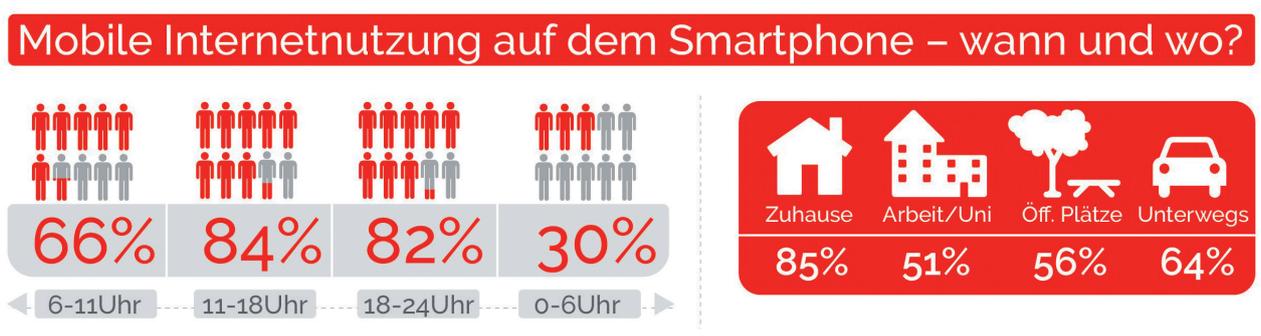
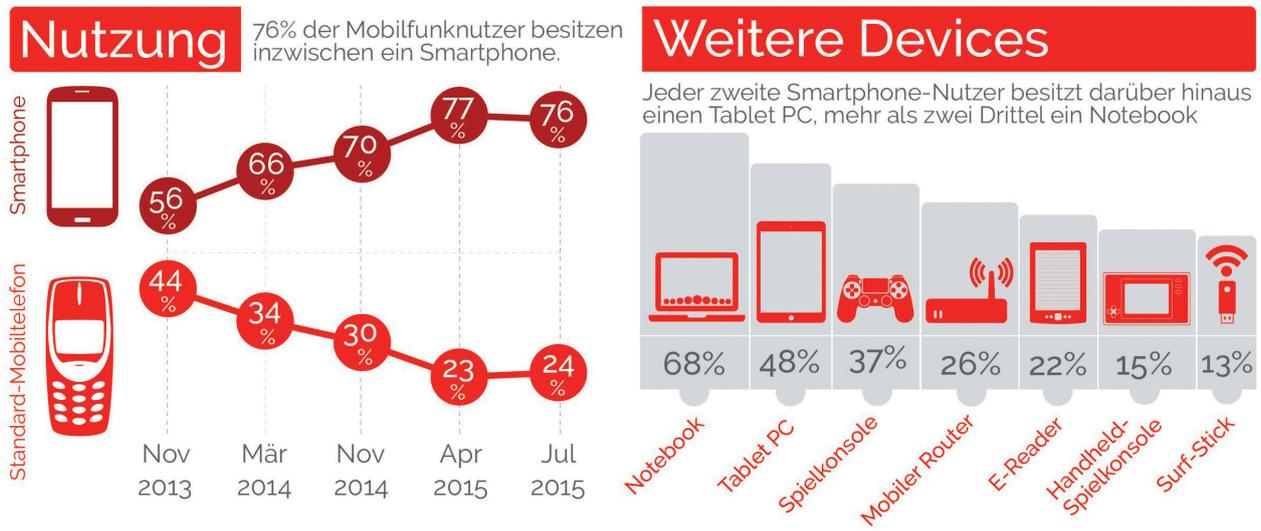


# Mobile Trend Report

## Zentrale Studienergebnisse im Überblick



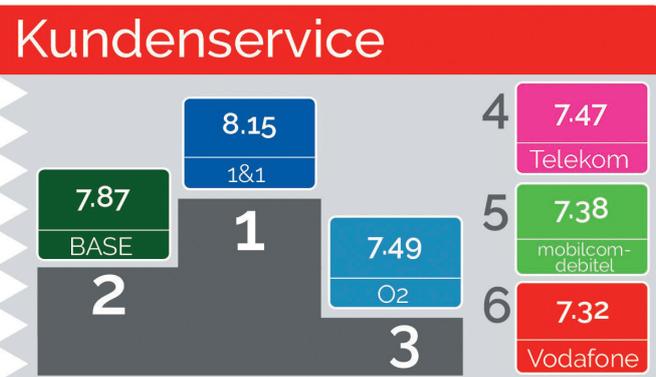
Behalten Sie den Markt im Blick und erfahren Sie vor der Konkurrenz, welche Entwicklungen und Trends die Zukunft der Telekommunikation bestimmen!

Retention	Nov 2014	Apr 2015	Jul 2015
Telekom	66 ▼	61 ▼	60
1&1	57 ▼	53 ▲	57
BASE	38 ▲	40 ▲	56
Vodafone	54 ▼	50 ▲	53
O2	45 ▼	42 ▲	48
mobilcom-debitel	42 ▲	43 ▼	34

Eigenen Provider als First Choice gewählt

Bleiben Ihre Kunden Ihnen auch in Zukunft treu oder läuft Ihnen jemand den Rang ab? 

Unter Smartphone-Nutzern gibt es eine hohe Mobilität zwischen den Providern.



Wie wird Ihr Kundenservice wahrgenommen? 

1&1 kann die Spitzenposition verteidigen; BASE legt auch hier extrem zu, Telekom nur noch auf Rang 4.

