

Vaka Çalışması

Rekabetçi bir IPTV'nin pazara girişinin sağlanması

British Telecom, TV yayınında kazançlı olmanın vazgeçilmez bir bileşeni olarak DVR'yi nasıl kullanıyor

Telefon Şirketleri TV Yayını Operatörleri olmaya başlıyor

Telefon işi artık eskiden olduğu gibi değil. Telefon şirketlerinin geleneksel kablolu hatları kablosuz ve VoIP (IP üzerinden ses iletimi) hizmetlerle çok zorlu bir rekabet içinde. In-Stat, Amerika'da tüketici ses hizmet gelirlerinin 2004—2009 yılları arasındaki Yıllık Bileşik Büyüme Oranının % -8,5 oranında olacağını tahmin ediyor.¹ Kablolu ses hizmetleri dünya çapında benzer bir düşüş yaşamakta.

Dünya çapındaki telefon şirketlerinin IPTV (internet protokolü televizyonu) stratejisiyle TV yayıncılığı pazarına girme yolundaki planlarını açıklamalarına veya fırsatları değerlendirmelerine şaşmamak gerek. Pek çoğu için temel telefon hizmet sağlayıcısından üç yönlü bir hizmet sağlayıcısına geçiş yapmak uzun vadede hayatta kalabilmek için çok önemli. Hayati olsun ya da olmasın, uydu ve serbest yayın sağlayıcılarla yerleşmiş kablo sistemiyle başa baş rekabet etmek cesur olmayanların harcı değil. Ağ kurmak, içeriği sağlamak ve zorlu, rekabetçi bir ürünü sunmak üzere hizmet geliştirmek için gereken yatırım çok büyük bir sorumluluk almak demektir. İşin ucundaki potansiyel ödül baştan çıkarıcı derecede karlıdır.

Rekabete hazır gözükken bir şirket British Telecom (BT). Bir müşteri tabanına sahip ve kapılarını memnuniyet sağlamaya açmış bir şirket olarak, BT şimdi de cazip fiyatlar, rekabetçi içerik ve farklı özelliklerle müşteri kazanmak için strateji geliştiriyor.

Anahtar Müşteri İhtiyaçları Stratejiyi Nasıl Etkiliyor?

Müşterilere statükoya karşı sağlam bir seçenek sunabilmek için, British Telecom'un BT Vizyon Grubu müşterilerin ne istediklerine ve sonrasında ise bu istekleri diğer sağlayıcılardan daha iyi karşılayabilmeye yönelik net bir anlayış geliştirme üzerine odaklandılar. BT'nin müşterilerin ne istediklerine yönelik önemli bulguları aşağıdaki kilit ihtiyaçlar olarak özetlenmiştir:

- Uygunluk
- Seçim
- Kontrol
- Oturmuş platformlara alternatif olabilecek nitelikte
- Zorunlu aboneliğin olmaması²

Ayrıntılı Bilgi:

British Telecom'dan BT Vision

Aşağıdaki adresten Web sitesini ziyaret edin www.btvision.bt.com/.

Seagate DB35 Series diskler

750 GB'ye kadar kapasite sunabilen, DVR'ler için üretilmiş Seagate® DB35 Series diskler ile ilgili daha fazla bilgi için www.seagate.com adresini ziyaret edin veya dvrinfo@seagate.com adresine e-posta gönderin.

¹ Wireline Remains in Decline: US Wireline Service in 2005, *In-Stat*, 2005

² "Developing a hybrid STB, what will BT's product look like?", James Soames — BT Vision, May 8, 2006, 2nd Annual IPTV and Telco Triple Play Forum

Rekabetçi bir IPTV'nin pazara girişinin sağlanması

British Telecom, TV yayınında kazançlı olmanın vazgeçilmez bir bileşeni olarak DVR'yi nasıl kullanıyor



DVR'nin BT set-top box'ına dahil edilmesiyle bu beş kilit müşteri ihtiyacından üçü kısmen de olsa karşılanmış oldu. BT müşteri ihtiyaçlarına cevap vermeye ve müşteri memnuniyeti kazanmaya öylesine odaklanmış durumda ki, montajı yapılan her BT Vision set-top box'a 160 GB sabit diske sahip bir DVR da dahil ediyorlar. Daha da önemlisi BT Vision müşterileri hizmet anlaşmasını yapmak için aylık hizmet ücretlerini ödemeyi kabul etmek zorunda değil!

