

Caso specifico

## Implementazione di trasmissioni IPTV concorrenziali

**Utilizzo da parte di British Telecom di sistemi DVR come componenti fondamentali nella loro proposta vincente per il settore della trasmissione TV**

### Le compagnie telefoniche si trasformano in operatori di trasmissioni TV

Il settore della telefonia non è più quello di una volta. Le attività tradizionali di telefonia fissa delle compagnie telefoniche continuano a soffrire a causa della forte concorrenza imposta dai servizi wireless e VoIP. In-Stat ha stimato che il fatturato derivante dai servizi di telefonia fissa negli Stati Uniti subirà un calo dell'8,5% tra il 2004 e il 2009.<sup>1</sup> Lo stesso calo caratterizza anche il mercato dei servizi di telefonia fissa a livello mondiale.

Non sorprende quindi che numerose compagnie telefoniche mondiali abbiano annunciato l'intenzione, o valutato l'opportunità, di svolgere un ruolo attivo nel mercato della trasmissione TV, offrendo servizi che utilizzano il protocollo Internet IPTV per la trasmissione televisiva. Per molte compagnie il passaggio dal ruolo di fornitori di servizi telefonici di base a quello di fornitori di servizi triple-play, è dettato principalmente dalla necessità di garantire la sopravvivenza dell'azienda a lungo termine. Indipendentemente dal motivo, queste compagnie devono affrontare una concorrenza spietata da parte dei fornitori di servizi via cavo, satellitari e free to air già affermati nel settore. Sebbene gli investimenti necessari per creare la rete, acquisire il contenuto e sviluppare i servizi che consentano di offrire un prodotto interessante e competitivo siano enormi, il possibile ritorno è incredibilmente vantaggioso.

Una società che sembra sia riuscita a vincere questa sfida è British Telecom (BT). Grazie alla base clienti esistente e a un marchio molto affermato, per BT è stato abbastanza semplice ottenere i contenuti desiderati e ora sta sviluppando una strategia per acquisire ulteriori clienti offrendo prezzi interessanti, contenuto competitivo e funzionalità differenziate.

### Quale strategia può avere più impatto sui clienti chiave?

Al fine di offrire ai clienti una valida alternativa alle proposte esistenti, il gruppo BT Vision di British Telecom ha studiato con la massima attenzione le nuove esigenze dei clienti in modo da poterle soddisfare meglio dei fornitori concorrenti. Di seguito sono elencate le esigenze fondamentali dei clienti identificate da BT:

- Praticità
- Scelta
- Controllo
- Alternativa alle piattaforme affermate
- Abbonamento non obbligatorio<sup>2</sup>

### Ulteriori informazioni

#### BT Vision di British Telecom

Visitare il sito Web della società all'indirizzo [www.btvision.bt.com](http://www.btvision.bt.com).

#### Unità Serie DB35 di Seagate

Per ulteriori informazioni sulle unità Serie DB35 di Seagate® per DVR con capacità fino a 750 GB, visitare il sito [www.seagate.com](http://www.seagate.com) o inviare un messaggio di e-mail all'indirizzo [dvrinfo@seagate.com](mailto:dvrinfo@seagate.com).

<sup>1</sup> Wireline Remains in Decline: US Wireline Service in 2005 (Declino dell'utilizzo delle linee fisse: servizio nel settore della telefonia fissa negli Stati Uniti nel 2005), *In-Stat*, 2005

<sup>2</sup> "Developing a hybrid STB, what will BT's product look like?" (Sviluppo di un sistema STB ibrido e caratteristiche del prodotto offerto da BT), presentazione di James Soames - BT Vision, 8 maggio 2006, secondo forum annuale su IPTV e Telecom Triple Play

# Implementazione di trasmissioni IPTV concorrenziali

Utilizzo da parte di British Telecom di sistemi DVR come componenti fondamentali nella loro proposta vincente per il settore della trasmissione TV



Di queste cinque esigenze principali dei clienti, tre vengono soddisfatte, almeno parzialmente, grazie all'impiego di un sistema DVR all'interno del decodificatore digitale di BT. L'impegno di BT per la piena soddisfazione del cliente ha portato all'inclusione di un sistema DVR con un'unità disco da 160 GB in ogni decodificatore digitale BT Vision installato. Ma ancora più significativo è il fatto che i clienti BT Vision non sono obbligati ad accettare il pagamento di quote mensili per abbonarsi al servizio.

Cosa ha portato BT ad adottare una strategia di acquisizione della base clienti apparentemente tanto rischiosa e costosa? BT è sicura che questa strategia porterà risultati positivi sul lungo periodo perché il ritorno sugli investimenti sarà garantito da una solida base di clienti triple-play, con un livello di soddisfazione più elevato e un minor numero di reclami. L'integrazione di un sistema DVR si adatta perfettamente alla filosofia base di questa strategia.

