

BUSINESS CASE: OPTIMIZACIÓN GRILLA TV



BUSINESS CASE: OPTIMIZACIÓN GRILLA TV

- **CLIENTE:** Compañía de Telecomunicaciones chilena centrada en ofrecer Servicios Fijos de Telefonía, Banda Ancha y TV Cable.
- **CONTEXTO Y SITUACIÓN:** Los programadores venden a los operadores de TV paquetes de canales por un precio determinado, pero dentro de esos paquetes de canales hay algunos más “icono” con mejores audiencias pero la gran mayoría son canales que los hogares no ven.

El operador, ante la imposibilidad de eliminar esos canales menos vistos de los paquetes que ofrecen los programadores, desea sustituir alguno de esos paquetes minimizando el impacto en su base de clientes actuales, es decir, minimizando las fugas y las quejas.

BUSINESS CASE: OPTIMIZACIÓN GRILLA TV

OBJETIVO DE LA PROPUESTA: ayudar al OPERADOR a OPTIMIZAR SU PARRILLA DE TV diseñando paquetes de TV “vencedores”, es decir, que le permitan:

- ✓ Maximizar la vinculación de los clientes actuales, ofreciéndoles paquetes que se adecuen mejor a sus necesidades.
- ✓ Minimizar las molestias a los clientes actuales, por los posibles cambios de paquetes, que sería la “antesala” a una posible fuga.
- ✓ Minimizar el riesgo de fugas de clientes a los competidores, compensando a los clientes con beneficios igual de atractivos que los canales perdidos.

- **METODOLOGÍA EMPLEADA:**

800 entrevistas face-to-face con cuestionario estructurado de aproximadamente 25-30 minutos de duración.

BUSINESS CASE: OPTIMIZACIÓN GRILLA TV

El test para ver el impacto de los cambios en la grilla se diseñó en 3 fases, cada una de las cuales contesta a una pregunta:

SITUACIÓN
ESTRUCTURAL

¿Cómo se mueven y por qué se mueven los clientes sin hablarles de cambios en la grilla?

TEST
"EN FRÍO"

¿Cómo se moverían los clientes al hablarles de cambios en la grilla "conceptualmente"?

TEST CON
OFERTAS
(Conjoint)

¿Cómo se moverían los clientes al explicarles los cambios en la grilla con ofertas concretas?

BUSINESS CASE: OPTIMIZACIÓN GRILLA TV

SITUACIÓN ESTRUCTURAL

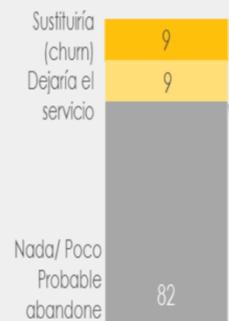
TEST "EN FRÍO"

TEST CON OFERTAS (Conjoint)

Primero analizamos el "ruido" estructural y los abandonos ya previstos entre los clientes del OPERADOR, así como la importancia de la cantidad de canales en las quejas e intenciones de abandono o insatisfacción.

INTENCIÓN ABANDONO

Porcentaje hogares en cada categoría



MOTIVO POR EL QUE TIENEN INTENCIÓN DE ABANDONAR

Porcentaje hogares citan cada motivo



REALIZÓ ALGUNA QUEJA EN LOS ÚLTIMOS 6 MESES

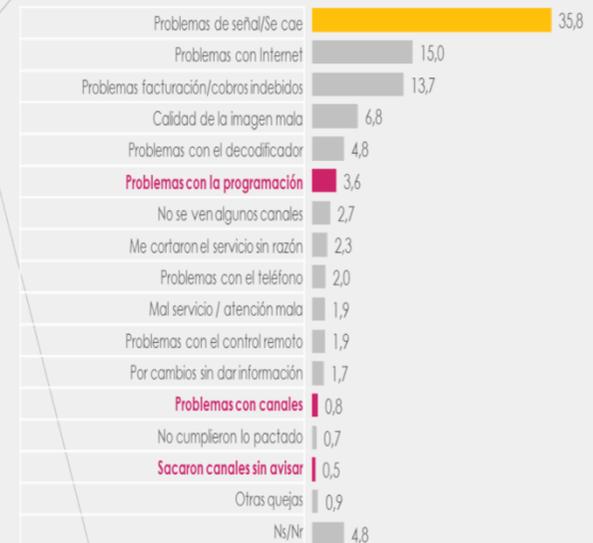
Porcentaje de hogares en cada categoría



Base: Realizó alguna queja en los últimos 6 meses (18%=100%)