BT bazılarına pervasız ve pahalı bir müşteri kazanma stratejisi gibi görünen bu uygulamayı nasıl haklı çıkarıyor? BT, stratejisinin karşılığını ödeyeceğinden emin. BT mutlu; üç yönlü bir müşteri tabanı oluşturarak, müşteri memnuniyeti sağlayarak ve yüksek komisyon oranlarını düşürerek yatırım alanında büyük bir geri dönüş bekliyor. Stratejilerinin bir parçası olan DVR de buna mükemmel bir örnek.

DVR'ye Duyulan Sevgi

588 DVR Kullanıcıları üzerine yapılmış bir 2004 Forrester Araştırma Çalışması DVR'nin bugüne kadar en çok sevilen tüketici elektroniği cihazı olduğuna dair önemli verileri ortaya koydu — *sevilen* sözcüğünde vurgu var. Forrester'a göre, DVR kullanıcılarından DVR'lerine karşı ne hissettiklerini serbest bir biçimde ifade etmeleri istendiğinde her beş kullanıcıdan biri tanımında sevgi sözcüğünü kullandı. Bu bulgu Forrester araştırmacıları için çok şaşırtıcıydı ve şu yorumu yaptılar:

"Forrester'de yedi yıl içerisinde gerçekleştirdiğimiz tüketici anketlerinde DVR kadar güçlü ve sadık duygular uyandıran başka bir cihazı hiç görmedik."³

Tüketicilerin DVR'lerine duydukları sevgi Forrester araştırmasındaki diğer anahtar istatistiklerde de kendini gösteriyor. DVR kullanıcılarının TV izleme memnuniyet düzeyi DVR kullanıcısı olmayanlara kıyasla 5 üzerinden ortalama 4,4 oranla çok önemli ölçüde yükseldi. Durun, daha bitmedi! Bu kullanıcılar DVR'nin hayattan alınan genel keyif üzerinde yaptığı etkiye 5 üzerinden 3,4 verdiler!

Bu inanılmaz müşteri memnuniyeti düzeyi BT Vision'ın ulaşmak istediği şey. DVR, BT tarafından tanımlanan en önemli üç müşteri ihtiyacına değinmek için güçlü bir araç sağlıyor: uygunluk, seçim ve kontrol.

DVR ne kadar fark yaratır?



DVR televizyon izleme deneyimi konusunda bugüne kadar hiçbir cihazın sunamadığı bir uygunluk sağlıyor. Kullanıcılar seçim ve sonrasında DVR'lerini ayarlayıp sevindikleri programları kaydetme kolaylığı konusunda neredeyse evrensel bir memnuniyeti belirtiyorlar. Forrester'ın araştırmasında, tüm DVR kullanıcılarının % 91'i DVR kullanmalarının temel sebebinin "program kaydetmeyi kolaylaştırması" olduğunu söylüyor. Program kaydetmedeki kolaylık DVR kullanıcılarına istedikleri programları kendi kararlaştırdıkları bir zamanda, yayın akışına esir olmadan izleme olanağı sağlıyor.

Peki ya seçim? Ortalama bir TV izleyicisine istediği programı kaydetme olanağı sunulduğunda, tüketici talebi çok artıyor. Günümüzün DVR set-top box'larında bulunan ve izleyicinin izleme tercihlerini öğrenip benzer programları kaydeden gelişmiş algoritmalar cihaza heyecan verici bir özellik katmakta ve DVR kullanıcı menülerinde daha çok seçenek olmasını sağlamaktadır. DVR kullanıcıları arasında artan seçim şansı da Forrester araştırmasında bir kez daha vurgulandı, bu da real-time TV izlemenin % 60'lara kadar düştüğünü gösteriyor.

İzleme içeriği üzerindeki artan kontrol DVR'nin TV izleyicilerine getirdiği kolaylıkların en üst noktası. Basit programlamanın yanısıra müşterinin seçimine bağlı olarak artmış içerik de geliyor. Ancak, bunlar DVR'nin iş dünyasında genellikle trick plays olarak anılan en popüler özelliklerini kapsamıyor. DVR, kullanıcılarına en başta VCR ile tanıtılmış olan tüm temel özellikleri sunar: videoyu duraklatma, hızlı ileri alma ve geri sarma. DVR'nin en önemli teknolojisi olarak, sabit disk bu trick-play özelliklerini yepyeni bir düzeye taşıyor. Canlı TV'yi duraklatmak ve reklamları atlamak müşterilere kesin memnuniyet ve daha önce hiç olmadığı kadar yüksek düzeylerde TV izleme kontrolü sağlayan iki gelişmiş özellik.

