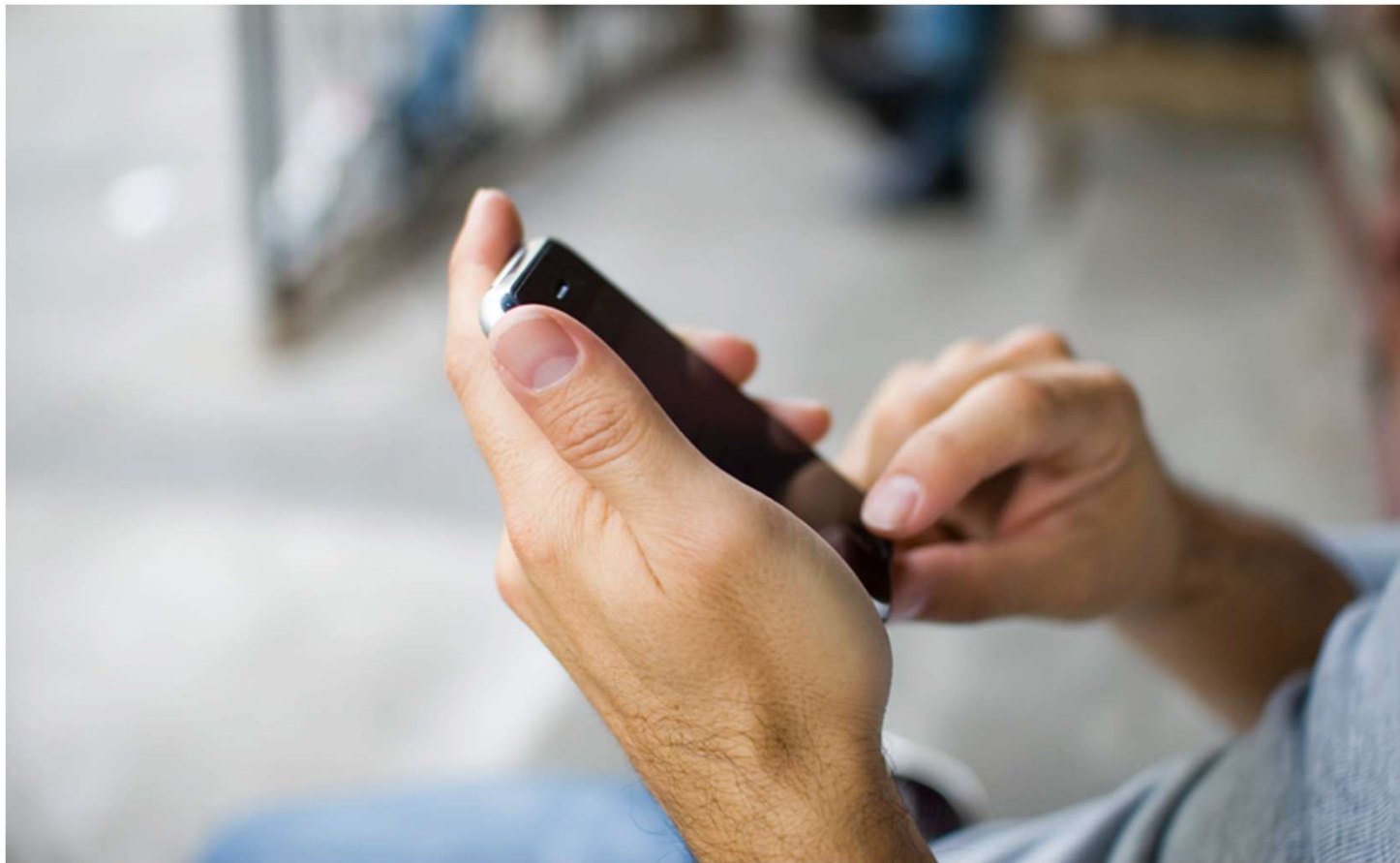


Caso Telenor: Reinventando los Servicios Financieros en Serbia



- **¿Debería Telenor ofrecer servicios financieros de banca minorista en Serbia?**
- **¿A qué segmento/s debería dirigirse?**
- **¿Qué hacer en estrategia de marca?**
- **¿Y el posicionamiento?**
- **¿Qué ofertas de productos/servicios tienen sentido?**
- **¿Qué hacer con las sucursales?**

Figura 4
Segmentación de Clientes

Segmento 1	Segmento 2	Segmento 3	Segmento 4	Segmento 5	Segmento 6
Tamaño 12%	Tamaño 20%	Tamaño 13%	Tamaño 19%	Tamaño 32%	Tamaño 4%
57% hombres; edad promedio 35 años; 78% ocupados; ingreso mensual promedio 49094 RSD	54% hombres; edad promedio 53 años; 67% ocupados; ingreso mensual promedio 25195 RSD	49% hombres; no domina ninguna franja etaria; 75% ocupados; ingreso mensual promedio 28735 RSD	54% hombres; edad promedio 22 años; 36% ocupados; ingreso mensual promedio 23022 RSD	47% hombres; edad promedio 45 años; 70% ocupados; ingreso mensual promedio 51022 RSD	50% hombres; edad promedio 30 años; 78% ocupados; ingreso mensual promedio 32500 RSD
51% posee smartphone; 61% usa internet móvil	15% posee smartphone; 14% usa internet móvil	41% posee smartphone; 50% usa internet móvil	24% posee smartphone; 30% usa internet móvil	33% posee smartphone; 41% usa internet móvil	71% posee smartphone; 80% usa internet móvil
Tienen suficientes ingresos netos para ahorrar. Piensan que son buenos administrando su dinero. Se mantienen al día con las noticias financieras.	No usan préstamos y no les gusta pedir dinero prestado. Consideran importante tener algo de dinero invertido y son extremadamente cuidadosos con sus ahorros. Les disgusta el riesgo.	Se sienten cómodos pidiendo dinero prestado para las compras de consumo. Reconocen que están en una situación financiera "estrecha". No se consideran cuidadosos y les gustan las inversiones riesgosas.	En una situación financiera apretada, no usan préstamos ni dinero prestado. No les gustan las inversiones arriesgadas.	Apuntan a ahorrar dinero, son vacilantes en la toma de decisiones y muy aversos al riesgo.	No mostraban aversión a inversiones o préstamos riesgosos para aumentar su consumo si lo necesitaban. No se consideraban cuidadosos con el dinero.
Buscan pasar un buen rato, disfrutando de aventura y riesgo, teniendo control sobre personas y recursos y son económicos y cuidadosos con el dinero.	Respetan las tradiciones y a sus antepasados, les gusta la vida en la naturaleza y son modestas. Son económicos y muy cuidadosos con sus ahorros.	Persiguen una vida de desafíos, cambios y novedades. Apuntan a ser diferentes al resto y buscan aventuras y riesgos.	Prefieren ser autosuficientes, evitando preocupaciones financieras o complicaciones en favor de la seguridad y la simplicidad. Son modestos y de bajo perfil.	Se preocupan por sus familias y quieren aprovechar al máximo su tiempo libre.	Buscan aventuras y riesgo, les gusta estar a la vanguardia así como el estatus social y diferenciarse del resto.

Fuente: GfK Market Research Report for Telenor 2012

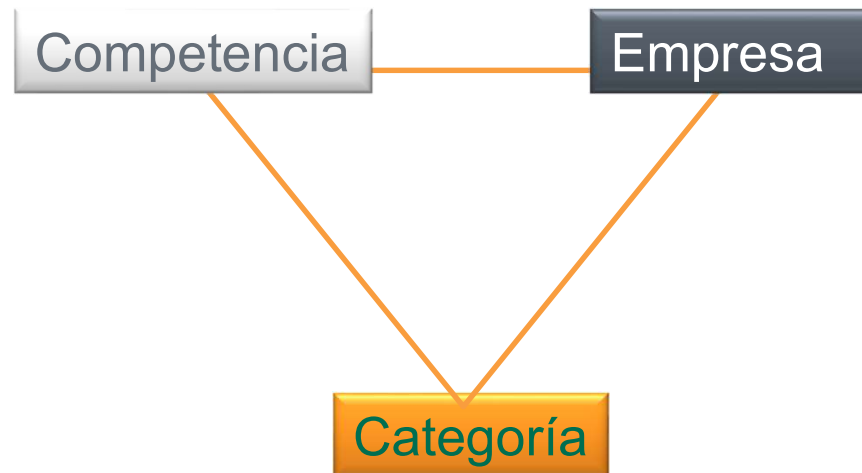


¿Cuál debería ser el posicionamiento?

3. Profundizar

2. Diferenciar

1. Definir



¿Elementos de decisión en Marca?