### Ihr Wettbewerbsvorteil

Unsere Telekommunikationsstudie, bei der seit 2012 Smartphone-Nutzer im YouGov Panel Deutschland befragt werden, beleuchtet u. a. folgende Themen:

- Einfluss des mobilen Internets auf den Mobilfunkmarkt
- Marktanteile, Beurteilungen und Churn Rates für Provider und Hersteller
- Kriterien für eine hohe Kundenzufriedenheit & Kundenbindung
- Wahrnehmung und Potenziale zukunftssträchtiger Technologien
- Second Screen und Konvergenzen in der Nutzung weiterer Devices (z.B. Tablets)
- Nutzung des mobilen Internets im Detail



## Mobile Trend Report – der regelmäßige Monitor

### Eckpunkte der Studie auf einen Blick

- Online-Tracking im YouGov Panel Deutschland
- Aktuell n=2.000 befragte Smartphone-Nutzer je Welle
- Erhebungszeiträume: Zweimal jährlich im Juni und Dezember; jeweils mit einem Fresh Sample
- Interviewdauer: ca. 15 Minuten



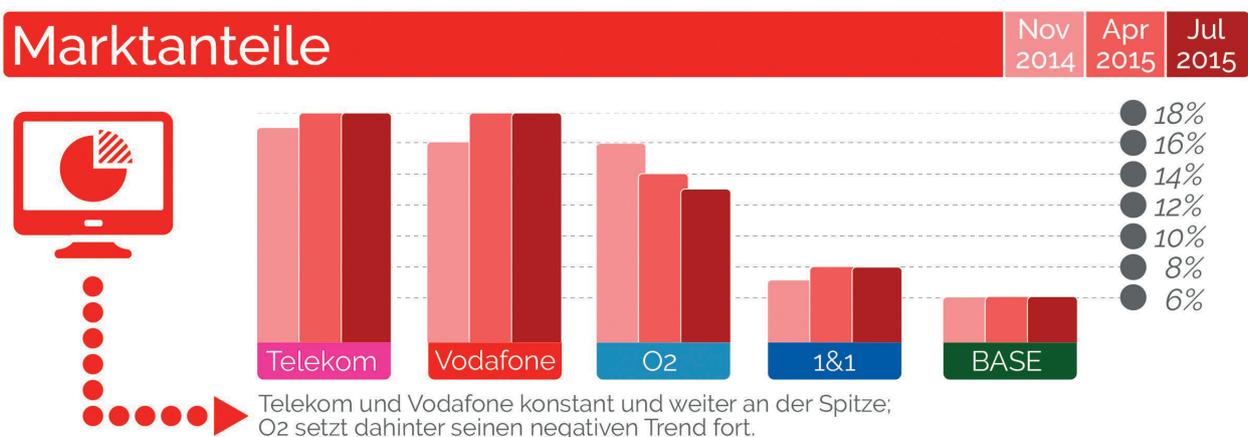
### Ihre Vorteile

- Zeitreihenvergleich der Wellen seit 2012; Untersuchung von Trends in einer Längsschnittbetrachtung
- Highlightthemen (in Absprache mit den Beziehern): Aktuelle Themen werden in die Wellenbefragung aufgenommen
- Kundenindividuelle Sonderanalysen und Profilierungen der eigenen Kunden jederzeit möglich
- Aufstockung: Möglichkeit, jederzeit individuelle Zusatzfragen (weitere Themen, Segmentierungsfragen) anzuhängen, um die Ergebnisse bestmöglich auf Ihre strategischen Fragestellungen auszurichten

### Inhalte

- Marktanalyse: Hersteller im Smartphone-Markt
- Marktanalyse: Provider im Smartphone-Markt
- Nutzung des mobilen Internets im Detail
- Customer Journey und genutzte Vertriebswege
- Nutzung weiterer Devices wie z. B. Tablets
- Aktuelle Trends und deren Einfluss auf den Markt

## Marktanteile



## Umfassendes Reporting der Ergebnisse

- Ergebnisbericht in PowerPoint 2010, etwa 60 Slides pro Welle
- Ausführliche, themenspezifische Management Summary und zentrale Ableitungen
- Maßgeschneiderte Infografiken für eine schnelle und präzise Übersicht der zentralen Ergebnisse
- Tabellenband je Welle mit einer Vielzahl zusätzlicher Subgruppenbetrachtungen für einen ganzheitlichen Blick auf die Ergebnisse
- Standardmäßige Wellenvergleiche für zentrale Fragen (z. B. Anteile, Beurteilungen und NPS, Relevant Set und First Choice, generelles Nutzungsverhalten), ergänzende Interpretationen für interessante Entwicklungen im Wellenvergleich
- Gezielte Betrachtung von Trends und daraus resultierender Effekte für den Markt
- Individuelle Zusatzreportings buchbar, z. B. Providerspezifische Analysen
- ... und vieles mehr!

### ÜBER YOUNGOV ▾

YouGov ist ein international tätiges Institut für Markt- und Meinungsforschung. Das Unternehmen gilt als Pionier in der Online-Forschung und zählt weltweit zu den führenden Anbietern in diesem Bereich. Basis der Online-Forschung bildet das YouGov Panel, das weltweit bereits über 3 Mio., in Deutschland rund 200.000 Mitglieder zählt.

### KONTAKT ▾

Sie haben Interesse an unserer Studie?  
Dann nehmen Sie jetzt Kontakt zu uns auf!

YouGov  
T +49 (0)221 420 61-0  
F +49 (0)221 420 61-100  
studien@yougov.de  
yougov.de

