

## Analiza przypadku

# Stwarzanie możliwości wprowadzenia konkurencyjnej telewizji internetowej IPTV

**W jaki sposób firma British Telecom wykorzystuje magnetowidy cyfrowe jako kluczowy element zwycięskiej strategii w dziedzinie telewizji rozszerzonej?**

### Firmy telekomunikacyjne przejmują rolę operatorów telewizyjnych

Branża usług telefonicznych zmienia swoje oblicze. Tradycyjna oferta firm telekomunikacyjnych w zakresie usług przewodowych coraz częściej musi konkurować z usługami bezprzewodowymi i VoIP. Zgodnie z prognozami firmy In-Stat wskaźnik CAGR (składana roczna stopa wzrostu) dla amerykańskiego rynku konsumenckich usług głosowych wyniesie -8,5% w latach 2004–2009.<sup>1</sup> Podobny spadek dotknie także światowy rynek przewodowych usług głosowych.

Nie powinien więc dziwić fakt, że firmy telekomunikacyjne ogłaszają plany lub rozważają możliwość wejścia na rynek telewizji rozszerzonej z wykorzystaniem strategii IPTV (telewizja oparta na protokole internetowym). W przypadku wielu firm świadczących podstawowe usługi telefoniczne przyjęcie roli dostawcy trzech usług (telewizji, Internetu i telefonu) zadecyduje o możliwości przetrwania przez dłuższy czas. Pomijając nawet tę kwestię, bezpośrednia rywalizacja z już istniejącymi operatorami kablowymi, satelitarnymi i bezprzewodowymi z pewnością nie będzie prosta. Inwestycje wymagane w celu zbudowania sieci, uzyskania zawartości i stworzenia usług zapewniających atrakcyjny i konkurencyjny produkt stanowią poważne przedsięwzięcie. Jednak potencjalne korzyści mogą być naprawdę lukratywne.

Jedną z firm, które zdecydowały się podjąć wyzwanie, jest British Telecom (BT). Dysponując bazą klientów i marką ułatwiającą zdobywanie zawartości, firma BT rozwija obecnie strategię umożliwiającą przyciąganie klientów dzięki atrakcyjnym cenom, konkurencyjnej zawartości i zróżnicowanej funkcjonalności.

### Jak podstawowe potrzeby klientów wpływają na strategię?

Aby zapewnić klientom alternatywę wartą wyboru grupa BT Vision w firmie British Telecom skoncentrowała się na zrozumieniu potrzeb klientów, a następnie stworzeniu sposobów spełniania tych potrzeb w sposób atrakcyjniejszy, niż jest to możliwe w przypadku istniejących usługodawców. Analiza uzyskanych od klientów informacji na temat oczekiwań pozwoliła wyodrębnić następujące podstawowe potrzeby:

- wygoda
- możliwość wyboru
- kontrola
- alternatywa dla istniejących platform
- brak obowiązkowego abonamentu<sup>2</sup>

### Więcej informacji:

#### Usługa BT Vision firmy British Telecom

Odwiedź witrynę internetową firmy pod adresem [www.btvision.bt.com](http://www.btvision.bt.com).

#### Dyski Seagate DB35 Series

Więcej informacji na temat dysków Seagate® DB35 Series do magnetowidów cyfrowych o pojemności do 750 GB można uzyskać pod adresem [www.seagate.com](http://www.seagate.com) lub wysyłając wiadomość e-mail na adres [dvinfo@seagate.com](mailto:dvinfo@seagate.com).

<sup>1</sup> Wireline Remains in Decline: US Wireline Service in 2005, *In-Stat*, 2005

<sup>2</sup> „Developing a hybrid STB, what will BT's product look like?”, James Soames — BT Vision, 8 maja 2006, drugie doroczne forum IPTV i Telco Triple Play

# Stwarzanie możliwości wprowadzenia konkurencyjnej telewizji internetowej IPTV

W jaki sposób firma British Telecom wykorzystuje magnetowidy cyfrowe jako kluczowy element zwycięskiej strategii w dziedzinie telewizji rozsiewczej?



Co najmniej trzy z przedstawionych pięciu podstawowych potrzeb można przynajmniej częściowo spełnić, dodając do przystawki cyfrowej BT magnetowid cyfrowy. Wyrazem dużego zaangażowania firmy BT w spełnianie potrzeb klientów i zwiększania ich satysfakcji jest dołączenie do każdej zainstalowanej przystawki cyfrowej BT Vision magnetowidu cyfrowego z dyskiem twardym o pojemności 160 GB. Warto też zwrócić uwagę na fakt, że klienci BT Vision nie muszą płacić miesięcznego abonamentu za subskrypcję tej usługi!