-  Bajo/Negativo
-  Medio/Neutro
-  Alto/Positivo

**Sinergia con
Telenor
(credibilidad,
awareness)**

**Penetración de
Mercado
(marketing y
ventas)**

Inversión

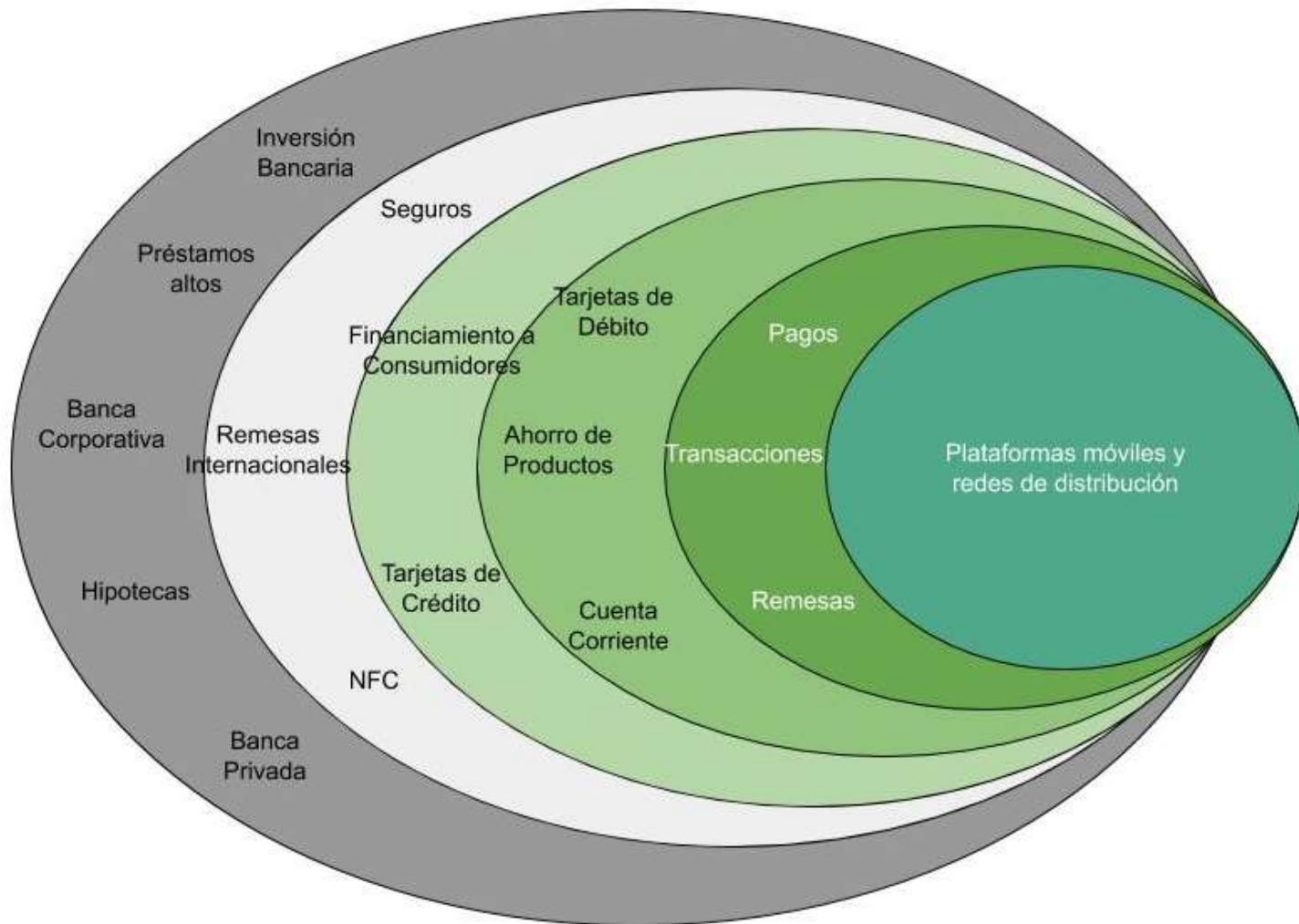
Sinergia global

Nombre y logo Telenor

Nombre Telenor, Nuevo logo

Nuevo nombre y logo

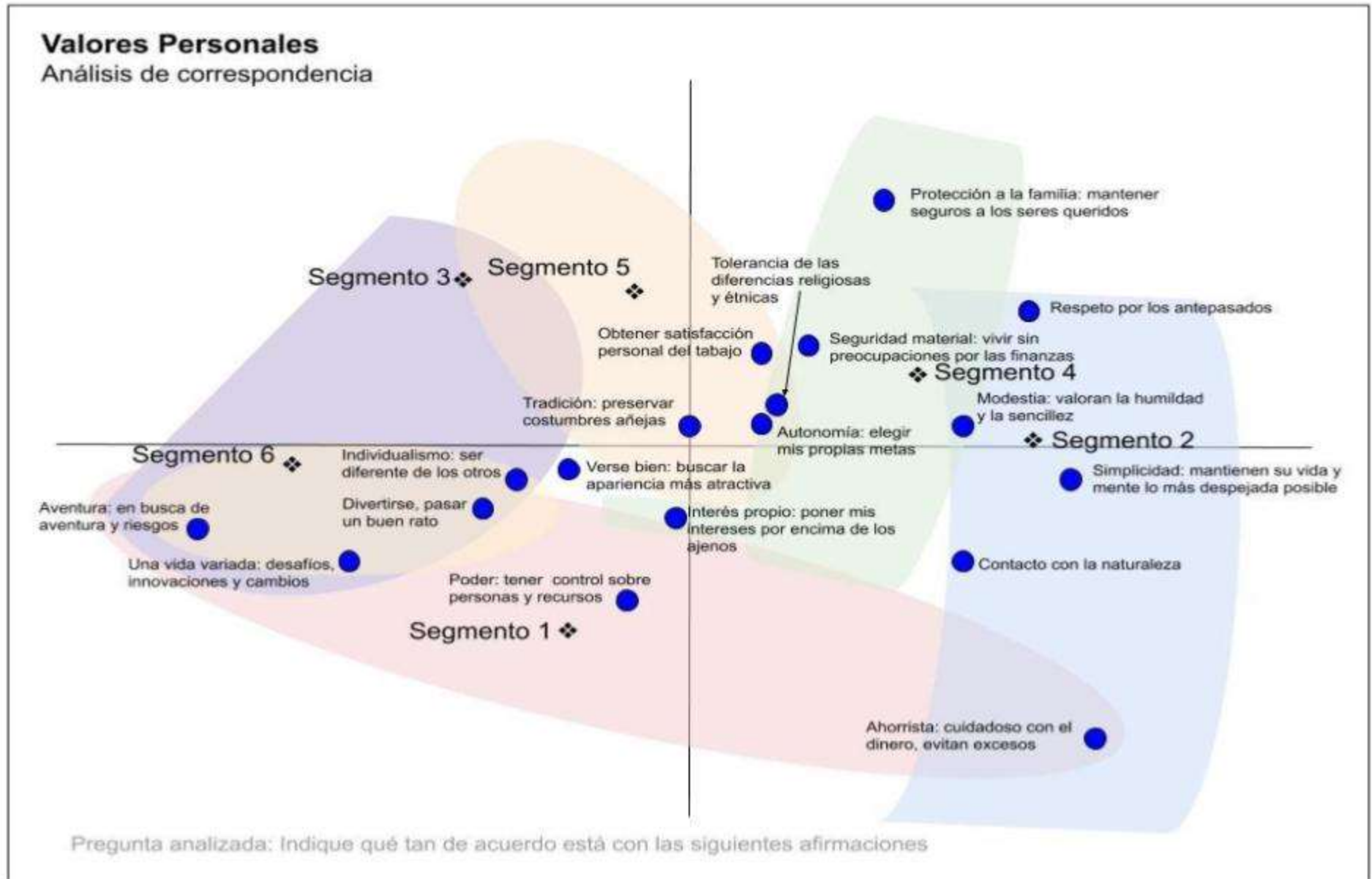
¿Qué ofertas de productos/servicios tienen sentido?



NFC: Near Field Communications (ej. Contactless)

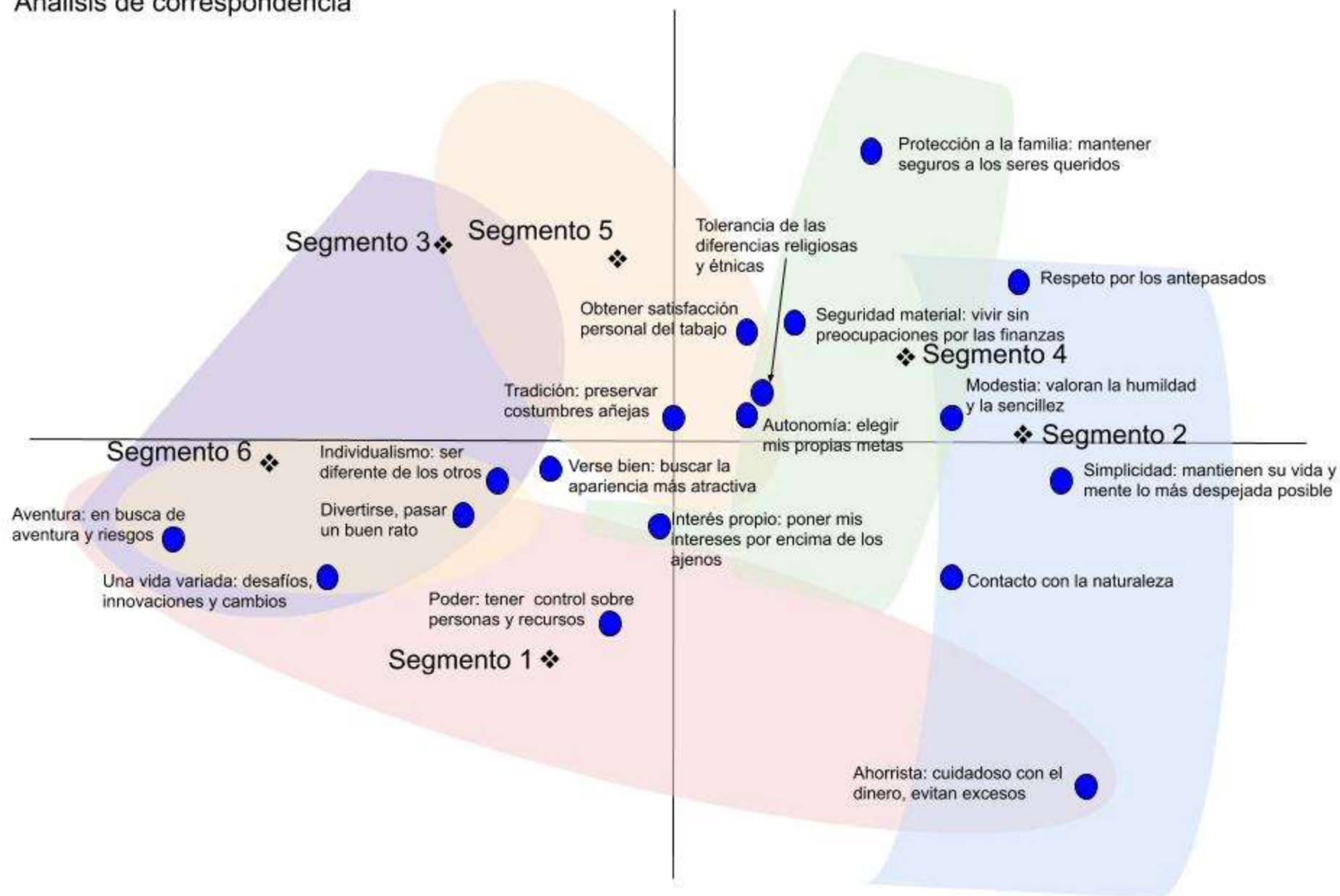
Figura 5

Mapas Perceptuales de los Segmentos de Consumidores basados en Análisis de Correspondencia