POR QUÉ MOTIVO SE QUEJÓ (Respuesta espontánea)

Porcentaje de hogares citan cada motivo



Viendo que el "ruido" estructural ya era muy elevado, sin haber hablado aún de cambios en la grilla de canales.

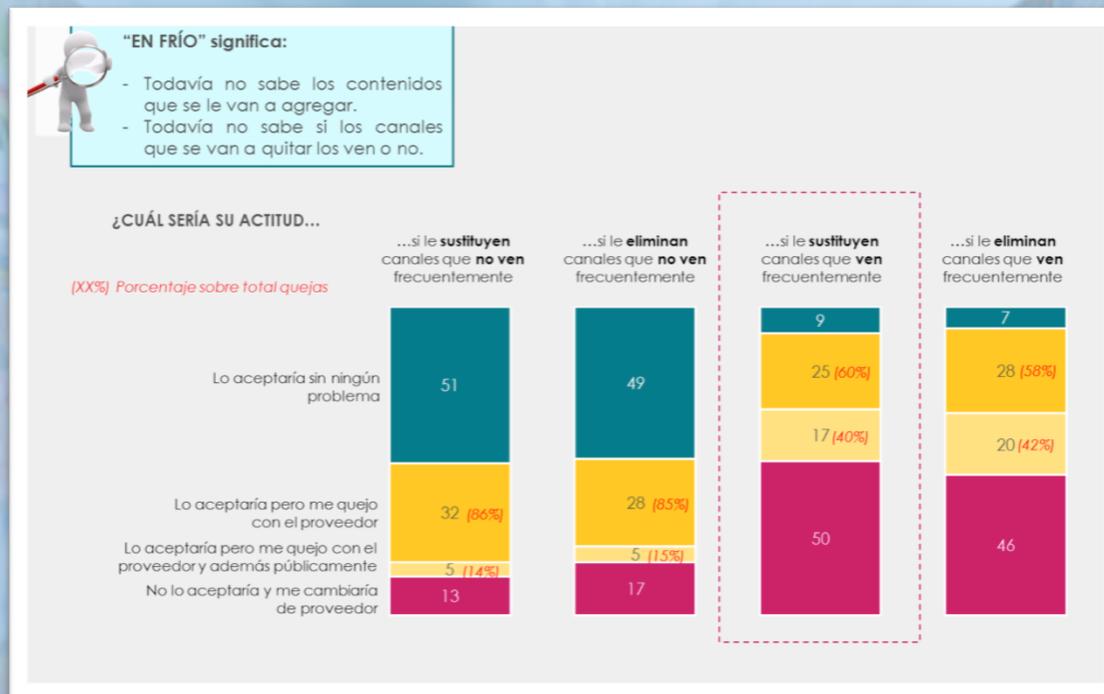
BUSINESS CASE: OPTIMIZACIÓN GRILLA TV

SITUACIÓN ESTRUCTURAL

TEST "EN FRÍO"

TEST CON OFERTAS (Conjoint)

En segundo lugar, les hablamos a los clientes de cambios en la grilla de canales a modo conceptual, sin especificarles que canales se estarían eliminando y porque canales se estarían sustituyendo, para ver sus reacciones.



Sustituir o eliminar, daba lo mismo, lo importante era si los canales que se iban a eliminar los veían con frecuencia o no. Los canales que se estaban barajando para eliminar eran en su mayoría poco vistos.

