

# Para nuestros clientes

En Telefónica sabemos que la conectividad está en el centro de la experiencia digital de los consumidores. Por ello, buscamos ofrecer las mejores soluciones digitales para que saquen más provecho de ella.



La creciente importancia de la nube como centro operativo y de conexión entre terminales y servicios se ha convertido en una potente oportunidad para nuestra Compañía. Esto nos permite ser los proveedores de una conectividad omnipresente y, al mismo tiempo, ofrecer paquetes de servicios de TIC y vídeo. Nuestros objetivos en este entorno son:

- ⇒ Ser el socio de confianza de nuestros clientes en esta nueva era digital, tanto para los particulares como para las empresas.
- ⇒ Generar crecimiento sostenible de los ingresos de Telefónica a corto, medio y largo plazo. Por ello impulsamos iniciativas en cinco áreas clave para Telefónica:
  - Consumidores residencial: conectividad y nuevos servicios digitales.
  - Servicios de vídeo.
  - Servicios de comunicación y nuevos servicios digitales para empresas: corporaciones, pymes, multinacionales y administraciones públicas.
  - Nuevos Servicios de Comunicación & Innovación. Nuestra apuesta por la innovación busca que nuestra Compañía y nuestros clientes estén a la vanguardia de la próxima generación de servicios de comunicación y servicios digitales.

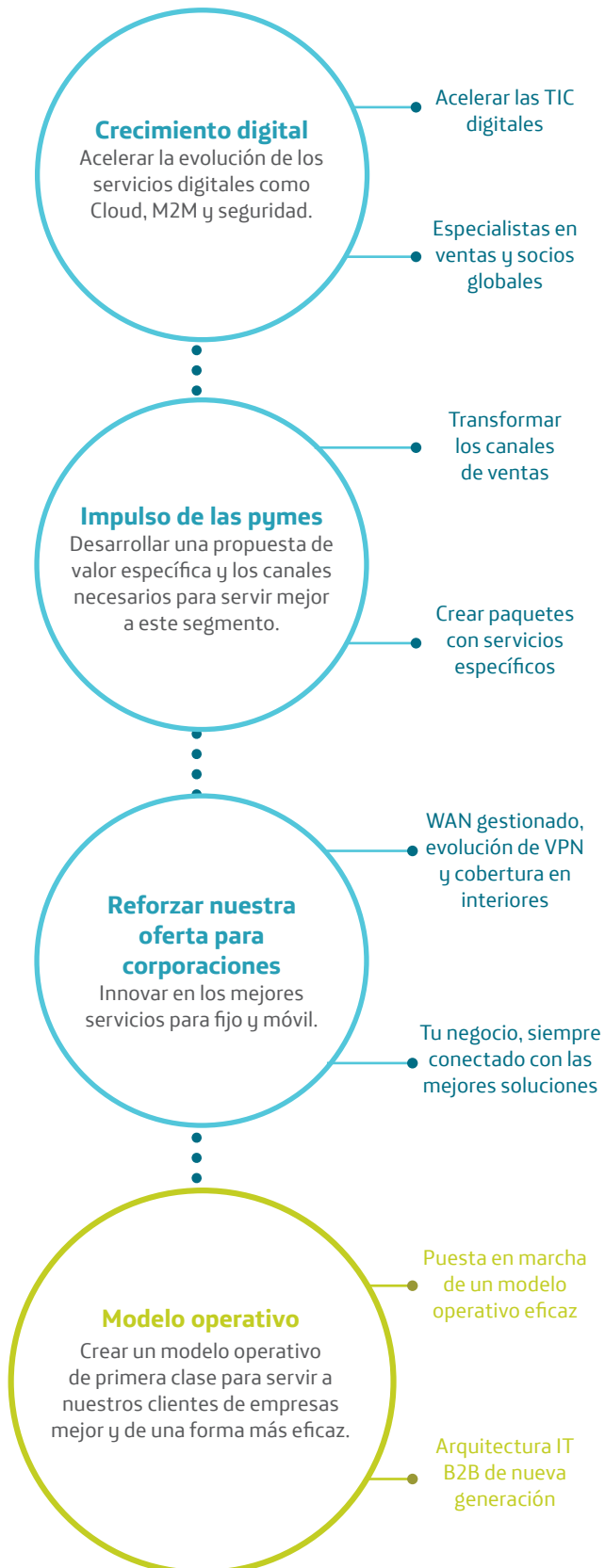
## Consumidores residencial

Nuestro 'approach'



- Buscamos conocer mejor a nuestros clientes para poder ofrecerles una oferta cada vez más personalizada y diferenciada.