Valores Personales

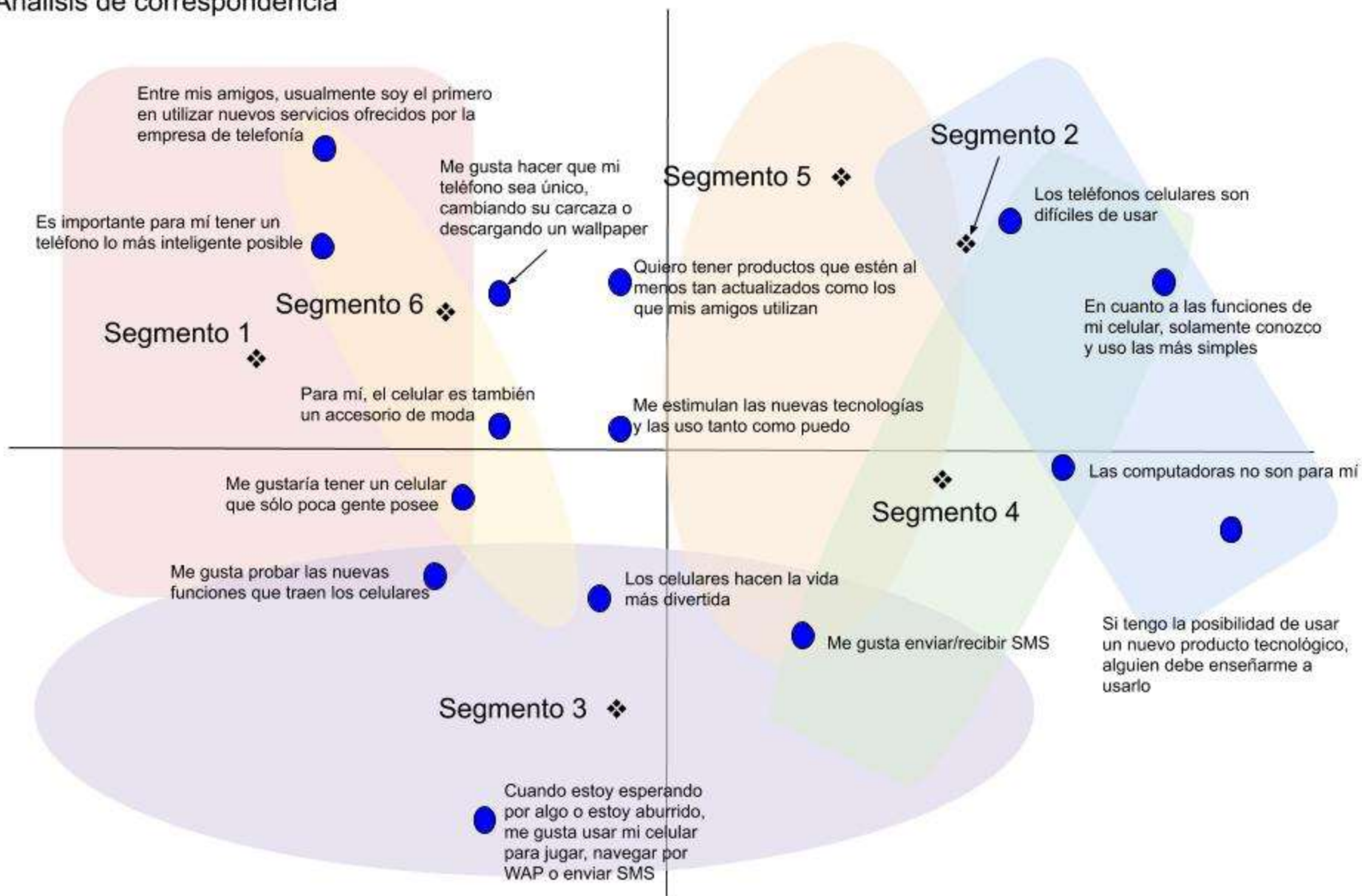
Análisis de correspondencia



Pregunta analizada: Indique qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones

Aptitudes en Tecnología y Telefonía Móvil

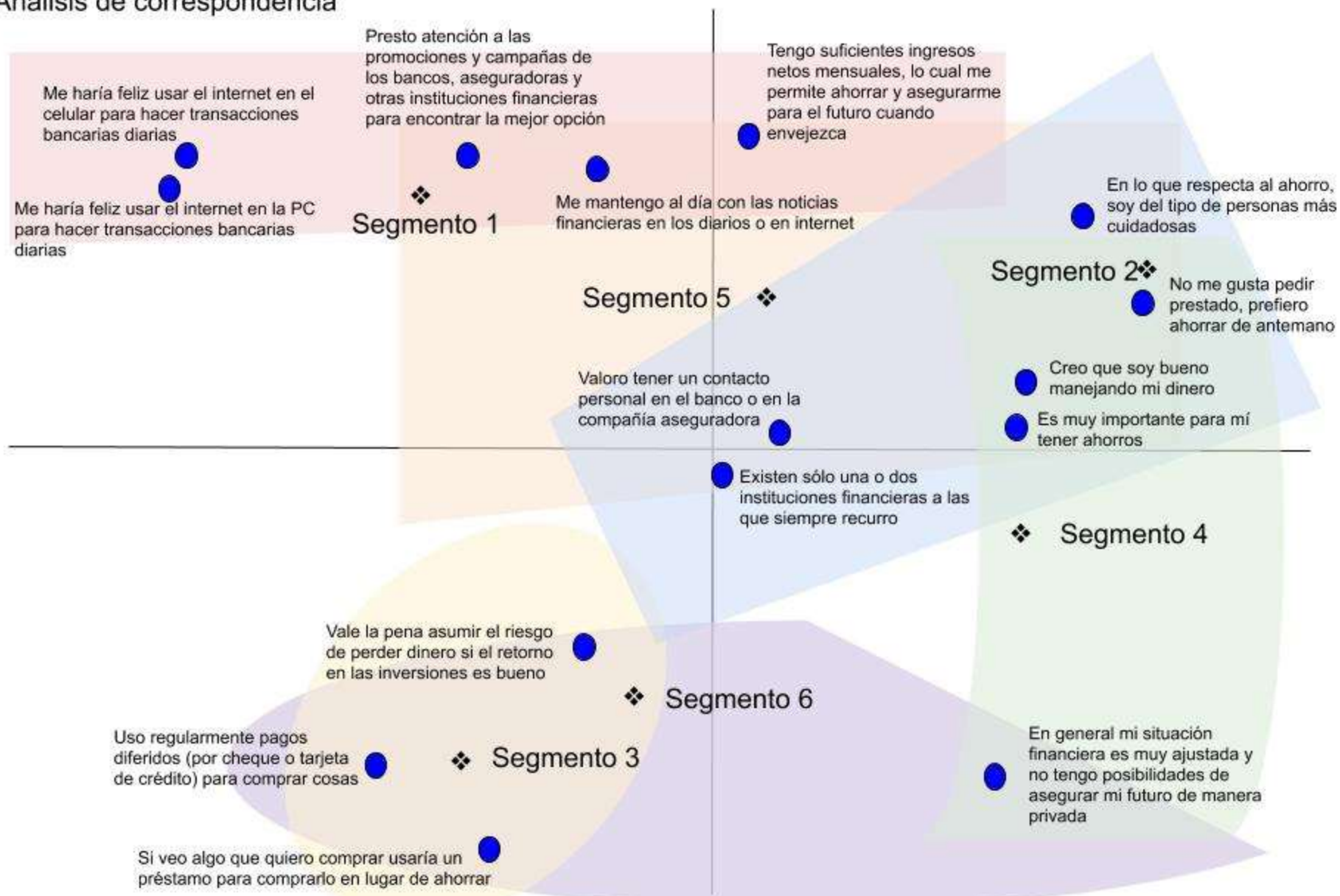
Análisis de correspondencia



Pregunta analizada: Indique qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones

Actitudes acerca de Bancos y Servicios Financieros

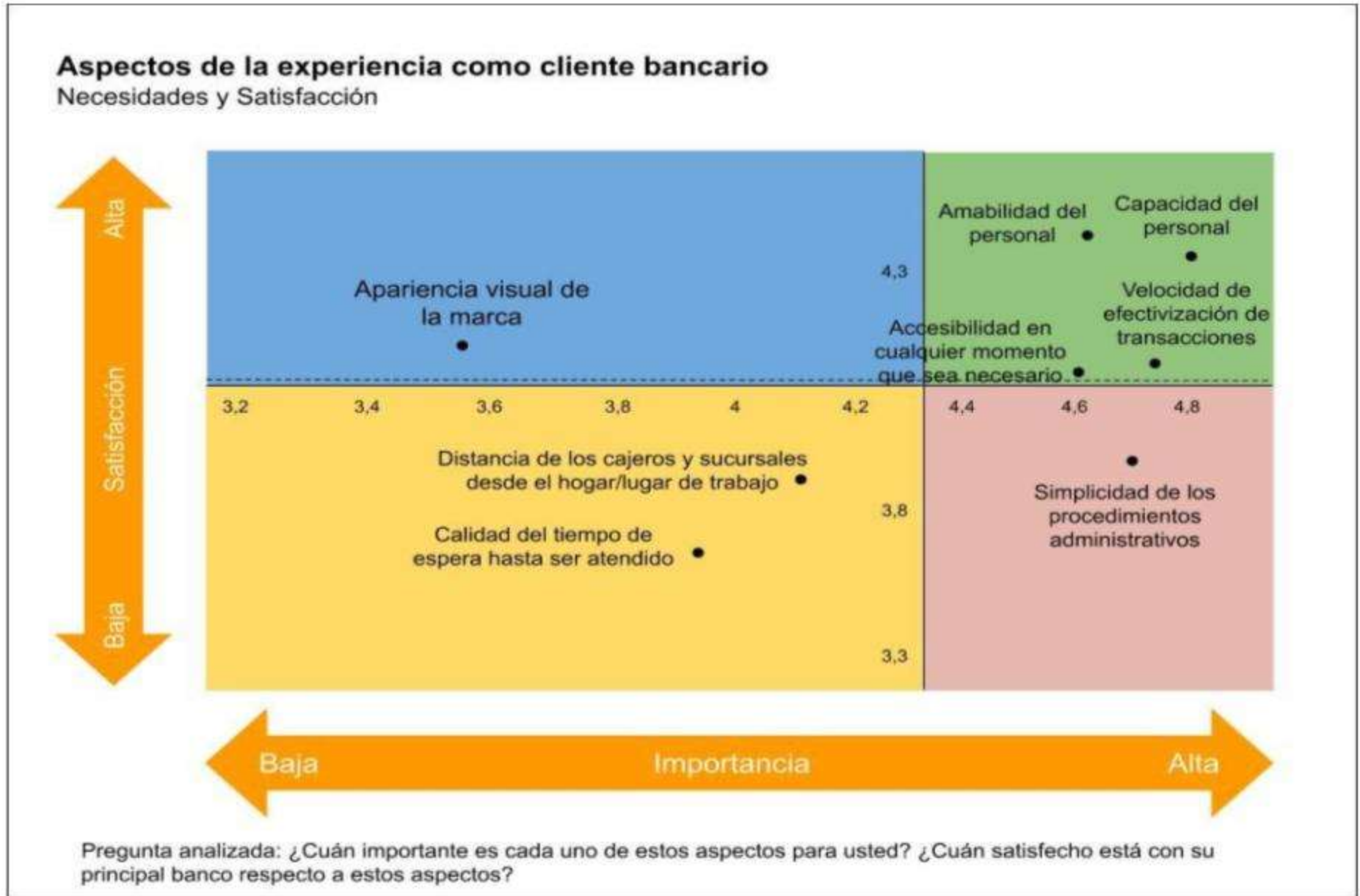
Análisis de correspondencia



Pregunta analizada: Indique qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones

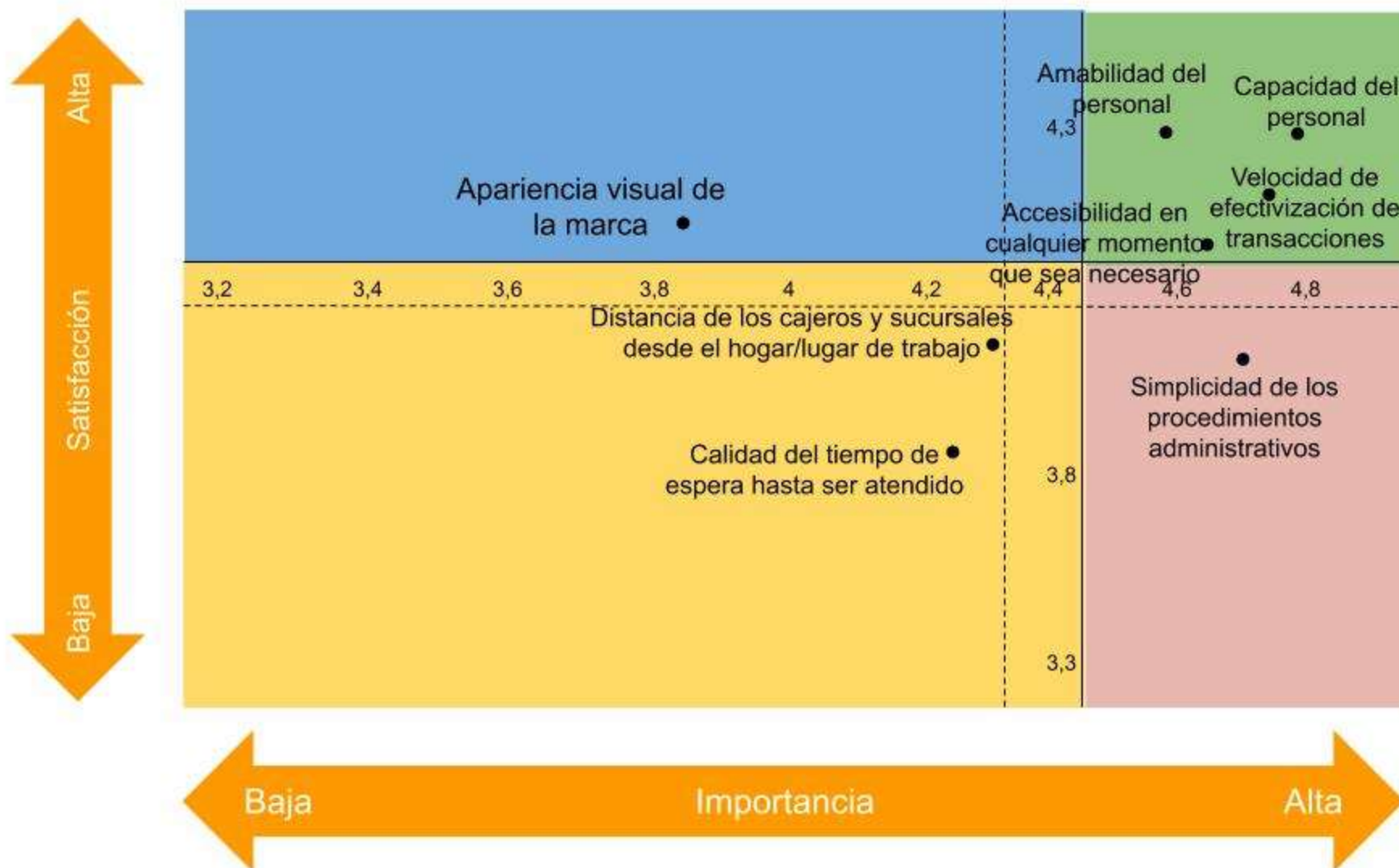
Figura 6

Aspectos de la experiencia como Cliente Bancario (promedio y por segmentos)



Aspectos de la experiencia como cliente bancario

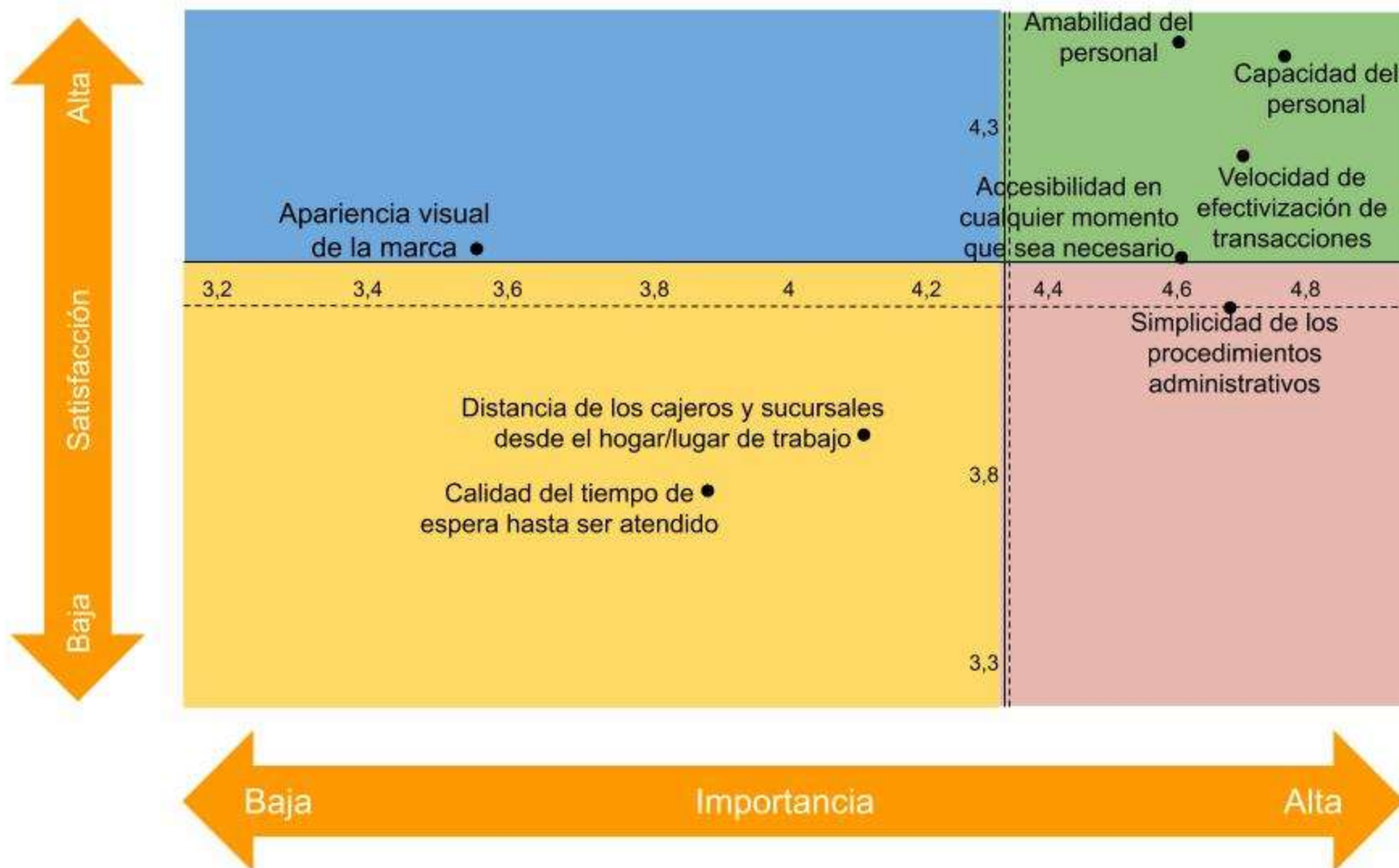
Necesidades y Satisfacción, Segmento 1



Pregunta analizada: ¿Cuán importante es cada uno de estos aspectos para usted? ¿Cuán satisfecho está con su principal banco respecto a estos aspectos?

Aspectos de la experiencia como cliente bancario

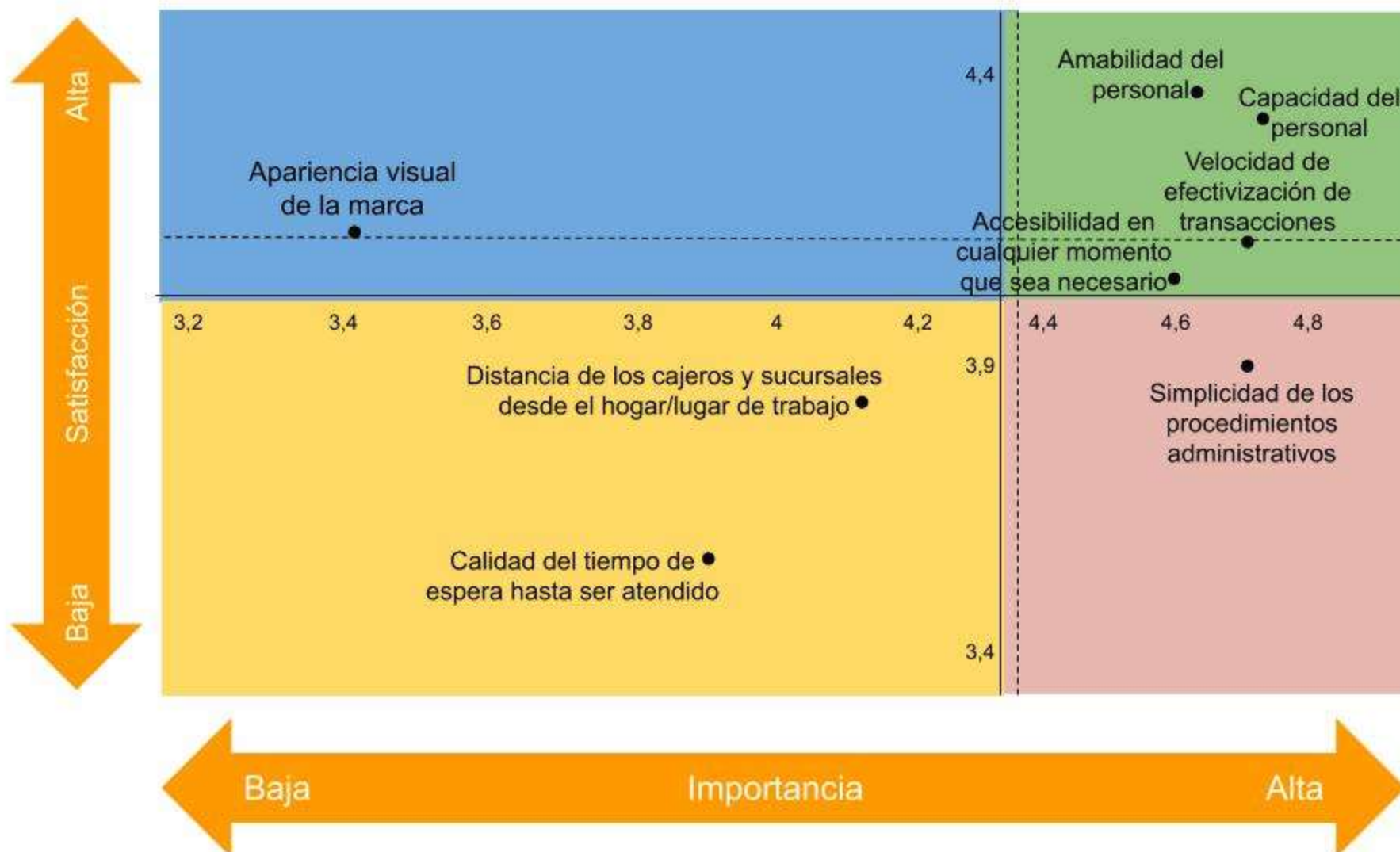
Necesidades y Satisfacción, Segmento 2



Pregunta analizada: ¿Cuán importante es cada uno de estos aspectos para usted? ¿Cuán satisfecho está con su principal banco respecto a estos aspectos?