³ The Mind of the DVR User: Acquisition And Features – Forrester Research Inc, 2004

Rekabetçi bir IPTV'nin pazara girişinin sağlanması

British Telecom, TV yayınında kazançlı olmanın vazgeçilmez bir bileşeni olarak DVR'yi nasıl kullanıyor



Canlı televizyon yayını duraklatmak, sabit disk canlı içeriği kaydetmeye devam ederken mevcut son görüntüyü ekranda dondurmak demek. Kullanıcılar tekrar izlemeye hazır olduklarında, tüm yapmaları gereken uzaktan kumandayı almak ve play'e basmak, sonrasında yayın tam kaldığı yerden devam eder. DVR ile, telefonun çalması, davetsiz misafirler veya başka bir aksaklık izleyicilerin sevdikleri programı kaçırmaları demek değil. Kullanıcıların neden bu özelliği artmış izleme kontrolü kategorisinde açık ara farkla galip olarak gördükleri ortada.

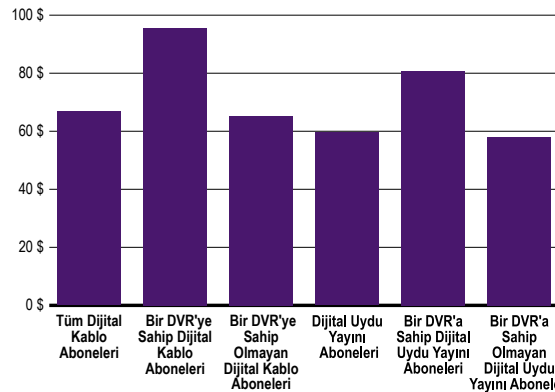
Her ne kadar reklamcılarla tartışmaya yol açsa da (ve bu yüzden servis sağlayıcılar için hassas bir konu olsa da), daha önceden kaydedilmiş içerik içinde reklamları atlamak DVR kullanıcılarından tam not alan bir başka özellik. Forrester'ın araştırmasında, DVR kullanıcılarının yüzde 46'sı reklamları atlamamın DVR kullanmalarının temel sebebi olduğunu belirtiyor; bu da kullanıcıların TV izleme deneyimi üzerindeki kontrollerini artırma isteklerini vurguluyor.

Müşteri Memnuniyetinden Sonuca

DVR'nin en önemli üç müşteri ihtiyacı olan uygunluk, seçim ve kontrole değer kazandırmasının yanı sıra, her müşteriyi bir DVR müşterisi yapacak başka yararları da var. BT için sonucu desteklemek üzere DVR'yi kullanıyorlar.

DVR müşterileri sadece daha memnun müşteriler değil, aynı zamanda daha yüksek gelirli müşteriler olma eğilimindedir. Amerika'da 3400 ev internet kullanıcısıyla yapılan araştırmada, DVR müşterileri DVR müşterisi olmayanlara göre ortalama 11—15 dolar daha fazla ödediler.⁴

TV Aboneleri Aylık Ne Kadar Öderler?
(ABD Ev İnternet Kullanıcıları)



⁴ Managing the Digital Home, ABD'de 3400 ev internet kullanıcısı arasında yapılan bir araştırma 2006 Parks Associates

Ayrıca, bu DVR müşterileri çok istikrarlı olma eğilimindedir, kullandıkları hizmetleri nadiren değiştiriyorlar ve DVR kullanmaktan vazgeçmeyi asla tercih etmiyorlar. Yine, Forrester Araştırmasına katılanlar arasında yalnızca yüzde ikilik bir kesimin artık DVR kullanmaması, DVR'ye olan sadakati ortaya koyuyor.

Daha çok gelir getiren yüksek memnuniyetli müşteriler ve daha düşük komisyon - BT'nin stratejisi şimdi bir anlam ifade ediyor. Ancak, her bir müşteriye bir DVR vermek gibi bir girişimde bulunuyorsanız, bu kutulardan elde edilecek değeri sonuna kadar almalısınız.

BT, diğer gelir yaratan özellikler için DVR'ye yaptığı yatırımı artırıyor. Buna bir örnek de BT Vision set-top box ve PC için yüklenebilir içerik. Bu, kullanıcılara standart VOD hizmetinin yanı sıra kiralık veya satın alınan bir modelde daha çok içerik elde etme ve izleme olanağı sunmakta. Bu hizmet içeriği, standart bir web servisi üzerinden kullanılabilir ve duvarlı bahçe stratejisi kullanarak BT Vision set-top box ile erişilebilir kılarak IPTV sisteminin "IP"si üzerinde kaldıraç etkisi yaratıyor. BT Vision'ın web sitesindeki bir haber, hizmeti şöyle tanımlıyor:

"İçerik satın almak ve PC'de görüntülemek üzere BT Vision mağazalarında bulunabilecek, yeni bir film ve televizyon indirme servisi 31 Temmuzdan itibaren www.bt.com/btvision adresinde hizmete girecektir veya sonbaharda BT gelecek nesil TV servislerini tanıttığında BT Vision TV platformundan satın alma veya kiralama mümkün olacaktır."⁵

BT Vision müşterileri için indirme servislerinin sağlanması sadece daha fazla seçenek ve disk geliri sağlamaz, ayrıca, sadece PC'de görüntüleme için tasarlanan içerik ile ilgili olarak BT servisine gelen PC müşterilerine pazarlama için büyük bir fırsat sunar.

Gelirin Ötesinde Çalışma Etkinliği

BT sonunda, DVR'nin içeriği daha etkin şekilde dağıtmaya ve müşteri bant genişliğini daha etkin yönetmeye yardımcı olan faydaları olduğunu keşfetmiştir. Örneğin, birçok BT Vision müşterisi bir şekilde bant genişliği ile sınırlandırılmıştır ve sadece 2 Mb/sn veri akış hızına sahiptirler. Bu bant genişliği, aynı anda iki veya üç kanal yayınına izin verdiğinden, BT, DVR kullanmayan set top box kullanarak çok odalı DVR görüntülemesini mümkün kılmaktadır. Bu durum,

⁵ "New independent video-on-demand deals for BT Vision" (BT Vision ile gerçekleştirilen yeni bağımsız video-on-demand anlaşmaları): <http://www.btvision.bt.com/newsarticle-150806.aspx>

Rekabetçi bir IPTV'nin pazara girişinin sağlanması

British Telecom, TV yayınında kazançlı olmanın vazgeçilmez bir bileşeni olarak DVR'yi nasıl kullanıyor



evin diğer odalarındaki kullanıcıların DVR üzerindeki içeriğe erişmesini sağlayarak, çok sayıda *sanal kanalı* kullanabilme seçeneği sunar.

İsteğe-bağlı-video (Video-on-demand - VOD) servisleri, DVR'nin verimlilik kattığı bir diğer alandır. VOD, müşterilere seçenek ve rahatlık sunan bulunması gereken başka bir özellik olduğundan, eksiksiz bir VOD uygulaması operatörleri her görüntüleme örneği için özel bir akış sunmaya zorlar. VOD'ye yakın bir uygulama sağlamak için DVR'nin kullanımı operatörlerin VOD içeriğini bir müşteri kitlesine çok yönlü olarak yayınlamasını sağlar. DVR, içeriği sabit diskte depolar ve müşteriler istedikleri zaman DVR'nin tüm standart kayıttan oynatma özelliklerini kullanarak bu içerikleri kullanabilirler. İndirilen içerik önceden belirlenmiş görüntüleme periyodunun ardından zaman aşımına uğrayabilir veya başka bir gelir kaynağı olarak müşteriye içeriği satın alma fırsatı sunulabilir.

Gelecekte Bizi Ne Bekliyor?

Araştırmalar açık şekilde kullanıcıların DVR'lere olan bağlılığını göstermekte ve bu durum operatörlere DVR'lere yatırımı arttırmak için ciddi bir potansiyel sunmaktadır. Kullanıcı topluluğu uzun süredir video-odaklı eğlence cihazları ile diğer multi-medya cihazlarının arasındaki boşluğun kapandığını görmek istemektedir. DVR'yi ortaya çıkaran depolama teknolojisi müzik jukebox'larını, dijital fotoğrafları ve filmleri paylaşmak ve organize edecek ve hatta e-posta, oyunlar ve web üzerinde gezinti gibi PC'nin geleneksel olarak üstlendiği temel işlevleri de yerine getiren bir platform olarak hizmet görebilecek hale getirebilir.

Müşteri çekebilmeye yönelik rekabet yoğunlaşmış müşterilere sunulan seçenekler genişledikçe, yayın hizmeti operatörleri müşteri taleplerine daha çok odaklanarak kendilerini yenilikler sunmaya yöneltmektedirler. Büyük olasılıkla, önümüzdeki dönemde DVR'ye olan talep devam edecek ve bu talep hiç olmadığı kadar yoğun olacaktır.

KUZEY VE GÜNEY AMERİKA
ASYA/PASİFİK
AVRUPA, ORTA DOĞU VE AFRİKA

Seagate Technology LLC 920 Disc Drive, Scotts Valley, Kaliforniya 95066, Amerika Birleşik Devletleri 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, France 33 1-4186 10 00