BUSINESS CASE: OPTIMIZACIÓN GRILLA TV

SITUACIÓN ESTRUCTURAL

TEST "EN FRÍO"

TEST CON OFERTAS (Conjoint)

En la tercera fase se especificó lo que el OPERADOR estaba pensando eliminar y agregar a su grilla de canales:

TARJETA EXPLICATIVA 2

Posibles **CARPETAS ON DEMAND (VOD)** a agregar a su plan actual de TV pagada por lo mismo que paga hoy.



Una carpeta con 710 títulos de películas nacionales, estudios independientes y otros grandes como Disney, Warner, Sony, Paramount, de 2013 y anteriores. Los títulos serán de diversas temáticas: acción, aventuras, comedias, románticas, terror, cine clásico...

Algunos ejemplos de películas: El Perfume, 21 Gramos, Millón Dólar Baby, Que Pasa Tu Vida, Violeta se fue a Los Ceños, 31 Minutos, El Paciente Inglés, Trés, La Vida es Fea, El Gran Inicio, Harry Potter y la Piedra Filosofal, El Señor de los Anillos: El Retorno del Rey, Río Místico, Constantine, Poseidón.



Una carpeta con 2.200 títulos de las principales series nacionales e internacionales, con temporadas hasta 2013 y anteriores.

Algunos ejemplos de series: Ecos del Desierto, Los 80, Los Archivos del Cardinal, Lost, Spartacus, Grey's Anatomy, The Mentalist, The Mindy Project, The Mindy Project, Dexter.



Una carpeta con 912 títulos de programas pre-escolares e infantiles, de 2013 y anteriores, para que el momento que quiera, sin comerciales y con la opción de escoger diferentes idiomas.

Algunos ejemplos: Collin, Thomas y sus Amigos, Barney, Angelina Ballerina, Rescue Bots, Transformers: Generación Gadget, Los Pitufos...



TARJETA EXPLICATIVA 3

Posibles **PAQUETES DE CANALES** de diversas temáticas a agregar a su plan actual de TV pagada por lo mismo que paga hoy.

- A. 14 canales "Pro Cine/Series"**
 - 2 de Noticias: Euronews, Al Jazeera
 - 7 de Cine y Series: DHE, Sundance Channel, Golden, Paramount, Calz Classics, Multicinema, Multipremier
 - 2 de Estilo y Tendencias: HGTV, Fashion One
 - 1 de Música: Concert TV
 - 2 de Infantil: Yups, Nick Jr.
- B. 11 canales "Pro Cultura"**
 - 3 de Cine y Series: DHE, Golden, Paramount
 - 5 de Cultura: BBC Earth, BBC Entertainment, Eurochannel, Viacom, Wobli
 - 3 de Deporte: CDO, Golf Channel, NBA
- C. 9 canales "Pro Infantil"**
 - 2 de Cine y Series: Paramount, Multipremier
 - 2 de Estilo y Tendencias: HGTV, Fashion One
 - 1 de Música: Concert TV
 - 4 de Infantil: Yups, Nick Jr., Cbeebies, Discovery en la Escuela
- D. 13 canales "Cine/Series + Infantil"**
 - 9 de Cine y Series: DHE, Sundance Channel, Golden, Paramount, Calz Classics, Multicinema, Multipremier, Mis Películas
 - 4 de Infantil: Yups, Nick Jr., Cbeebies, Discovery en la Escuela
- E. 16 canales "Variado"**
 - 2 de Noticias: Euronews, Al Jazeera
 - 5 de Cine y Series: DHE, Sundance Channel, Golden, Paramount, Calz Classics
 - 2 de Estilo y Tendencias: HGTV, Fashion One
 - 1 de Música: Concert TV
 - 2 de Infantil: Yups, Nick Jr.
 - 1 de Deporte: CDO
 - 3 de Internacional: Sun Channel, Atteca Internacional, B 13 Internacional