Aspectos de la experiencia como cliente bancario

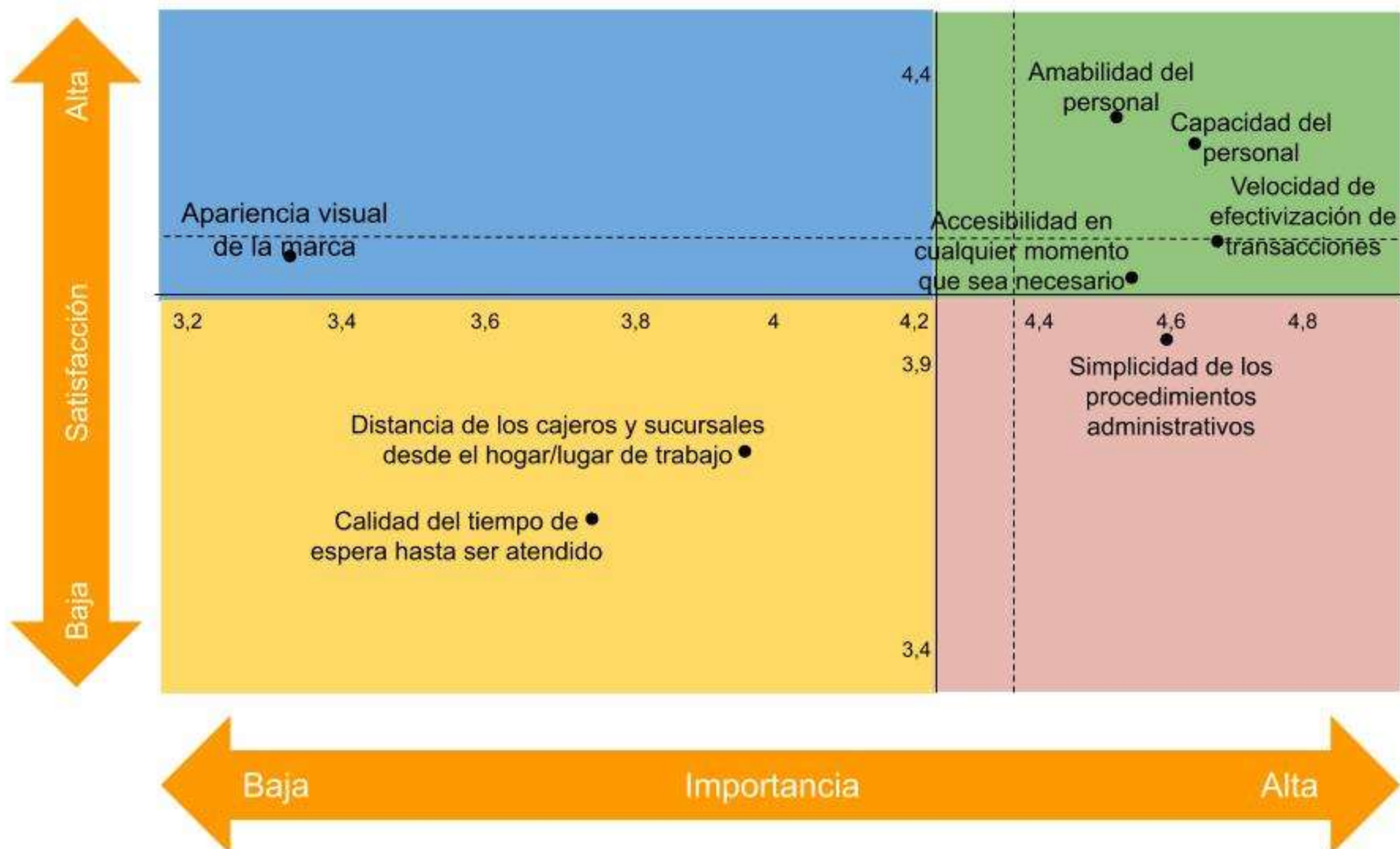
Necesidades y Satisfacción, Segmento 3



Pregunta analizada: ¿Cuán importante es cada uno de estos aspectos para usted? ¿Cuán satisfecho está con su principal banco respecto a estos aspectos?

Aspectos de la experiencia como cliente bancario

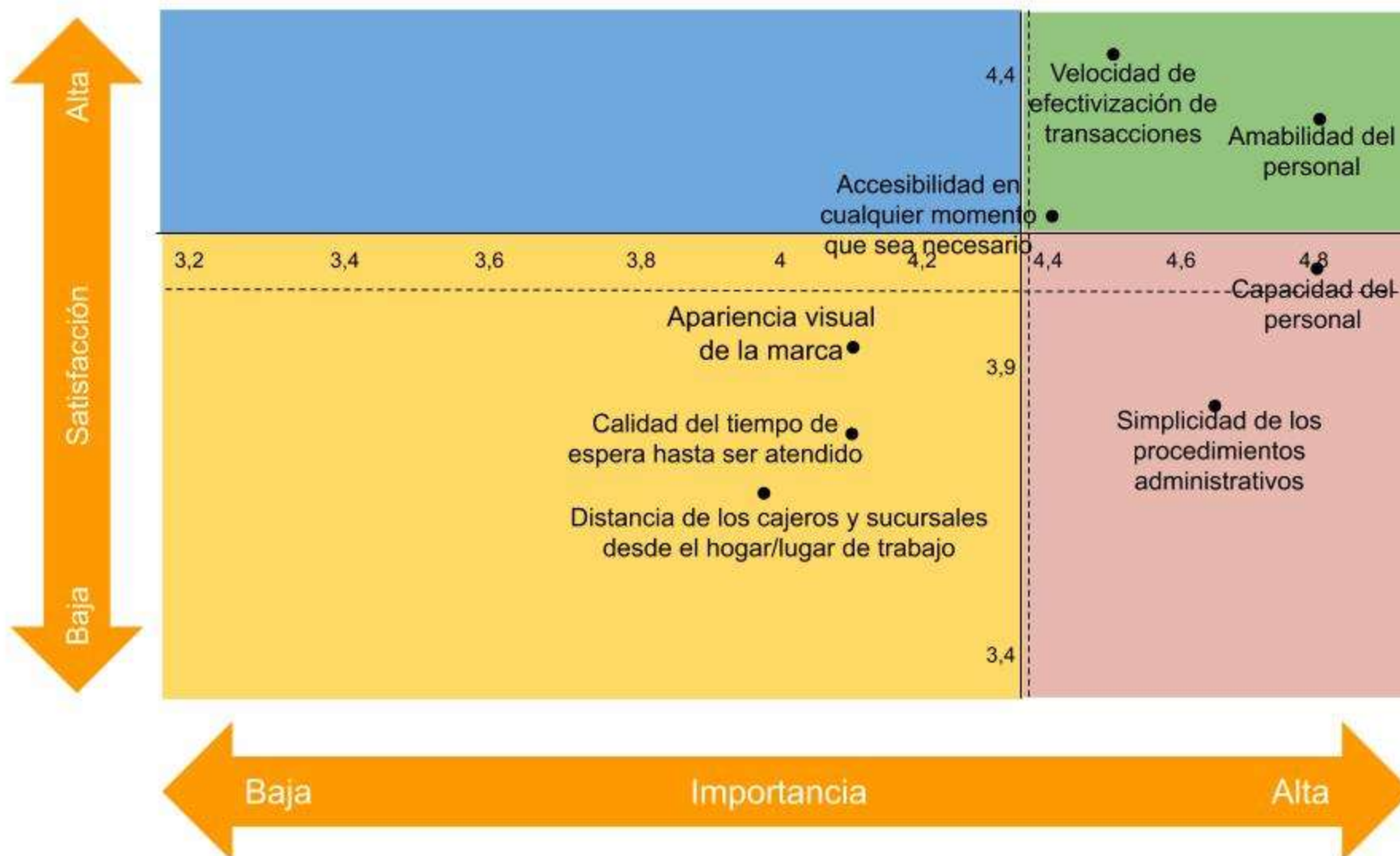
Necesidades y Satisfacción, Segmento 4



Pregunta analizada: ¿Cuán importante es cada uno de estos aspectos para usted? ¿Cuán satisfecho está con su principal banco respecto a estos aspectos?

Aspectos de la experiencia como cliente bancario

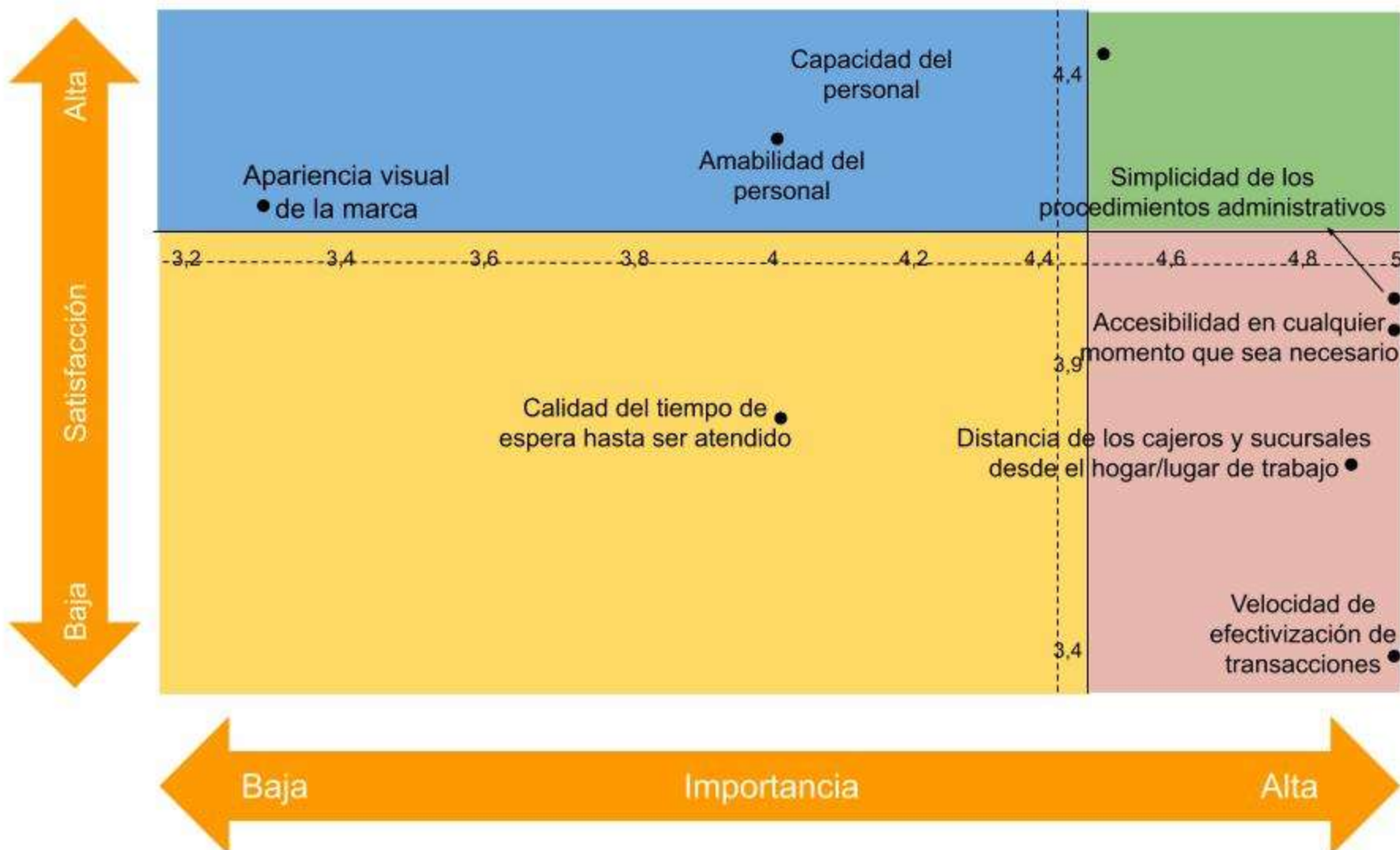
Necesidades y Satisfacción, Segmento 5



Pregunta analizada: ¿Cuán importante es cada uno de estos aspectos para usted? ¿Cuán satisfecho está con su principal banco respecto a estos aspectos?