Jak firma BT uzasadnia wprowadzenie takiej odważnej i kosztownej strategii zdobywania klientów? Przyjęto założenie, że taka strategia zapewni zyski. Firma BT oczekuje dużego zwrotu z inwestycji poprzez zbudowanie silnej bazy klientów trzech usług, zwiększenie satysfakcji i wzmocnienie lojalności klientów. Świetnym przykładem jest stanowiący część tej strategii magnetowid cyfrowy.

## Miłość do magnetowidu cyfrowego

Badanie przeprowadzone w 2004 roku przez firmę Forrester z udziałem 588 użytkowników magnetowidów cyfrowych pokazało, że urządzenie to należy do wzbudzających najcieplejsze uczucia urządzeń cyfrowych w historii — z naciskiem na słowo *uczucia*. Według wyników badania przeprowadzonego przez firmę Forrester jeden na pięciu użytkowników magnetowidów cyfrowych poproszonych o wyrażenie swobodnej opinii na temat swoich odczuć w stosunku do tych urządzeń użył w swoim opisie słowa *miłość*. Odkrycie to zaskoczyło badaczy z firmy Forrester i zostało skomentowane w następujący sposób:

„W ciągu siedmiu lat badań konsumenckich prowadzonych w firmie Forrester nigdy nie spotkaliśmy urządzenia, które wywoływałoby tak silne uczucia i oddanie, jakie obserwujemy w przypadku magnetowidu cyfrowego.”<sup>3</sup>

Zamiłowanie konsumentów do magnetowidów cyfrowych można zaobserwować także w innych danych statystycznych uzyskanych w trakcie badania firmy Forrester. Użytkownicy tych urządzeń zgłaszają wyższy poziom satysfakcji podczas oglądania telewizji niż osoby niekorzystające z nich (ocena 4,4 w skali do 5). Ale to nie wszystko! Ci sami użytkownicy oceniają, że magnetowid cyfrowy wpływa na ich *ogólne zadowolenie z życia* na poziomie 3,4 w skali do 5.

Te niewiarygodnie wysokie poziomy satysfakcji klientów są zgodne z oczekiwaniami firmy BT Vision. Magnetowid cyfrowy stanowi poważne narzędzie, które wpływa na trzy podstawowe potrzeby klientów, jakie zostały zidentyfikowane przez firmę BT: wygodę, możliwość wyboru i kontrolę.

Jaki wpływ ma wykorzystanie magnetowidu cyfrowego na...



Magnetowid cyfrowy zapewnia znacznie większą wygodę podczas oglądania telewizji niż jakiegokolwiek inne urządzenie. Użytkownicy informują o prawie całkowitym zadowoleniu pod względem łatwości wybierania programów i programowania urządzeń w celu nagrywania ulubionych audycji. W czasie badania firmy Forrester 91% wszystkich użytkowników magnetowidów cyfrowych stwierdziło, że główną przyczyną korzystania przez nich z tych urządzeń jest „ułatwienie nagrywania programów”. Pozwala to konsumentom oglądać żądane programy w wybranym przez siebie momencie, dzięki czemu nie są przywiązani do terminów ich nadawania.

A możliwość wyboru? Umożliwienie telewidzowi nagrywania ulubionych programów w znacznym stopniu wpłynęło na zwiększenie możliwości wyboru oferowanych konsumentom. Zaawansowane algorytmy stosowane w nowoczesnych przystawkach cyfrowych z magnetowidami cyfrowymi umożliwiają uczenie się preferencji użytkowników, a następnie nagrywanie podobnych programów, co jeszcze bardziej zwiększa atrakcyjność tych urządzeń i zapewnia większą możliwość wyboru. Potwierdzają to również dane firmy Forrester, które wskazują, że oglądanie telewizji w czasie rzeczywistym spada o 60%.

Zapewnienie użytkownikowi kontroli nad oglądanymi programami to najważniejsza zaleta magnetowidów cyfrowych. Z prostym programowaniem powiązana jest możliwość oglądania zawartości na żądanie, co zapewnia klientom jeszcze większy wybór. Jeszcze większą atrakcją są najpopularniejsze funkcje magnetowidów cyfrowych, które noszą nazwę *trick play*. Magnetowid cyfrowy oferuje użytkownikom te same podstawowe funkcje, co zwykły magnetowid: możliwość zatrzymywania i przewijania materiału wideo. Dysk twardy, będący fundamentalną technologią wykorzystaną w magnetowidach cyfrowych, zapewnia nowe sposoby wykorzystania funkcji *trick play*. Zatrzymywanie transmisji nadawanych na żywo i pomijanie reklam to dwie zaawansowane funkcje, które zachwycają klientów i zapewniają im niespotykany poziom kontroli podczas oglądania telewizji.

