίες μετάδοσης δεδομένων



Λόγοι για τους οποίους ΔΕΝ απευθύνθηκαν σε ανταγωνιστές

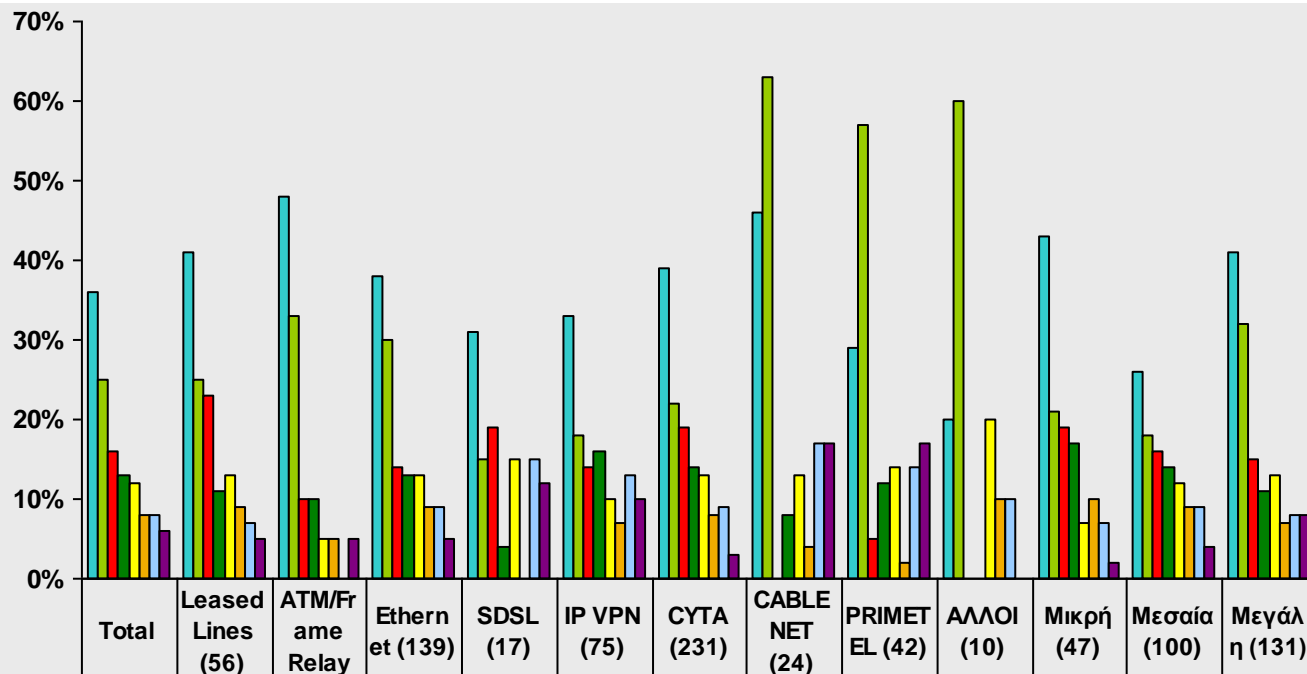
Βάση: Όλοι όσοι χρησιμοποιούν υπηρεσίες μετάδοσης δεδομένων

- Ήταν μονοπώλιο/Δεν υπήρχαν άλλοι παροχείς
- Αξιόπιστος παροχέας
- Άκουσα ότι είναι η καλύτερη
- Είχαν την καλύτερη τεχνολογία
- Είχαμε απευθύνθει και σε άλλους παροχείς
- Ευρύτερη και πολύχρονη συνεργασία
- Ήταν απόφαση της εταιρείας
- Δεν υπήρχε κάλυψη από άλλους παροχείς
- Καλές τιμές/Κόστος