Aspectos de la experiencia como cliente bancario

Necesidades y Satisfacción, Segmento 6



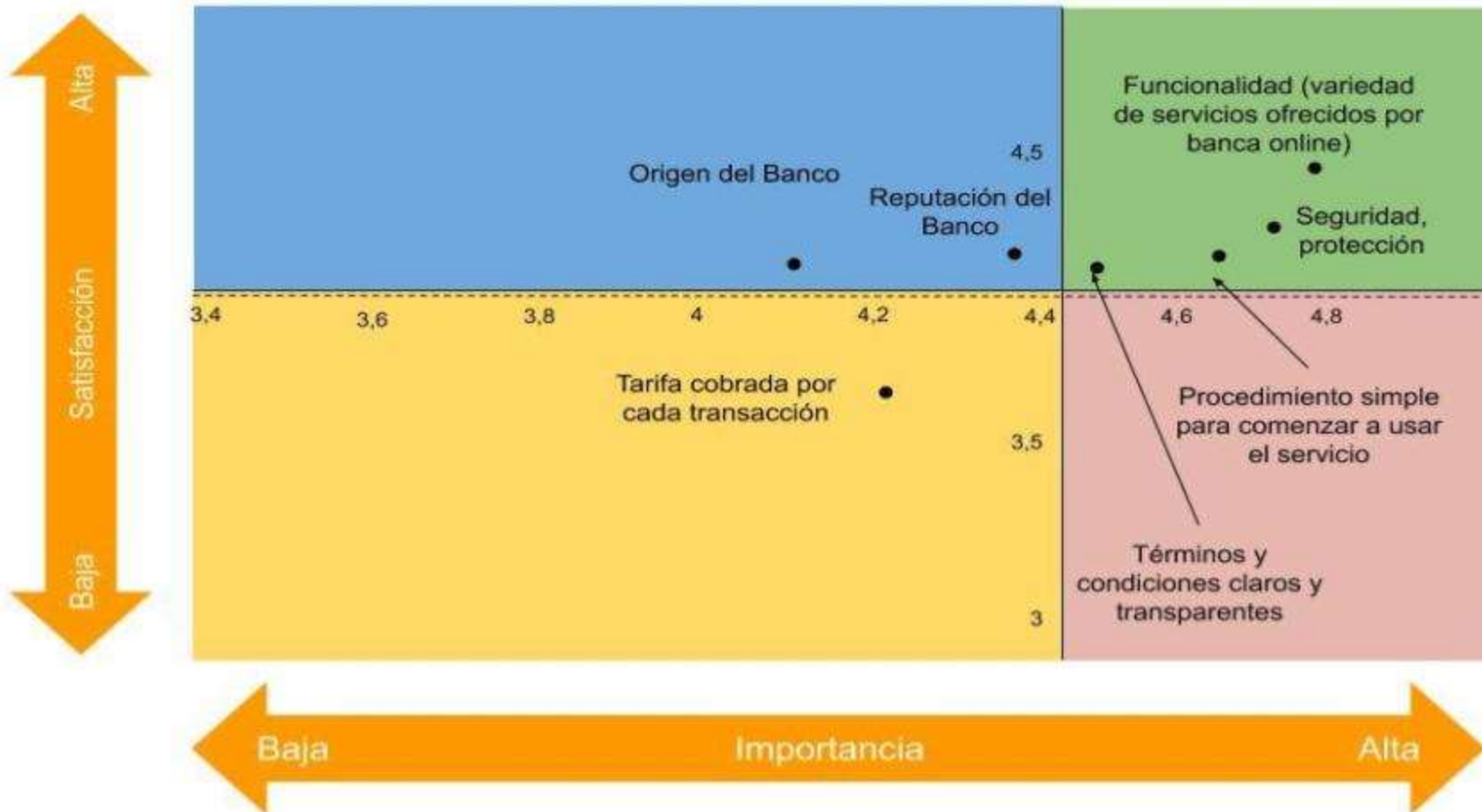
Pregunta analizada: ¿Cuán importante es cada uno de estos aspectos para usted? ¿Cuán satisfecho está con su principal banco respecto a estos aspectos?

Figura 7

Aspectos considerados al momento de elegir un banco para Banca Online (promedio y por segmentos)

Aspectos a considerar en la elección de un banco para banca online

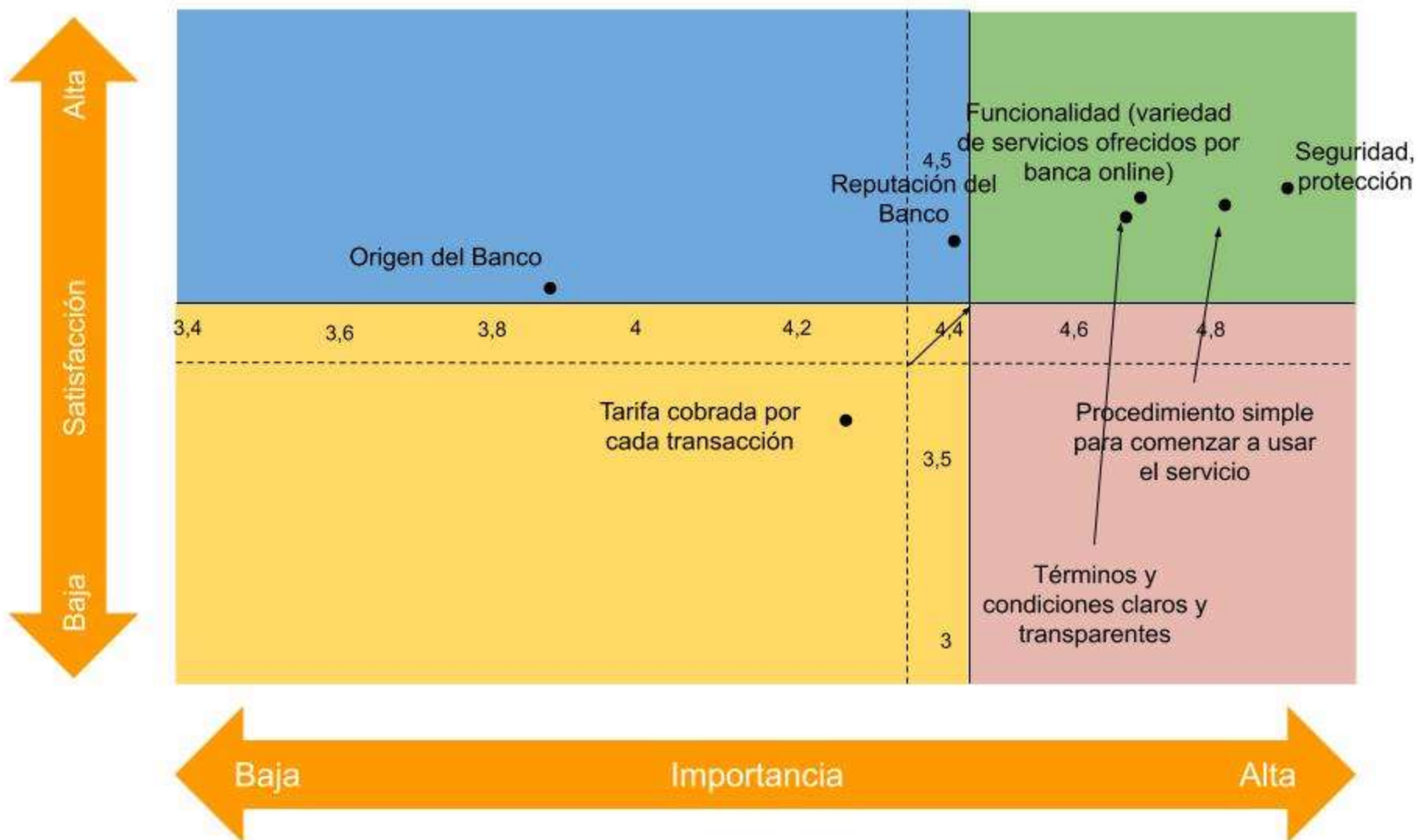
Necesidades & Satisfacción



Pregunta analizada: ¿Cuán importante es cada uno de estos aspectos para usted? ¿Cuán satisfecho está con su principal banco respecto a estos aspectos?

Aspectos a considerar en la elección de un banco para banca online

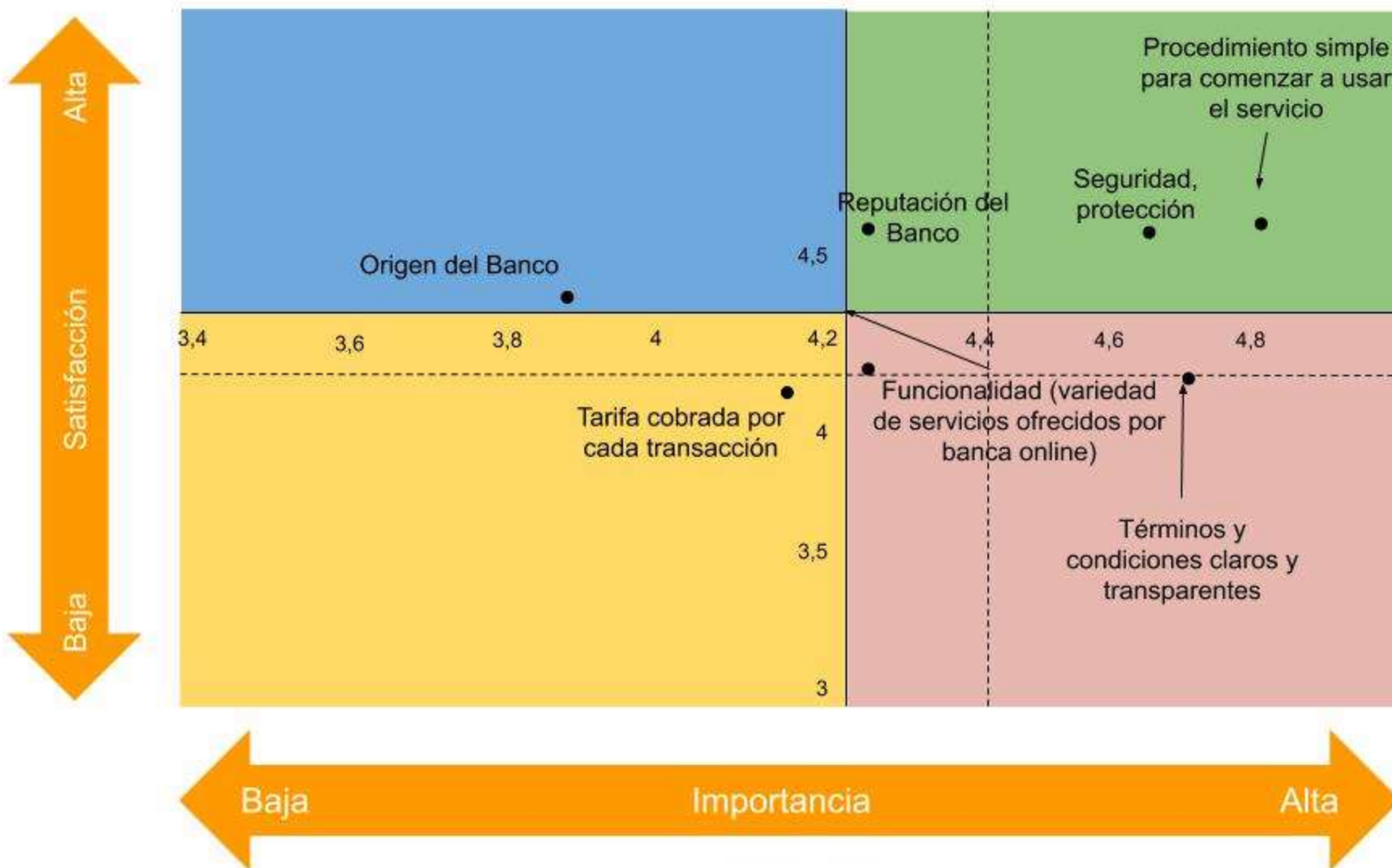
Necesidades & Satisfacción, Segmento 1



Pregunta analizada: ¿Cuán importante es cada uno de estos aspectos para usted? ¿Cuán satisfecho está con su principal banco respecto a estos aspectos?

