

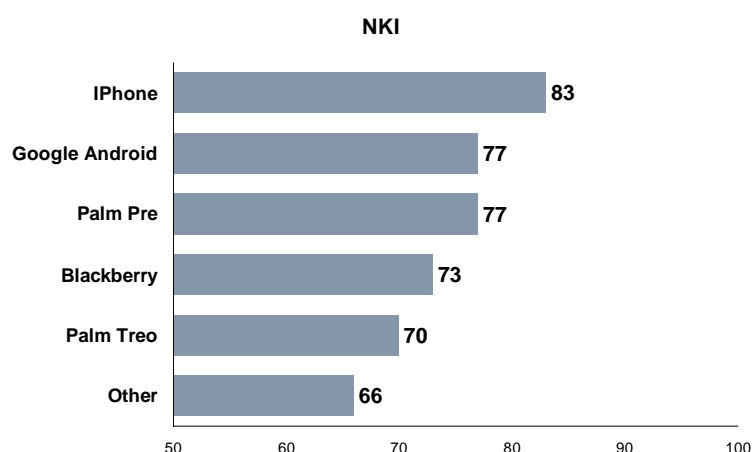
iPhone bästa smartphone enligt användarna

När handdatorer som Palm och sedermera smartphones som exempelvis Blackberry, ett mellanting mellan handdator och mobiltelefon, introducerades var målgruppen främst affärsmän och -kvinnor som ville kunna hålla koll på mailen var som helst när som helst. Under det senaste året har en mängd mer konsumentinriktade smartphones såsom Apples iPhone lanserats. I syfte att belysa det snabbt växande produktsegmentet genomförde CFI Group under hösten en studie bland 1000 smartphone-användare i USA. Bland annat visar resultaten att just iPhone har de mest nöjda användarna.

Med introduktionen av den nya generationen avancerade mobiltelefoner har marknaden breddats till att inkludera konsumenter som inte enbart vill använda en smartphone i sitt arbete. De nya köparna streamar musik från Spotify, kollar videoklipp på Youtube, bokar bord inför fredagens restaurangbesök och går in på Facebook flera gånger om dagen. Majoriteten av nya smartphone-användare använder alltså sin telefon för privata syften medan de "early adopters" som skaffade en smartphone för flera år sedan främst använde den i jobbet.

"iPhone är det bästa som hänt smartphone-tillverkarna eftersom den fångat intresset hos en helt ny konsumentgrupp som annars aldrig haft en tanke på att skaffa en smartphone", säger Doug Helmreich, Program Director på CFI Group.

Med en tillväxt på cirka 30 procent under 2009 lockar marknaden för avancerade mobiltelefoner till sig fler och fler tillverkare. Till exempel har traditionella datortillverkare som HP och Asus lanserat egna modeller under året. I striden om marknadsandelar är kundernas nöjdhet och viljan att rekommendera sin smartphone till vänner och bekanta avgörande vapen. Med ett NöjdKund-Index (NKI) på 83/100 visar sig iPhone vara den telefon i kategorin som har absolut nöjdast användare. Genom sin förmåga att tillfredsställa kundernas behov skapar också Apple en tydlig tillväxtfördel. Hela 90 procent av iPhone-användarna säger sig nämligen ha rekommenderat andra att skaffa en. Dessutom har 35 procent av användarna



själva köpt en iPhone efter att fått den rekommenderad. Motsvarande siffra för användare av andra smartphones är 19 procent. Men trots de nöjda och lojala kunderna är slaget långtifrån vunnet. Google Android och konkurrenten Palms modell Pre skuggar iPhone (båda med ett NKI på 77) medan mer affärsinriktade modeller som Blackberry och Palm Treo halkar efter i nöjdhet. Gemensamt för iPhone,