Κριτήρια επιλογής των παροχών με τους οποίους συνεργάζονται

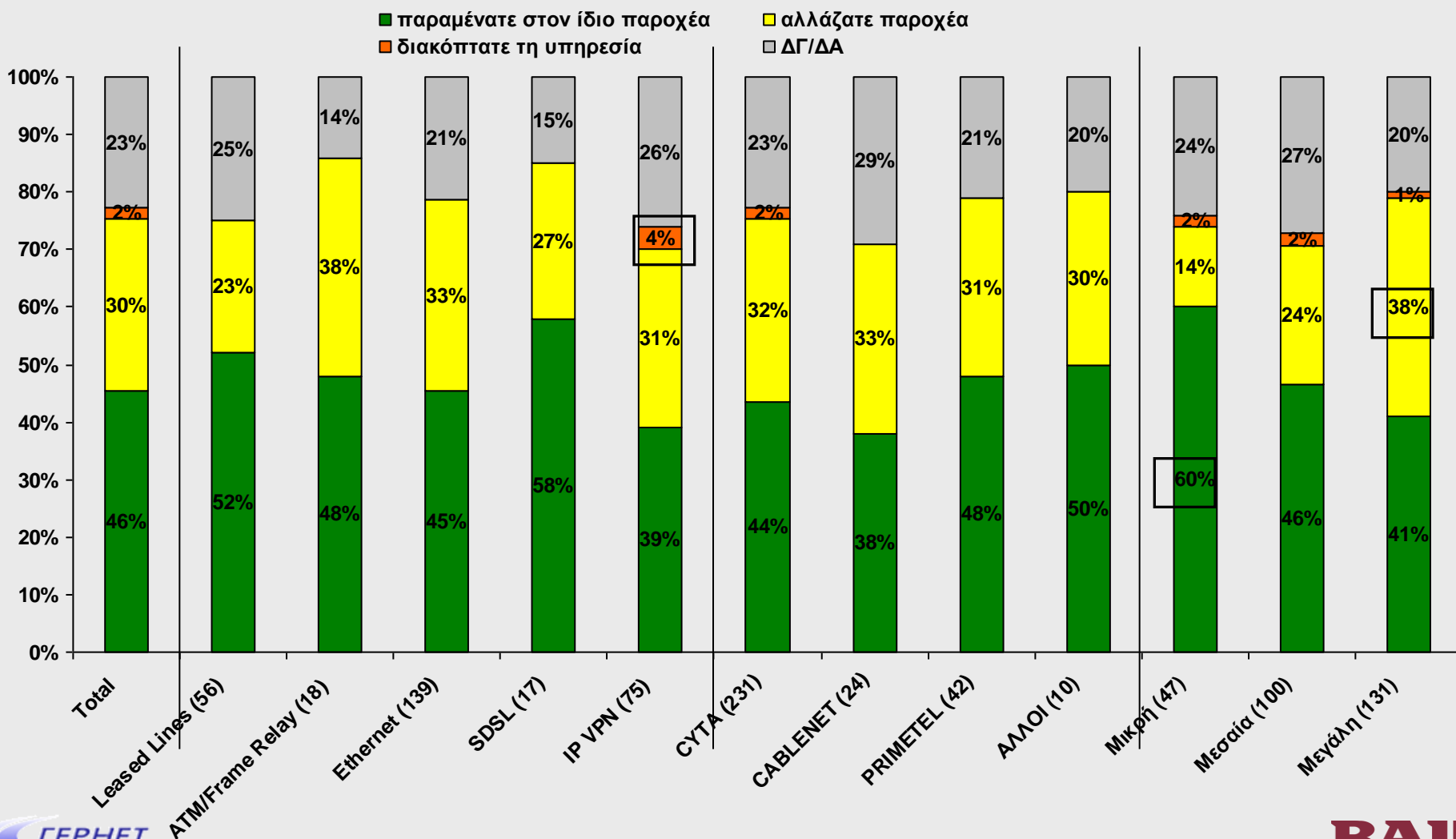
Βάση: Όλοι όσοι χρησιμοποιούν υπηρεσίες μετάδοσης δεδομένων