Aspectos a considerar en la elección de un banco para banca online

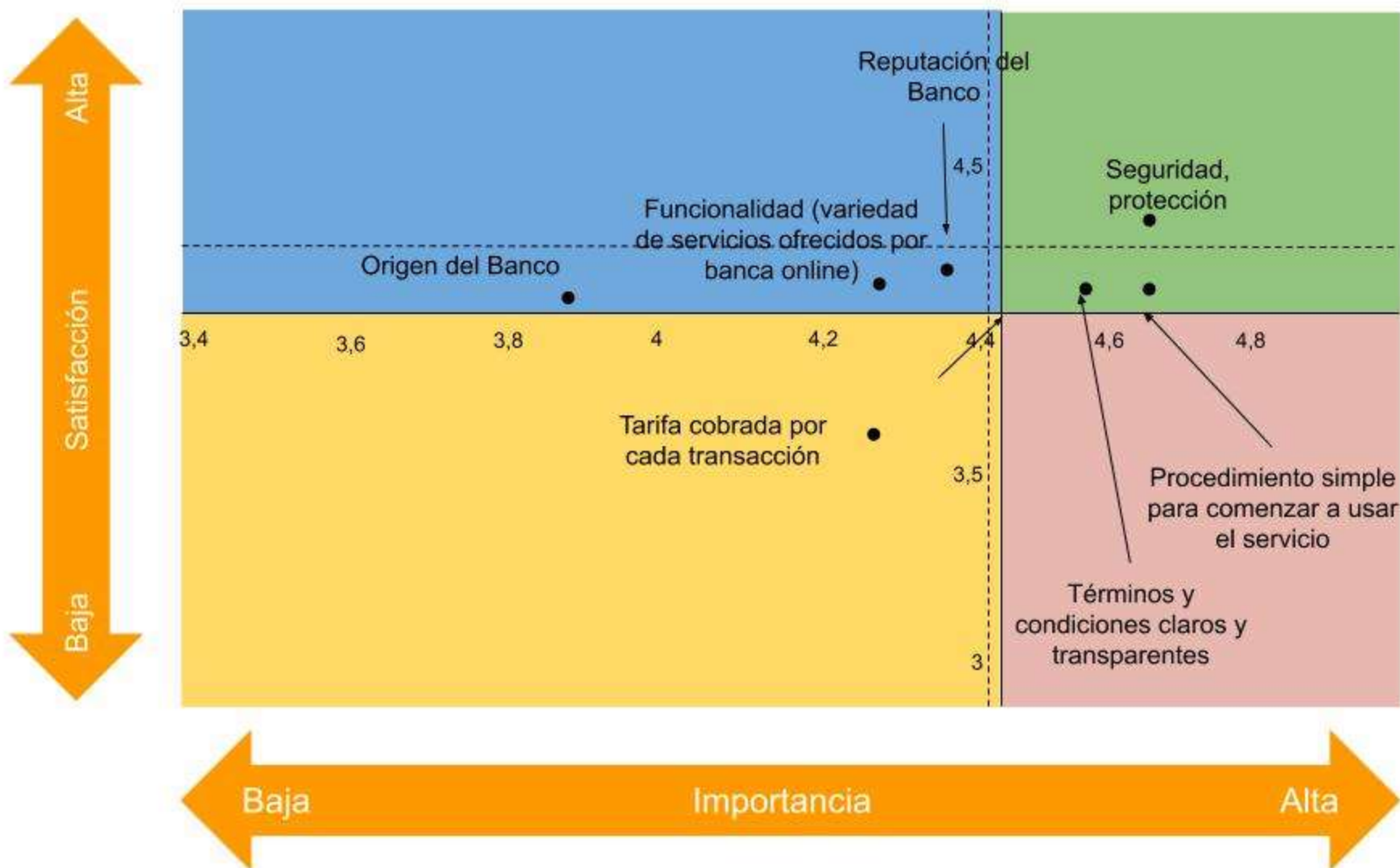
Necesidades & Satisfacción, Segmento 2



Pregunta analizada: ¿Cuán importante es cada uno de estos aspectos para usted? ¿Cuán satisfecho está con su principal banco respecto a estos aspectos?

Aspectos a considerar en la elección de un banco para banca online

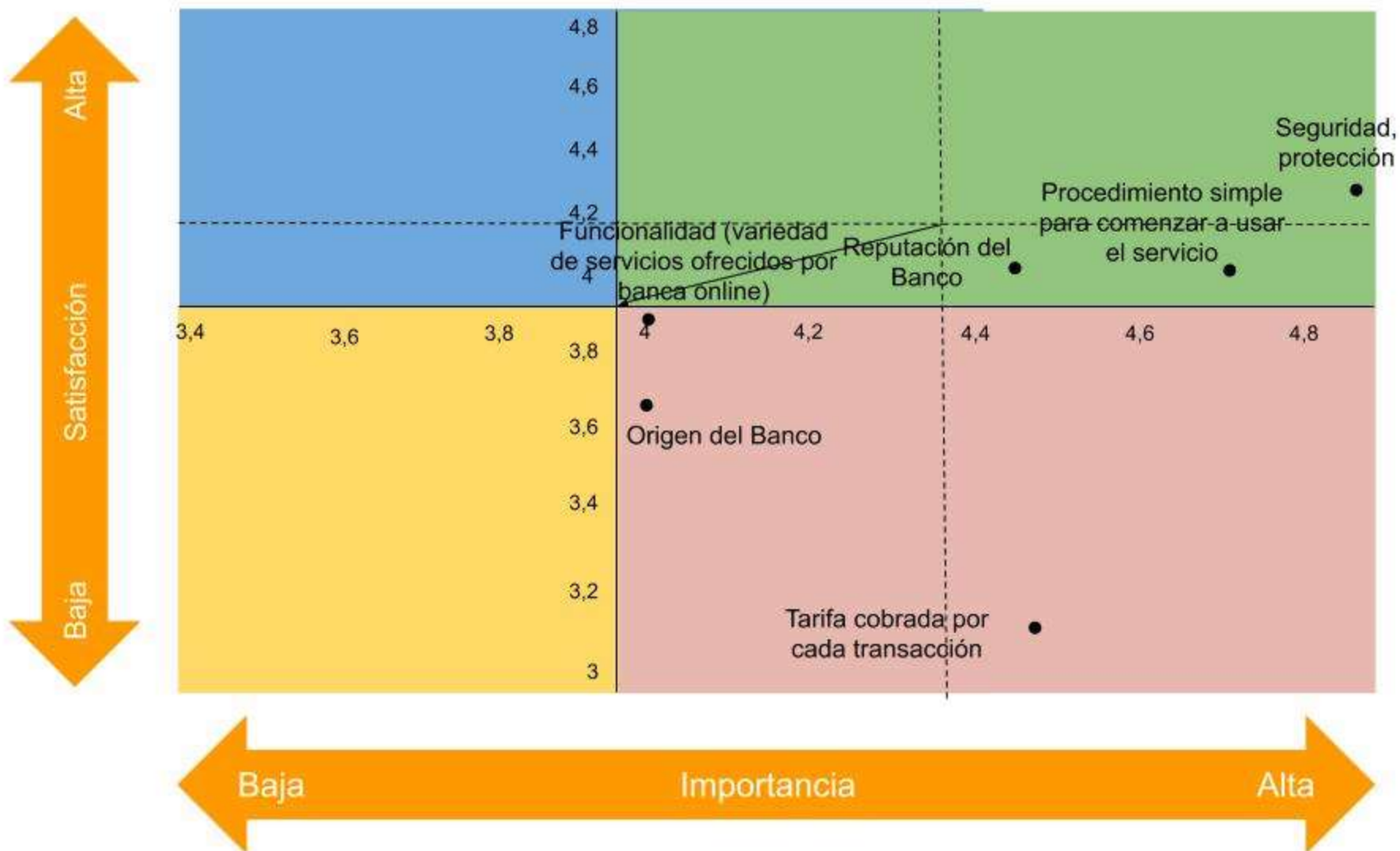
Necesidades & Satisfacción, Segmento 3



Pregunta analizada: ¿Cuán importante es cada uno de estos aspectos para usted? ¿Cuán satisfecho está con su principal banco respecto a estos aspectos?