## Il successo dei sistemi DVR

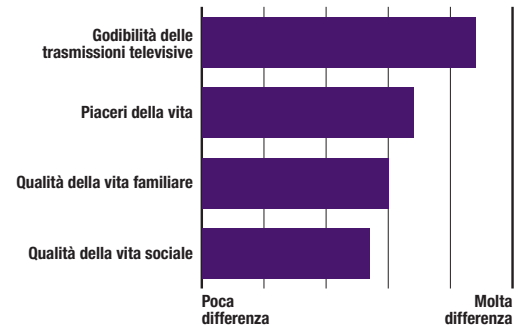
Da uno studio condotto da Forrester Research nel 2004 su un campione di 588 utenti di DVR risulta che i sistemi DVR sono le apparecchiature più apprezzate in assoluto nel settore dell'elettronica di consumo, ma anche di fatto le più *amate*. Nell'ambito di questo studio agli utenti di DVR è stato richiesto di descrivere con parole proprie cosa pensavano del loro sistema DVR e un utente su cinque ha utilizzato la parola *amore*. Questo risultato sorprendente è stato commentato dai ricercatori di Forrester Research nel seguente modo:

“In sette anni di sondaggi presso consumatori svolti da Forrester Research non avevamo mai assistito a una reazione così decisa ed entusiasta nei confronti di un dispositivo come nel caso dei sistemi DVR”.<sup>3</sup>

La passione dei clienti per i loro sistemi DVR è risultata evidente anche in altre ricerche condotte da Forrester Research. Gli utenti di DVR fanno registrare un significativo innalzamento del livello di soddisfazione dell'esperienza televisiva rispetto agli utenti che non utilizzano DVR, con una media di 4,4 su 5. Inoltre tali utenti assegnano all'impatto dei sistemi DVR sui *piaceri della vita* un valore di 3,4 su 5!

Questi incredibili livelli di soddisfazione del cliente sono esattamente quelli che BT Vision cerca di sfruttare. Il sistema DVR consente infatti di soddisfare tre delle principali esigenze dei clienti rilevate da BT: praticità, scelta e controllo.

In quale misura l'adozione di un sistema DVR fa la differenza nelle seguenti aree?



Relativamente all'esperienza televisiva, i sistemi DVR offrono un livello di praticità incomparabile rispetto a qualsiasi altro dispositivo mai esistito. Gli utenti sono soddisfatti praticamente al 100% della semplicità di scelta e programmazione per la registrazione degli spettacoli preferiti. Da uno studio di Forrester Research risulta che il 91% degli utenti di sistemi DVR afferma che il motivo principale per cui utilizza il DVR è che semplifica la registrazione dei programmi. La facilità di registrazione dei programmi consente infatti agli utenti di DVR di guardare gli spettacoli quando vogliono e non quando vengono trasmessi.

Per quanto riguarda la possibilità di scelta, una volta che si consente agli utenti televisivi di registrare con facilità i programmi preferiti, la scelta cresce automaticamente in modo esponenziale. I decodificatori digitali moderni con DVR sono dotati di algoritmi avanzati in grado di determinare le preferenze degli utenti e registrare quindi programmi simili aggiungendo un elemento di sorpresa e ancora più possibilità di scelta per gli utenti. La maggiore scelta degli utenti di DVR è ancora una volta confermata dagli studi di Forrester Research, in base ai quali risulta che la visione di programmi televisivi in tempo reale è diminuita del 60%.

Il maggiore controllo sul contenuto televisivo visionato è uno dei fiori all'occhiello delle funzionalità offerte dai sistemi DVR. Grazie alla semplicità della programmazione, sono disponibili più contenuti su richiesta e quindi una maggiore scelta. I punti finora analizzati non includono alcune delle funzionalità più apprezzate offerte dai sistemi DVR, in genere indicate in gergo come *trick play*. I sistemi DVR mettono a disposizione degli utenti le stesse funzionalità di base inizialmente offerte dai videoregistratori, ossia la possibilità di mettere la riproduzione in pausa e fare avanzare o riavvolgere il video. Grazie alla tecnologia delle unità disco impiegata dai sistemi DVR, le funzionalità dei *trick play* sono di livello del tutto superiore. La messa in pausa di programmi TV trasmessi in tempo reale e l'eliminazione della pubblicità sono due funzionalità di *trick play* estremamente apprezzate dai clienti, in quanto offrono livelli di controllo senza precedenti.