| Κριτήριο | Total | Leased Lines (56) | ATM/Framer Relay | Ethernet (139) | SDSL (17) | IP VPN (75) | CYTA (231) | CABLE NET (24) | PRIMETEL (42) | ΑΛΛΟΙ (10) | Μικρή (47) | Μεσαία (100) | Μεγάλη (131) |
|--|-------|-------------------|------------------|----------------|-----------|-------------|------------|----------------|---------------|------------|------------|--------------|--------------|
| Καλύτερη φήμη/αξιοπιστία του παροχέα | 36% | 41% | 48% | 38% | 31% | 33% | 39% | 46% | 29% | 20% | 43% | 26% | 41% |
| Καλύτερη τιμή | 25% | 25% | 33% | 30% | 15% | 18% | 22% | 63% | 57% | 60% | 21% | 18% | 32% |
| Μονοπώλιο/Δεν υπήρχαν άλλοι παροχείς | 16% | 23% | 10% | 14% | 19% | 14% | 19% | | 5% | | 19% | 16% | 15% |
| Πολύχρονη συνεργασία | 13% | 11% | 10% | 13% | 4% | 16% | 14% | 8% | 12% | | 17% | 14% | 11% |
| Καλή/άμεση εξυπηρέτηση | 12% | 13% | 5% | 13% | 15% | 10% | 13% | 13% | 14% | 20% | 7% | 12% | 13% |
| Μεγαλύτερη γεωγραφική κάλυψη | 8% | 9% | 5% | 9% | | 7% | 8% | 4% | 2% | 10% | 10% | 9% | 7% |
| Ευρύτερη συνεργασία και εμπορικές σχέσεις με τον παροχέα | 8% | 7% | | 9% | 15% | 13% | 9% | 17% | 14% | 10% | 7% | 9% | 8% |
| Καλύτερη τεχνολογία | 6% | 5% | 5% | 5% | 12% | 10% | 3% | 17% | 17% | | 2% | 4% | 8% |

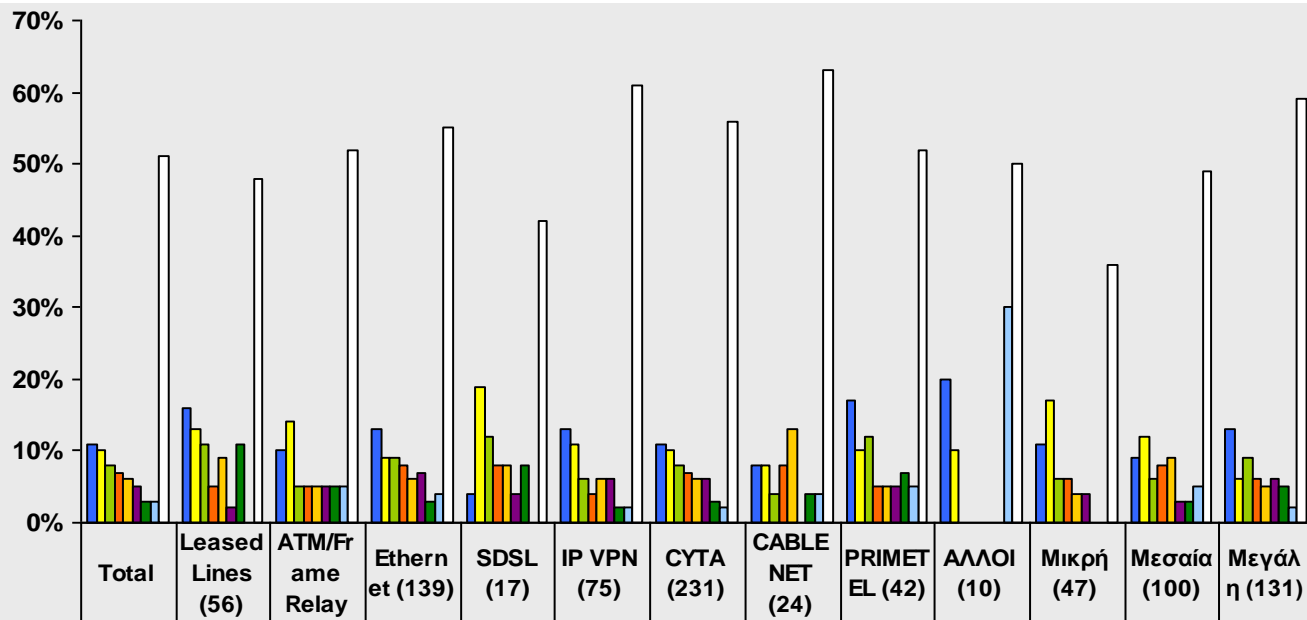
Σε περίπτωση που το κόστος της υπηρεσίας μετάδοσης δεδομένων που σας προσφέρει μόνο ο παροχέας σας αυξανόταν κατά 10% ενώ η τιμή του αντίστοιχου προϊόντος των ανταγωνιστών παρέμενε σταθερή θα ...