TARJETA EXPLICATIVA 4

PAQUETES DE CANALES a sustituir de su plan actual de TV pagada

<p>A. 8 canales</p> <p>VIACOM</p>	<p>1 de Cine y Series: Comedy Central (408)</p> <p>1 de Infantil: Nickelodeon (9) nickelodeon</p>	<p>6 de Música: MTV (25), VH1 (24), Mtv Hit (312), Mtv Jams (313), VH1 Mega Hits (314), MTV HD (840)</p>
<p>B. 15 canales</p> <p>TURNER</p>	<p>3 de Noticias: CNN Chile (3), CNN Español (15), CNN Internacional (351)</p> <p>5 de Cine y Series: TCM (52), E! (53), Soapz (55), TNT (56), Tbs (110)</p>	<p>2 de Cultura: Infrinto (40), TruTV (211)</p> <p>1 de Música: Hix (315)</p> <p>3 de Infantil: Boomerang (11), Cartoon Network (12), Toon Cast (254)</p> <p>1 de Estilo y Tendencia: Giltz (79)</p>
<p>C. 6 canales</p> <p>AMC</p>	<p>2 de Cine y Series: Europa Europa (401), MGM (58)</p>	<p>1 de Cultura: Film & Arts (44)</p> <p>3 de Estilo y Tendencia: Gourmet (78), Cosmopolitan TV (111), Casa Club (112)</p>

BUSINESS CASE: OPTIMIZACIÓN GRILLA TV

SITUACIÓN ESTRUCTURAL

TEST "EN FRÍO"

TEST CON OFERTAS (Conjoint)

Y se le hizo un "juego" para ver que canales prefería que le agregasen y le eliminasen y cuál sería su reacción ante tales cambios:

Tarjeta 1 (Versión A)

		Oferta A	Oferta B	Oferta C
+	AÑADE VOD	--	--	  
	AÑADE PAQUETE DE CANALES	E. 16 canales "variados" - 2 canales de Noticias - 5 canales de Cine y Series - 2 canales de Estilo y Tendencia - 1 canales de Música - 2 canales de Infantil - 1 canales de Deporte - 3 canales de Internacional	C. 9 canales "Pro Infantil" - 2 canales de Cine y Series - 2 canales de Estilo y Tendencia - 1 canales de Música - 4 canales de Infantil	A. 13 canales "Pro Cine/Series" - 2 canales de Noticias - 7 canales de Cine y Series - 2 canales de Estilo y Tendencia - 1 canales de Música - 2 canales de Infantil
	SUSTITUYE PAQUETE DE CANALES	B. 15 canales - 3 canales de Noticias - 5 canales de Cine y Series - 2 canales de Cultura - 1 canal de Música - 3 canales Infantiles - 1 canal de Estilo y Tendencia	A. 8 canales - 1 canal de Cine y Series - 6 canales de Música - 1 canal Infantiles	C. 6 canales - 2 canales de Cine y Series - 1 canal de Cultura - 3 canales de Estilo y Tendencia

C.4 ¿Si estas fueran las 3 opciones de cambio de plan cuál escogería?	A	B	C
C.5 ¿Cuál sería su actitud si finalmente su proveedor le cambiase su plan actual por este plan que ha escogido?			
1. Lo aceptaría, me parece mejor que mi plan actual	1	1	1
2. Lo aceptaría, aunque no me parece mejor que mi plan actual	2	2	2
3. Lo aceptaría, pero me quejaría con el proveedor y/o públicamente	3	3	3
4. No lo aceptaría, y me cambiaría de proveedor.	4	4	4