<sup>3</sup> The Mind of the DVR User: Acquisition And Features (I sistemi DVR agli occhi degli utenti: acquisizione e caratteristiche) - Forrester Research Inc, 2004

# Implementazione di trasmissioni IPTV concorrenziali

Utilizzo da parte di British Telecom di sistemi DVR come componenti fondamentali nella loro proposta vincente per il settore della trasmissione TV



Quando si mette in pausa un programma TV trasmesso in tempo reale, la riproduzione sullo schermo viene bloccata ma il contenuto trasmesso viene registrato sull'unità disco. Quando si è pronti a guardare nuovamente il programma, è sufficiente premere il tasto di riproduzione sul telecomando per riprendere dal punto in cui il programma è stato interrotto. Con un sistema DVR non si perderà più alcun programma preferito a causa di una telefonata o di un ospite inaspettato. È quindi ovvio il motivo per cui gli utenti considerano questa funzionalità un eccezionale miglioramento in termini di controllo della visione.

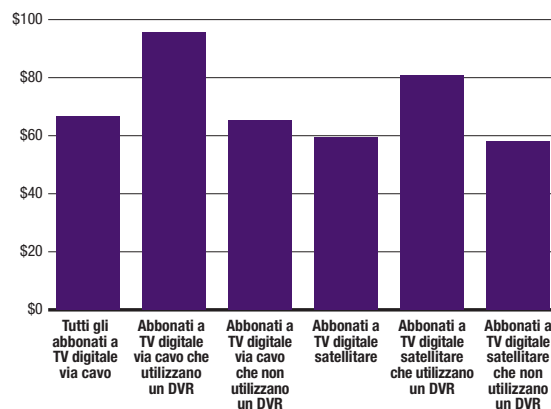
Sebbene osteggiata dal mondo della pubblicità e di conseguenza problematica per i fornitori di servizi, la funzionalità di eliminazione della pubblicità all'interno dei contenuti registrati è molto apprezzata dagli utenti di DVR. In base a uno studio di Forrester Research, il 46% degli utenti di DVR considera l'eliminazione della pubblicità uno dei motivi principali per utilizzare un sistema DVR, a ulteriore conferma del desiderio degli utenti di esercitare un maggiore controllo sull'esperienza televisiva.

## Clienti più soddisfatti e incremento degli utili

L'integrazione di un sistema DVR consente non solo migliori risultati in termini di praticità, scelta e controllo, tre cioè delle principali esigenze dei clienti identificate da BT, ma garantisce altri importanti vantaggi. Nel caso di BT, i sistemi DVR consentono di rafforzare la redditività della base clienti.

Gli utenti di DVR sono infatti non solo clienti più soddisfatti, ma in genere anche più redditizi. In un sondaggio su un campione di 3.400 utenti privati di Internet negli Stati Uniti, quelli che utilizzano un sistema DVR spendono in media da 11 a 15 dollari in più rispetto a quelli che non utilizzano un DVR.<sup>4</sup>

Quanto pagano gli abbonati TV al mese?  
(utenti privati di Internet negli Stati Uniti)



<sup>4</sup> Un sondaggio relativo alla gestione della casa digitale su un campione di 3.400 utenti privati di Internet negli Stati Uniti, 2006 Parks Associates

Questi clienti risultano inoltre molto *fedeli*, cambiano raramente servizi e non smettono praticamente mai di utilizzare un DVR. I dati raccolti da Forrester Research confermano anche in questo caso la fedeltà degli utenti di DVR, indicando che solo il 2% degli utenti che ha partecipato al sondaggio non utilizza più un sistema DVR.

Alla luce di una clientela più soddisfatta e stabile, che genera un fatturato maggiore, la strategia di BT non sembra più così strana. Tuttavia, quando si effettuano investimenti di questa entità per offrire un sistema DVR a tutti i clienti, è necessario cercare di sfruttare al massimo il valore aggiunto ai decodificatori digitali.

A tal fine BT utilizza il sistema DVR per offrire varie funzionalità a pagamento, ad esempio contenuto scaricabile sul decodificatore digitale BT e sul PC. In questo modo gli utenti hanno a disposizione, oltre al servizio VOD standard, nuove modalità di acquisizione e visione di contenuto noleggiato o acquistato. Questo servizio sfrutta il protocollo IP del sistema IPTV per rendere disponibile il contenuto mediante un servizio Web standard, accessibile tramite un decodificatore digitale BT Vision utilizzando una strategia "walled garden". In un comunicato stampa pubblicato sul sito Web di BT Vision questo servizio viene descritto nel seguente modo:

"Il contenuto è disponibile per l'acquisto e la visione su PC dal negozio BT Vision, un nuovo servizio che consente di scaricare film e programmi televisivi disponibile a partire dal 31 luglio all'indirizzo [www.bt.com/btvision](http://www.bt.com/btvision), e sarà possibile acquistare o noleggiare contenuto per la piattaforma TV BT Vision quando BT renderà disponibile la nuova generazione di servizi TV in autunno".<sup>5</sup>

L'offerta di contenuto scaricabile agli utenti di BT Vision non solo accresce le possibilità di scelta dei clienti e genera più fatturato, ma può essere estesa agli utenti che utilizzano solo PC, offrendo loro contenuti visualizzabili solo su computer.