Βάση: Όλοι όσοι χρησιμοποιούν υπηρεσίες μετάδοσης δεδομένων



Λόγοι για τους οποίους ΔΕΝ θα άλλαζαν παροχέα, σε περίπτωση αύξησης κατά 10%

Βάση: Όλοι όσοι χρησιμοποιούν υπηρεσίες μετάδοσης δεδομένων



| Λόγος | Total | Leased Lines (56) | ATM/Framer Relay | Ethernet (139) | SDSL (17) | IP VPN (75) | CYTA (231) | CABLE NET (24) | PRIMETEL (42) | ΑΛΛΟΙ (10) | Μικρή (47) | Μεσαία (100) | Μεγάλη (131) |
|--|-------|-------------------|------------------|----------------|-----------|-------------|------------|----------------|---------------|------------|------------|--------------|--------------|
| Κόστος μετάβασης σε άλλο παροχέα | 11% | 16% | 10% | 13% | 4% | 13% | 11% | 8% | 17% | 20% | 11% | 9% | 13% |
| Είμαστε ευχαριστημένοι με τον παροχέα μας | 10% | 13% | 14% | 9% | 19% | 11% | 10% | 8% | 10% | 10% | 17% | 12% | 6% |
| Οι άλλοι παροχείς δεν είναι αξιόπιστοι | 8% | 11% | 5% | 9% | 12% | 6% | 8% | 4% | 12% | | 6% | 6% | 9% |
| Θα είναι μεγάλη ταλαιπωρία | 7% | 5% | 5% | 8% | 8% | 4% | 7% | 8% | 5% | | 6% | 8% | 6% |
| 10% είναι μικρή αύξηση για να αλλάξουμε παροχέα | 6% | 9% | 5% | 6% | 8% | 6% | 6% | 13% | 5% | | 4% | 9% | 5% |
| Μια αλλαγή θα δημιουργήσει πρόβλημα στη λειτουργία της επιχείρησής μου | 5% | 2% | 5% | 7% | 4% | 6% | 6% | | 5% | | 4% | 3% | 6% |
| Δεν αποφασίζω παροχέα με βάση την τιμή | 3% | 11% | 5% | 3% | 8% | 2% | 3% | 4% | 7% | | | 3% | 5% |
| Η προσφορά του παροχέα μου εξακολουθεί να είναι η φθηνότερη | 3% | | 5% | 4% | | 2% | 2% | 4% | 5% | 30% | | 5% | 2% |
| Δεν θα παρέμεινα στον ίδιο παροχέα | 51% | 48% | 52% | 55% | 42% | 61% | 56% | 63% | 52% | 50% | 36% | 49% | 59% |

Αποτελέσματα Έρευνας Καταναλωτών σε Σχέση με την Ανάλυση Αγοράς Μισθωμένων Γραμμών

Ετοιμάστηκε για το

Γραφείο Επιτρόπου Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών
Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων

Νοέμβριος 2012