<sup>3</sup> The Mind of the DVR User: Acquisition And Features — Forrester Research Inc, 2004

# Stwarzanie możliwości wprowadzenia konkurencyjnej telewizji internetowej IPTV

W jaki sposób firma British Telecom wykorzystuje magnetowidy cyfrowe jako kluczowy element zwycięskiej strategii w dziedzinie telewizji rozsiewczej?



Zatrzymanie transmisji nadawanej na żywo powoduje pozostawienie aktualnego obrazu na ekranie, podczas gdy dysk twardy kontynuuje nagrywanie materiału. Kiedy użytkownik jest gotowy do dalszego oglądania, po prostu naciska klawisz odtwarzania na pilocie, aby kontynuować oglądanie programu od ostatniego miejsca. Dzięki magnetowidowi cyfrowemu rozmowa telefoniczna, nieoczekiwana wizyta lub inne zdarzenia nie przeszkadzają w oglądaniu ulubionych programów. Nie powinien więc dziwić fakt, że użytkownicy uważają tę funkcję za najważniejszą w kategorii większej kontroli nad oglądaną zawartością.

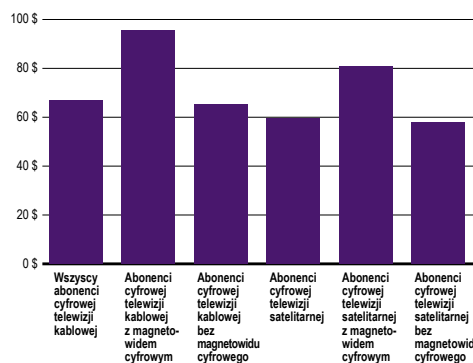
Pomijanie reklam w nagranych programach telewizyjnych budzi kontrowersje wśród reklamodawców (co wpływa także na usługodawców), ale jest to kolejna wysoko oceniana przez użytkowników magnetowidów cyfrowych funkcja. Jak pokazało badanie firmy Forrester, dla 46% użytkowników magnetowidów cyfrowych możliwość pomijania reklam stanowi główną przyczynę korzystania z tych urządzeń. Jest to kolejne świadectwo dążenia użytkowników do uzyskania większej kontroli nad oglądanymi programami telewizyjnymi.

## Od satysfakcji klientów do zwiększonych zysków

Magnetowidy cyfrowe pozwalają spełnić trzy główne potrzeby klientów firmy BT, związane z wygodą, możliwościami wyboru i kontrolą, ale istnieją także inne korzyści wynikające z dostarczenia tych urządzeń wszystkim klientom. W przypadku firmy BT zastosowanie magnetowidów cyfrowych pozwala zwiększyć zyski.

Użytkownicy magnetowidów cyfrowych są nie tylko bardziej zadowolonymi klientami, ale także generują więcej przychodów. W czasie badania 3400 domowych użytkowników Internetu w Stanach Zjednoczonych okazało się, że posiadacze magnetowidów cyfrowych płacą od 11 do 15 USD więcej niż osoby, które nie korzystają z takich urządzeń.<sup>4</sup>

Miesięczne opłaty wnoszone przez abonentów telewizji (domowi użytkownicy Internetu w Stanach Zjednoczonych)



<sup>4</sup> Zarządzanie cyfrowym domem, badanie 3400 domowych użytkowników Internetu w Stanach Zjednoczonych, 2006 rok, Parks Associates

Co więcej, tacy klienci są bardziej *wierni* i rzadziej zmieniają usługodawcę, a także prawie nigdy nie rezygnują z korzystania z magnetowidu cyfrowego. Badania firmy Forrester potwierdzają tę lojalność wobec magnetowidów cyfrowych, gdyż tylko 2% respondentów uczestniczących w badaniu zaprzestało korzystania z tych urządzeń.

Zadowoleni klienci generują większe obroty i są bardziej przywiązani do firmy — strategia firmy BT zaczyna nabierać sensu. Jednak decydując się na zapewnienie magnetowidów cyfrowych wszystkim klientom, należy spróbować zmaksymalizować korzyści.

Firma BT uzyskuje korzyści z inwestycji w technologię cyfrowego nagrywania wideo dzięki różnym funkcjom generującym dodatkowe przychody. Jednym z przykładów jest możliwość pobierania zawartości do przystawki cyfrowej BT Vision i komputera. Zapewnia to użytkownikom nie tylko standardową usługę wideo na żądanie, ale także większy wybór w zakresie uzyskiwania i oglądania zawartości (zarówno wypożyczanie, jak i kupowanie). Ta usługa wykorzystuje protokół internetowy obsługiwany przez system IPTV, zapewniając zawartość poprzez standardową usługę internetową i udostępniając ją na przystawce cyfrowej BT Vision z użyciem strategii ogrodzonego ogrodu (ang. walled garden). Informacja przedstawiona w witrynie internetowej BT Vision opisuje tę usługę w następujący sposób:

„Zawartość będzie można kupować i wyświetlać na komputerze poprzez sklep BT Vision. Nowa usługa pobierania filmów i programów telewizyjnych zostanie uruchomiona 31 lipca i będzie dostępna pod adresem [www.bt.com/btvision](http://www.bt.com/btvision). Możliwość zakupu i wypożyczania zawartości na platformie telewizyjnej BT Vision stanie się dostępna, kiedy firma BT uruchomi jesienią usługi telewizyjne następnej generacji.”<sup>5</sup>

Umożliwienie pobierania usług przez klientów firmy BT Vision nie tylko zapewnia większy wybór i zwiększa przychody, ale stanowi także świetną możliwość dotarcia do posiadaczy komputerów, którzy chcą skorzystać z usługi firmy BT w celu uzyskania dostępu do zawartości przeznaczonej do oglądania tylko na komputerach.

## Wydajność działania

Kolejną korzyścią wynikającą z zastosowania magnetowidów cyfrowych jest możliwość wydajniejszego dostarczania zawartości i zarządzania pasmem klientów. Na przykład wielu klientów firmy BT Vision będzie korzystać z łącza o ograniczonej przepustowości

<sup>5</sup> „New independent video-on-demand deals for BT Vision”: <http://www.btvision.bt.com/newsarticle-150806.aspx>

# Stwarzanie możliwości wprowadzenia konkurencyjnej telewizji internetowej IPTV

W jaki sposób firma British Telecom wykorzystuje magnetowidy cyfrowe jako kluczowy element zwycięskiej strategii w dziedzinie telewizji rozszerzonej?



o szybkości pobierania około 2 Mb/s. Pozwoli to obsługi dwóch lub trzech współbieżnych kanałów nadawczych, dzięki czemu możliwe będzie korzystanie z technologii cyfrowego nagrywania wideo w wielu pomieszczeniach z użyciem przystawek cyfrowych bez magnetowidów cyfrowych. Innymi słowy, użytkownicy w innych pomieszczeniach będą mogli uzyskać dostęp do zawartości magnetowidu cyfrowego, korzystając z ogromnego wyboru *kanałów wirtualnych*.

Usługi wideo na żądanie to inny obszar, w którym zastosowanie technologii cyfrowego nagrywania wideo pozwala zwiększyć wydajność. Jest to kolejna usługa wymagana przez klientów, która zwiększa ich wygodę i możliwości wyboru, ale jej typowa implementacja wymaga od operatorów zapewnienia wyodrębnionego strumienia dla każdej instancji. Zastosowanie magnetowidu cyfrowego do implementacji funkcji zbliżonej do usługi wideo na żądanie pozwala operatorom na przesyłanie zawartości wideo na żądanie do grupy klientów. Magnetowid cyfrowy buforuje zawartość na dysku twardym, umożliwiając klientom oglądanie materiału wideo w dogodnym czasie z użyciem standardowych funkcji trick play magnetowidu cyfrowego. Pobrana zawartość może utracić ważność po upływie określonego czasu, ale klient może uzyskać możliwość zakupu tej zawartości, co zapewni kolejne źródło przychodów.

## Co niesie przyszłość?

Badania jednoznacznie wykazują pozytywne odczucia użytkowników w stosunku do magnetowidów cyfrowych, ale dla operatorów dostępne są także inne możliwości wykorzystania inwestycji w technologię cyfrowego nagrywania wideo. Konsumentom od dawna oczekują na zapełnienie luki między urządzeniami przeznaczonymi do oglądania zawartości wideo i innymi urządzeniami multimedialnymi. Pamięć masową, na której opiera się technologia cyfrowego nagrywania wideo, można z łatwością wykorzystać do obsługi szaf grających czy stworzenia platformy do udostępniania i porządkowania zdjęć cyfrowych i domowych filmów. Możliwe jest nawet zapewnienie podstawowych funkcji, które zwykle są zarezerwowane dla komputerów, takich jak poczta elektroniczna, gry i korzystanie z sieci Web.

Wraz ze wzrostem konkurencji oraz rosnącymi możliwościami wyboru można oczekiwać, że operatorzy usług rozszerzonych będą bardziej koncentrować się na potrzebach klientów i innowacjach. Istnieje duże prawdopodobieństwo, że technologia cyfrowego nagrywania wideo będzie wzbudzała coraz większe emocje.

AMERYKA PŁN. I PŁD.  
AZJA/PACYFIK  
EUROPA, BLISKI WSCHÓD I AFRYKA

Seagate Technology LLC 920 Disc Drive, Scotts Valley, California 95066, USA, 831-438-6550  
Seagate Technology International Ltd. 7000 Ang Mo Kio Avenue 5, Singapur 569877, 65-6485-3888  
Seagate Technology SAS 130-136, rue de Silly, 92773 Boulogne-Billancourt Cedex, Francja, 33 1-4186 86 10 00