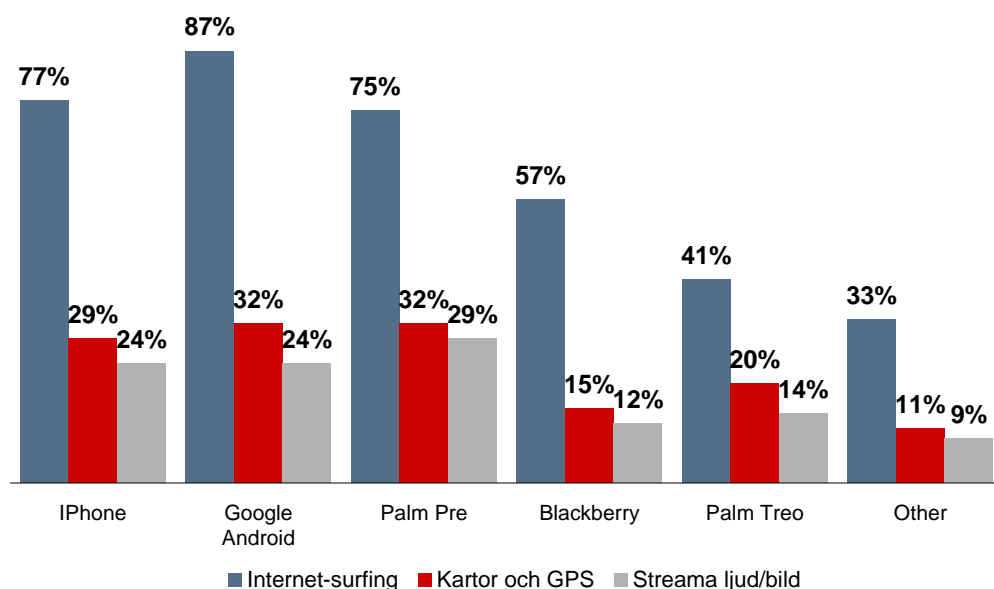
Android och Pre är utbudet av användarvänliga funktioner som smidig åtkomst till Internet, lätthanterlig multimedia och en mängd olika applikationer som snabbt kan laddas ned. De mer generiska och mindre "brandade" telefonerna från tillverkare som Nokia och Motorola är inte lika uppskattade av sina användare. Genomsnittligt NKI för dessa telefoner stannar på 66. Den lägre nöjdheten förklaras främst av att operativsystemen Windows Mobile och Symbian inte stödjer den användarvänliga funktionalitet som efterfrågas av den nya generationen smartphone-användare. Det nya och snabbt växande konsumentsegmentet

förväntar sig helt enkelt mer av sin telefon än vad de mer nyttoorienterade affärskunderna gör. Även när det gäller vilka ord användarna associerar med sin telefon är iPhone vinnaren. iPhone uppfattas som kul, mångsidig och cool. Aldrig som tråkig. Både Google Android och Palm Pre har relativt starka associationer medan Blackberry varken ses som särskilt cool eller cutting edge. Att inte uppfattas som ett affärsverktyg behöver inte vara negativt. Nöjdheten bland användare som ser sin telefon som ett affärsverktyg är på samma nivå som för användare som inte associerar ordet affärsverktyg med sin smartphone.

	iPhone	Google Android	Palm Pre	Blackberry	Palm Treo	Other
Mångsidig	72%	71%	61%	61%	52%	50%
Kul	72%	66%	55%	41%	34%	39%
Cool	69%	67%	63%	33%	27%	36%
Nödvändig	62%	50%	49%	51%	59%	38%
Cutting edge	62%	53%	63%	22%	20%	21%
Affärsverktyg	33%	26%	21%	39%	45%	20%
Tråkig	0%	1%	4%	5%	2%	7%

Figur 2. Andel användare som associerar ordet/begreppet med sin smartphone

"Det är tydligt att konsumenterna vill göra mer med sin smartphone och om du ger dem möjlighet kommer de också att köpa och använda den", menar Doug Helmreich. Som diagrammet nedan visar tenderar också användare av nyare modeller att använda tjänster som är mer påfrestande för operatörernas nätverk. "Det positiva är att det finns en möjlighet att få över kunderna till en smartphone. Å andra sidan är det ingen som riktigt vet om nätverken kommer klara det tryck som följer med det dataintensiva användandet som är typiskt för de nya smartphone-kunderna", kommenterar Helmreich.



Figur 3. Andelen användare som nyttjar olika funktioner/tjänster

I studien undersöktes dessutom sambandet mellan konsumenternas nöjdhet med sin smartphone och deras nöjdhet med operatören. Resultaten visar att sambandet är svagt. iPhone som är den klart lysande stjärnan på nöjdhetshimlen gör inte användarna nöjdare med operatören AT&T, som har ensamrätt till iPhone på den amerikanska marknaden. Tvärtom visar det sig att AT&T har de minst nöjda kunderna av alla undersökta operatörer,

vilket ironiskt nog kan bero på succén med iPhone. AT&T har under året fått utstå massiv kritik för nätverksproblem som tros ha uppstått på grund av överbelastning från de stora mängder data som iPhone-användarna skickar och hämtar. För AT&T har avtalet med Apple alltså blivit ett tveeggat svärd. Samtidigt som antalet kunder ökar säger hälften av iPhone-användarna att de gärna skulle byta till en annan operatör om de kunde. Dessutom är de mindre benägna att rekommendera AT&T till sina vänner och bekanta. Risken är alltså att de vinster en operatör tar hem på smarta telefoner förloras på de kunder som byter operatör på grund av underdimensionerade nätverk.

Sammanfattning:

- Den nya generationen smartphone-användare använder främst sin telefon privat och ställer högre funktionalitetskrav än affärsanvändarna.
- iPhone har de nöjdaste användarna medan användare av mer generiska modeller är mindre nöjda.
- Nöjdheten med telefonen driver inte nöjdheten med operatören.
- Smartphones ökar intäkterna för operatörerna samtidigt som de medför högre krav på operatörernas nätverkskapacitet.

Vill du läsa hela rapporten från CFI Group Smartphone Satisfaction Study 2009? Ladda ned den på www.cfigroup.se. Du hittar den under fliken Aktuellt där du sedan klickar på Forskning.