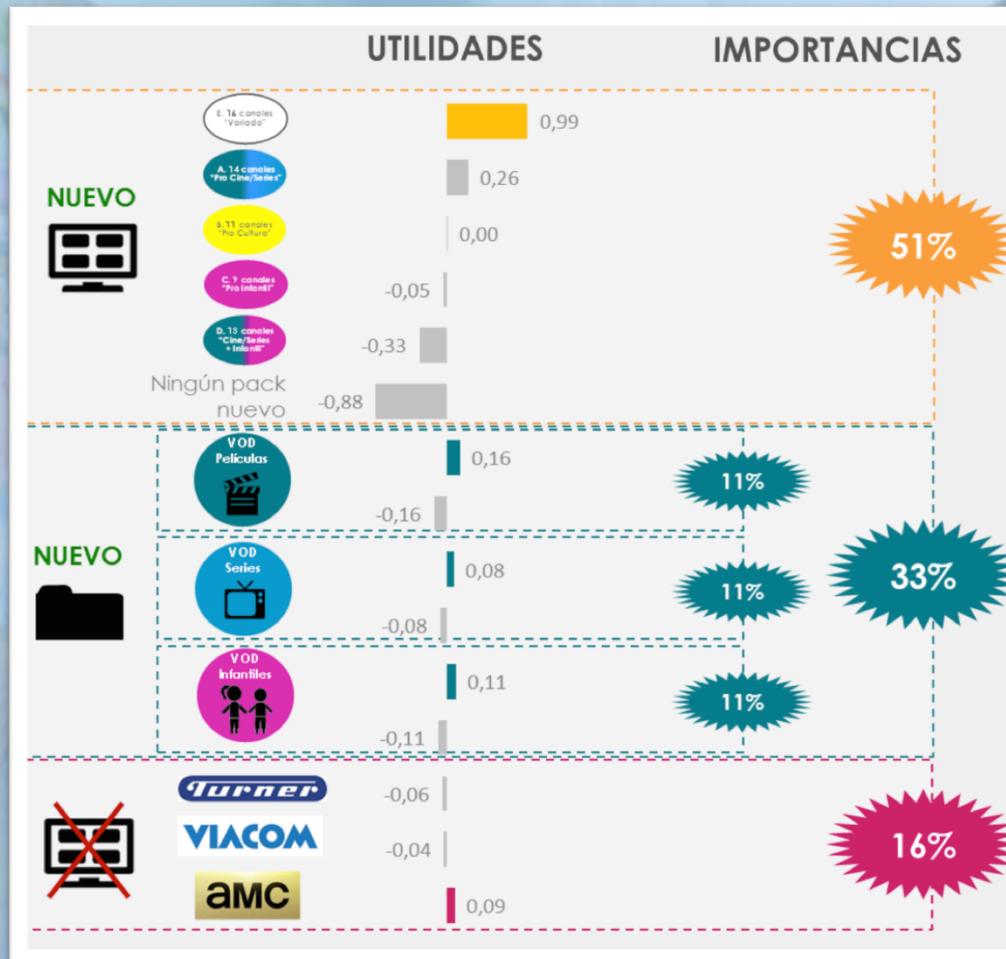
BUSINESS CASE: OPTIMIZACIÓN GRILLA TV

SITUACIÓN ESTRUCTURAL

TEST "EN FRÍO"

TEST CON OFERTAS (Conjoint)

Aprendimos que los clientes se fijaban mucho más en lo que les iban a dar que en lo que les iban a quitar:



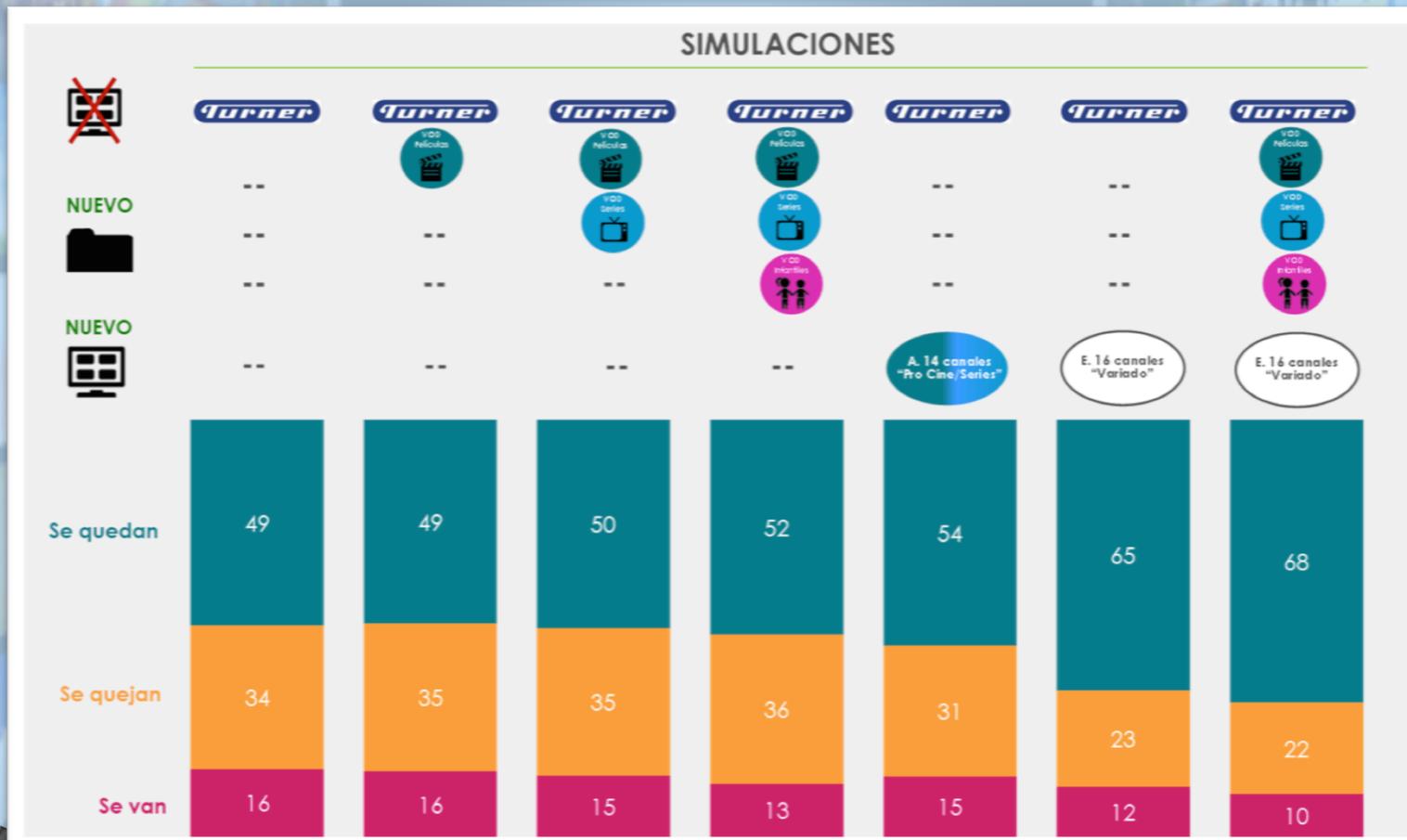
BUSINESS CASE: OPTIMIZACIÓN GRILLA TV

SITUACIÓN ESTRUCTURAL

TEST "EN FRÍO"

TEST CON OFERTAS (Conjoint)

Pero sobre todo, pudimos simular el impacto que tendría en nuestros clientes si elimináramos el paquete de canales de cada programador y lo que teníamos que ofrecer a cambio para minimizar las quejas y los abandonos:



BUSINESS CASE: OPTIMIZACIÓN GRILLA TV

• PRINCIPALES ACCIONES DE LA COMPAÑÍA:

- ✓ El OPERADOR, al conocer que lo importante para minimizar quejas y abandonos era lo que se iba a ofrecer en sustitución, decidieron “trabajar” mejor su oferta de VOD antes de dar el paso de eliminar canales.
- ✓ De esta manera se empezó a diseñar un buen producto de VOD, tomándose como referente los videoclubs online que tanto éxito estaban teniendo en el país, e incorporando mejores contenidos a su VOD.