Aspectos a considerar en la elección de un banco para banca online

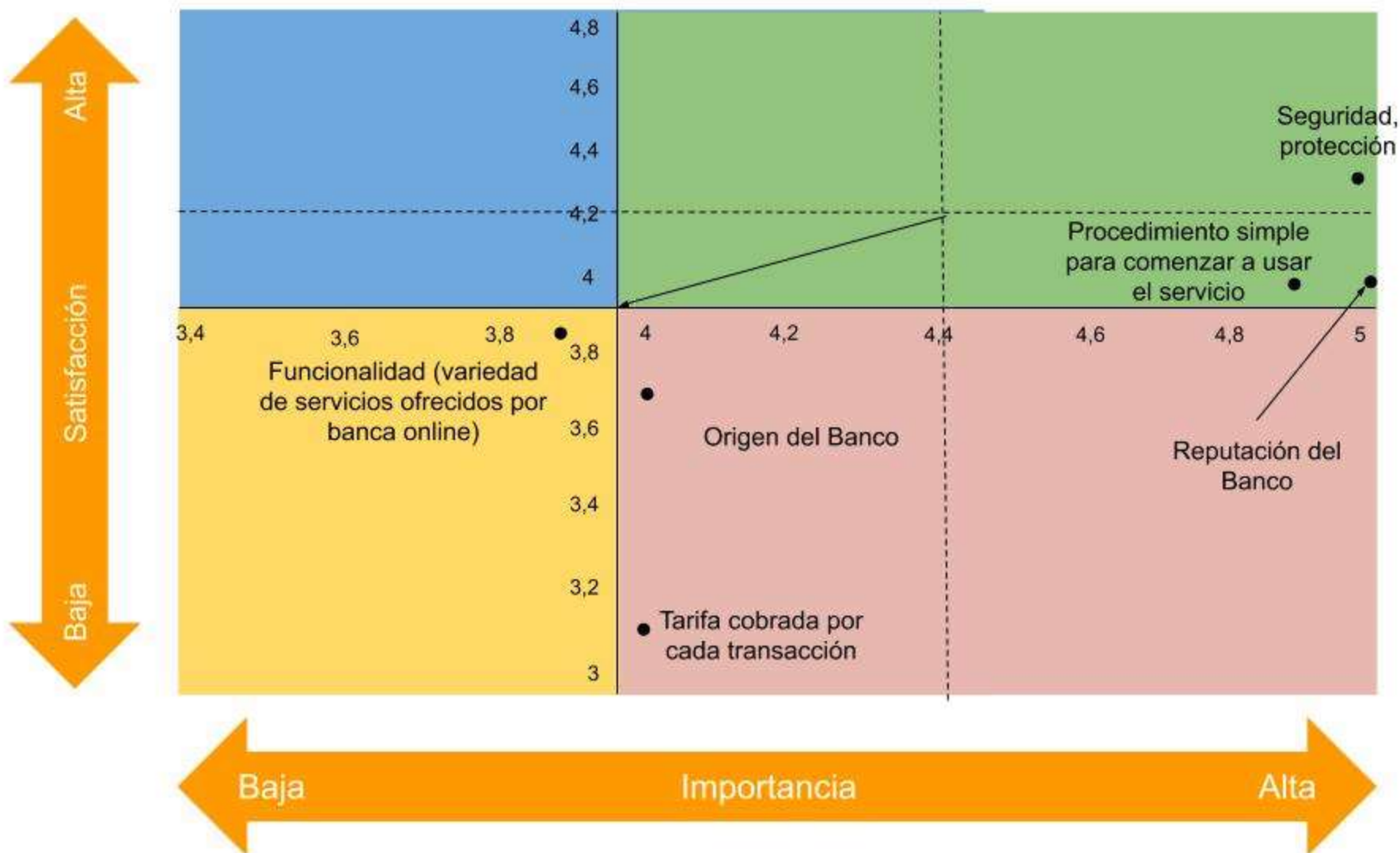
Necesidades y Satisfacción, Segmento 4



Pregunta analizada: ¿Cuán importante es cada uno de estos aspectos para usted? ¿Cuán satisfecho está con su principal banco respecto a estos aspectos?

Aspectos a considerar en la elección de un banco para banca online

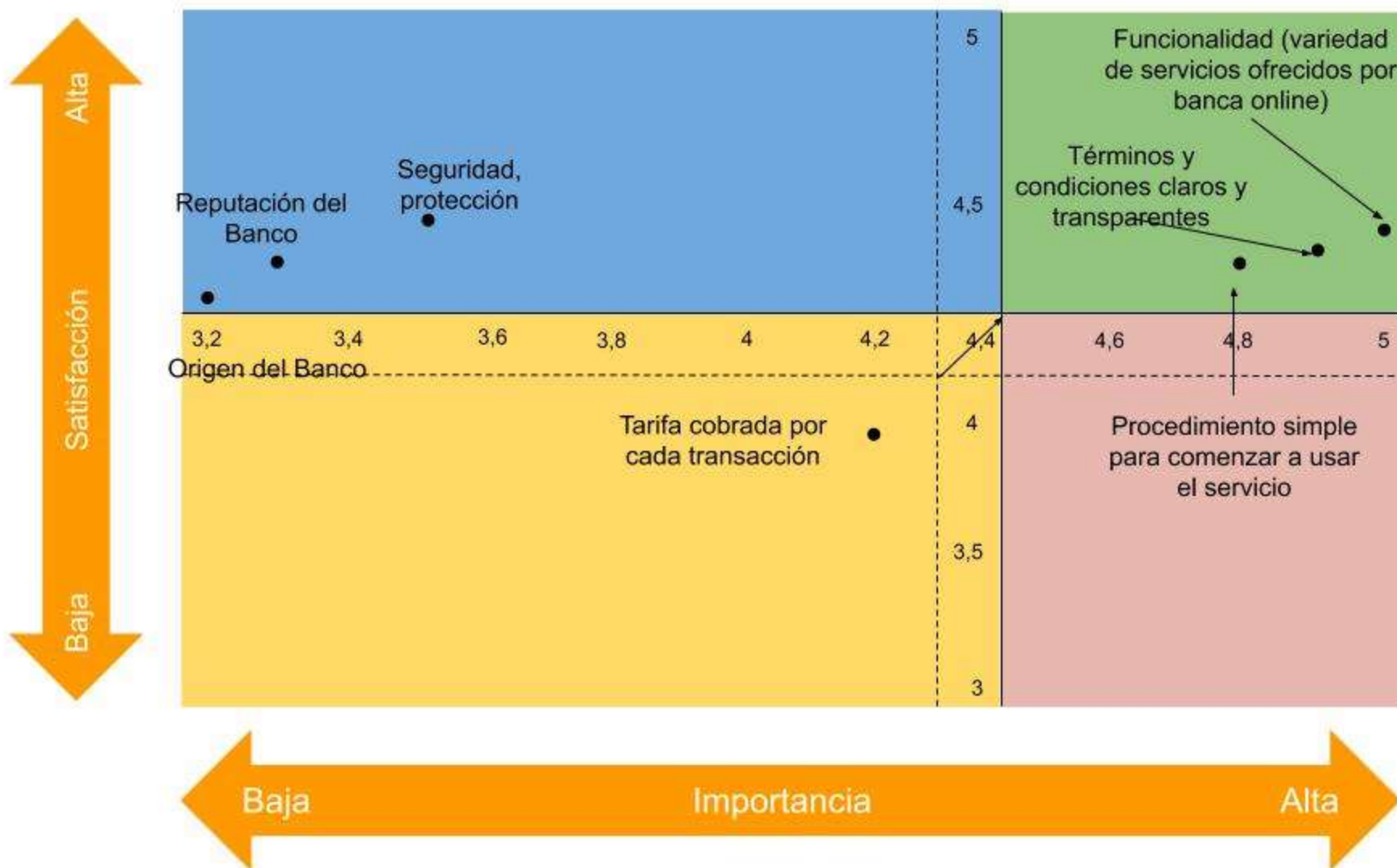
Necesidades y Satisfacción, Segmento 5



Pregunta analizada: ¿Cuán importante es cada uno de estos aspectos para usted? ¿Cuán satisfecho está con su principal banco respecto a estos aspectos?

Aspectos a considerar en la elección de un banco para banca online

Necesidades y Satisfacción, Segmento 6



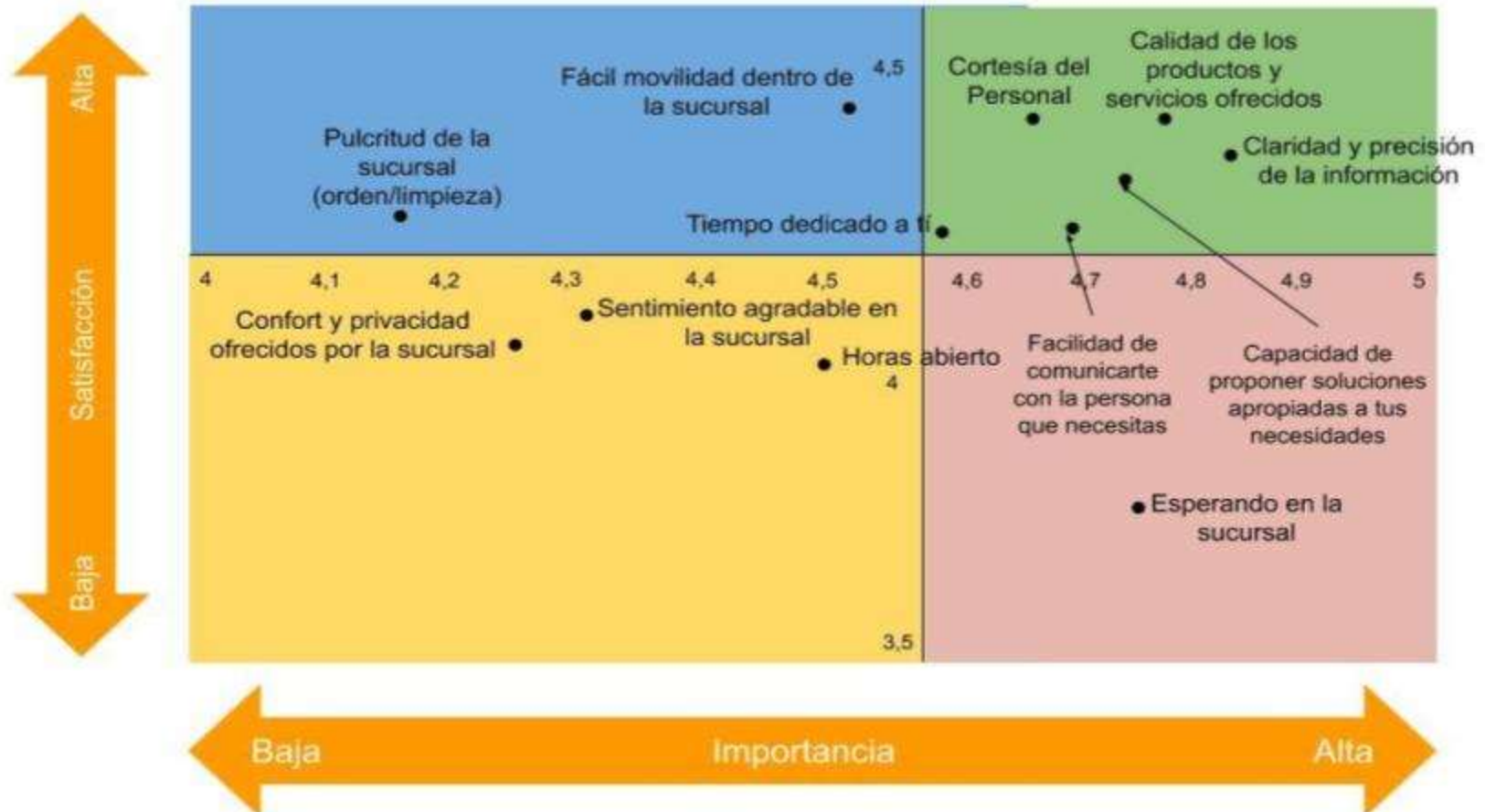
Pregunta analizada: ¿Cuán importante es cada uno de estos aspectos para usted? ¿Cuán satisfecho está con su principal banco respecto a estos aspectos?

Figura 8

Aspectos de la experiencia de visita a la sucursal

Aspectos de la experiencia de visita a la sucursal

Necesidades y Satisfacción



Pregunta analizada: ¿Cuán importante es cada uno de estos aspectos para usted? ¿Cuán satisfecho está con su principal banco respecto a estos aspectos?