

Decodarea gospodăriei digitale: Achiziția din magazinele fizice rămâne metoda preferată pentru mulți consumatori, în pofida accelerării digitalizării



În timp ce tehnologiile digitale se raspândesc cu o viteză amețitoare sub influența măsurilor restrictive adoptate la nivel național, achiziția din magazinele fizice rămâne în topul preferințelor pentru utilizatorii de tehnologii digitale în gospodării, potrivit celei de-a patra ediții a studiului EY Decodarea gospodăriei digitale. 39% dintre respondenți ar prefera să viziteze un magazin fizic pentru achiziționarea unui dispozitiv mobil sau a unui pachet de servicii mobile, procent care crește la 41% când este vorba de cumpărarea unui dispozitiv inteligent pentru gospodărie.

„În pofida efortului susținut de comunicare a beneficiilor noilor tehnologii și canale digitale în relația dintre clienți și furnizori, gospodăriile preferă achiziția din magazinele fizice și contactul audio cu operatorul uman, subliniind necesitatea unei abordări unitare a conceptului de “experiența a clientului”. În același timp, evidențiază importanța unei abordări echilibrate a tehnologiei, cu acces la operatori umani, empatici și educați în privința serviciilor și produselor oferite”, a declarat **Cristian Cârstoiu**, *Partener Consultanță, EY România*.

Studiul, care a sondat peste 18.000 de membri ai gospodăriilor din Canada, Franța, Germania, Italia, Regatul Unit și SUA, arată că liniile telefonice de asistență reprezintă canalul predominant de asistență pentru clienți, în pofida intens promovării avantajelor ale instrumentelor digitale automate, cum ar fi asistenții virtuali. Discuția cu un operator reprezintă încă metoda de contact preferată a clienților pentru solicitările de informații în legătură cu serviciile de internet (54%) și de telefonie mobilă (52%). În același timp, 42% dintre consumatori preferă liniile telefonice de asistență, deoarece consideră că nu își pot transmite eficient nemulțumirile fără a vorbi cu un operator, iar 45% sunt de părere că solicitările complexe nu pot fi gestionate prin intermediul mesageriei instantanee.

Înțelegere limitată a conectivității în gospodăria digitală

Cunoașterea celor mai recente produse și servicii de către consumatori este surprinzător de limitată, potrivit studiului. Mai puțin de jumătate dintre membrii gospodăriilor (42%) înțeleg funcțiile produselor dedicate gospodăriilor inteligente și doar 37% percep beneficiile tehnologiei mobile 5G. De asemenea, aproape o treime (32%) consideră serviciile de comunicații foarte dificil de înțeles, în timp ce 36% au dificultăți în a face diferența între serviciile oferite de diverși furnizori de conectivitate în banda largă. Este de remarcat faptul că utilizatorii din

grupa de vârstă 45-54 de ani întâmpina cele mai puține probleme în a înțelege serviciile (29%), față de 36% dintre cei din intervalul 18-24 de ani.

Frustrarile generate de complexitatea ofertelor subminează o experiență de consum pozitivă

Varietatea de dispozitive, servicii și platforme provoacă confuzie în rândul consumatorilor în ceea ce privește alegerea conținutului, din nou, în special în rândul grupelor de vârstă mai mica. 39% dintre cei cu vârstă cuprinsă între 18 și 24 de ani considera ca este dificil să urmărească conținutul preferat, cum ar fi filmele și emisiunile TV.

În privința experienței utilizatorilor, 36% dintre respondenți nu știu sigur cum să configureze un dispozitiv inteligent, iar pentru 27% configurarea și gestionarea aplicațiilor TV sunt complexe. Navigarea pe website-urile furnizorilor de servicii este, de asemenea, un punct nevralgic pentru mulți utilizatori: 20% sunt de părere că e dificil de navigat pe website-ul sau aplicația furnizorului lor de servicii mobile, în timp ce 23% considera că website-ul sau aplicația furnizorului lor de conectivitate în banda largă este dificil de utilizat. În cazul celor din intervalul de vârstă 18-24 de ani, aceste procente cresc la 31% și, respectiv, 30%.

Prin urmare, consumatorilor le lipsește siguranța în a configura și gestiona serviciile de conectivitate și conținut, în timp ce interacțiunea cu aplicațiile și website-urile furnizorilor de servicii reprezintă o experiență dificilă pentru mulți, în mod special pentru utilizatorii mai tineri. Furnizorii de servicii de conectivitate ar trebui să ajute clienții să devină mai independenți prin oferirea de îndrumări mai clare cu privire la modul de instalare a serviciilor și de gestionare a preferințelor. În caz contrar, satisfacția și loialitatea clienților vor fi subminate.