## Non solo un aumento del fatturato, ma anche una migliore efficienza operativa

BT ha infine realizzato che tra i vantaggi offerti dai sistemi DVR è inclusa una maggiore efficienza nella distribuzione dei contenuti e una gestione più efficace della larghezza di banda per la trasmissione dei contenuti. Ad esempio, molti clienti di BT Vision sono costretti da limitazioni della larghezza di banda, con velocità di scaricamento nell'ordine di 2 Mbit/s. Poiché questa larghezza di banda supporta la trasmissione simultanea di non più di due o tre canali, BT utilizza il sistema DVR per consentire ai propri clienti di vedere

<sup>5</sup> "New independent video-on-demand deals for BT Vision" (Nuovi accordi di video su richiesta con agenzie indipendenti stipulati da BT Vision): <http://www.btvision.bt.com/newsarticle-150806.aspx> (informazioni in lingua inglese)

# Implementazione di trasmissioni IPTV concorrenziali

Utilizzo da parte di British Telecom di sistemi DVR come componenti fondamentali nella loro proposta vincente per il settore della trasmissione TV



diversi programmi in più stanze utilizzando decodificatori digitali non dotati di DVR. In questo modo gli utenti possono accedere ai contenuti presenti nel sistema DVR da altre stanze e avere così a disposizione un'ampia scelta di *canali virtuali*.

Il servizio di video su richiesta VOD è un'altra area in cui il sistema DVR consente di migliorare l'efficienza. Sebbene sia indispensabile offrire questo servizio ai clienti per garantire maggiore scelta e praticità d'uso, un'implementazione pura di VOD richiederebbe agli operatori di dedicare uno stream specifico per ogni richiesta di visione. Gli operatori possono però utilizzare il sistema DVR per implementare un servizio del tutto simile a quello di video su richiesta per trasmettere più contenuti VOD a un gruppo di clienti. Il contenuto viene infatti memorizzato sull'unità disco da dove il cliente può visualizzarlo quando desidera utilizzando le tipiche funzioni di trick play del sistema DVR. È inoltre possibile assegnare una scadenza al contenuto scaricato dopo la quale il cliente può scegliere di acquistare il contenuto, generando un'ulteriore fonte di guadagno.

## Quali saranno gli sviluppi futuri?

Sebbene i sondaggi indichino che gli utenti siano molto soddisfatti delle funzionalità offerte dai sistemi DVR, per gli operatori sono disponibili ulteriori opportunità non ancora sfruttate per massimizzare gli investimenti effettuati nei sistemi DVR. La comunità degli utenti ha infatti da tempo espresso il desiderio di vedere colmata la distanza tra dispositivi di intrattenimento video e altri dispositivi multimediali. Il sistema di memorizzazione utilizzato dai DVR può facilmente essere sfruttato per offrire jukebox musicali, creare una piattaforma per condividere e organizzare filmati amatoriali e foto digitali e addirittura fornire funzioni di base tipiche dei computer, come e-mail, giochi ed esplorazione del Web.

Con l'aumentare della concorrenza e delle possibilità di scelta a disposizione dei clienti, è probabile che i fornitori di servizi di trasmissione prestino maggiore attenzione alle esigenze dei clienti e si orientino verso una costante innovazione per soddisfarle. Sembra proprio che i sistemi DVR non solo continueranno ad avere successo, ma saranno sempre più diffusi.

NORD E SUD AMERICA Seagate Technology LLC 920 Disc Drive, Scotts Valley, California 95066, Stati Uniti, 831-438-6550  
ASIA/AREA DEL PACIFICO Seagate Technology International Ltd. 7000 Ang Mo Kio Avenue 5, Singapore 569877, 65-6485-3888  
EUROPA, MEDIO ORIENTE E AFRICA Seagate Technology SAS 130-136, rue de Silly, 92773, Boulogne-Billancourt Cedex, Francia 33 1-4186 10 00

Copyright © 2006 Seagate Technology LLC. Tutti i diritti riservati. Stampato negli Stati Uniti. Seagate, Seagate Technology e il logo a forma di onda sono marchi registrati di Seagate Technology LLC. Gli altri nomi di prodotto menzionati sono marchi registrati o marchi depositati dei rispettivi titolari. Un gigabyte o 1 GB equivale a un miliardo di byte se riferito alla capacità di un'unità disco. La capacità effettivamente disponibile varia a seconda dell'ambiente operativo e della formattazione. Seagate si riserva il diritto di modificare, senza preavviso alcuno, le condizioni di offerta o le specifiche tecniche dei prodotti.  
CS507, settembre 2006