## Prioridades de la empresa global



### PARQUE DE CLIENTES

En 2014, el número total de accesos ha crecido un 6%, hasta los 341 millones. Este incremento ha sido posible tras la incorporación de la Compañía E-Plus en Telefónica Deutschland, así como por el sólido crecimiento que Telefónica ha conseguido en Hispanoamérica, Brasil y Reino Unido.

Excluyendo de la base de 2014 los accesos de E-Plus, los de Telefónica República Checa y los de Telefónica Irlanda de la base de 2013, el crecimiento orgánico se situaría en el 2%.



El esfuerzo comercial de Telefónica enfocado en clientes de alto valor está dando sus frutos. Esto se refleja especialmente en la actividad registrada en el último trimestre de 2014, en el que hemos registrado un crecimiento sostenido de contratos de *smartphones* ligados a los servicios de televisión, además de un incremento en la contratación de fibra y televisión de pago.

El *churn* (la tasa total de clientes con contrato que se han dado de baja) se sitúa en el 2,9%, prácticamente estable en su comparativa interanual, ya que apenas supone un incremento de 0,1 p.p.

Por líneas de negocio:

#### ■ Móviles

**274,5 millones.**

8% más que en 2013.

*Smartphones*: 90,4 millones.

39% más que en 2013.

Penetración del 35% (8 p.p. más que el último año).

#### ■ Banda Ancha Minorista

**17,7 millones de accesos.**

1% crecimiento orgánico interanual.

138.000 nuevos accesos netos en 2014.

#### ■ Fibra

**1,8 millones de accesos.**

2,1 veces más que en 2013.

#### ■ Televisión de pago

**5,1 millones de accesos.**

48% más que en 2013.

1,6 millones (ganancia neta anual) de accesos.

6 veces más nuevos accesos netos que en 2013.

## HITOS DE 2014



### Siempre conectado

- Lanzamiento de tarifas e iniciativas para aumentar la penetración de datos en prepago.
- Lanzamiento de servicios para la compra de datos adicionales después de la franquicia.



### Tu vida digital y tú

- Acuerdos globales con compañías de la industria tecnológica y banca (Napster, McAfee, Evernote). Lanzamiento de Yaap Shopping y Yaap Money.



- **Lanzamiento de nuevos contenidos en España** (Movistar Series, Energía...)
- **Plan de alta definición para Latinoamérica**
- **Lanzamiento de Telefónica Studios**, con productos como 'Torrente V', 'Relatos salvajes'...

Ganancia neta de TV en 2014:  
**1,6 millones**



### Servicios digitales

- Nuevos servicios de seguridad y despliegue de nuevos SOC's en Latinoamérica.
- Lanzamiento de Data Center Virtuales en Latinoamérica y Data Center Brasil disponible para los clientes.
- Despliegue de la plataforma Smart M2M y desarrollo de soluciones verticales para la gestión de flotas, eficiencia energética y ciudades inteligentes, entre otras.



### Impulso a las pymes

- Lanzamiento de una oferta integrada de conectividad y servicios TIC en España, Alemania y Reino Unido.



### Nueva generación de servicios de comunicación:

- TU Go: teléfono vía WIFI desde el propio número de teléfono y desde todos los dispositivos en Argentina.
- Lanzamiento del nuevo producto Firefox Hello.



- Implantación de plataformas BI a nivel global.
- Aceleración de Smart Steps en Reino Unido, España y Brasil.
- Nuevo producto de monetización externa en Reino Unido.

## ★ RETOS PARA 2015



Consumidor



### Siempre conectado

- Aumentar la penetración de datos en prepago especialmente en Latinoamérica.
- Reforzar los servicios para la compra de datos adicionales después de la franquicia.
- Ofrecer opciones para los clientes de conectar múltiples dispositivos.



### Tus dispositivos y tú

- Incrementar *smartphones* y 4G.
- Incluir *tablets* en nuestra oferta.



### Tu vida digital y tú

- Cerrar nuevos acuerdos estratégicos para ofrecer servicios digitales adicionales.



Vídeo

- Incrementar la cartera de clientes de alto valor
- Masificar los multidispositivos
- Aumentar la oferta de contenidos diferenciales en España



Empresa Global



### Servicios digitales

- Ejecutar Plan Global Cloud para empresas.
- Acelerar las soluciones verticales de M2M.
- Reforzar el portfolio de productos y servicios de seguridad.



### Impulso a las pymes

- Lanzar oferta integrada de conectividad y servicios TICs en Latinoamérica.
- Reforzar los canales de venta en todo nuestro *footprint*.



Servicios de Comunicaciones e Innovación en Productos

- Hacer crecer la base de usuarios de TU Go y lanzar en el resto de Latinoamérica.
- Hacer crecer los usuarios de Firefox Hello.



Inteligencia de Negocios y Big Data

- Mejorar los proyectos de BI e implementar proyectos de Advanced Analytics.
- Expandir Smart Steps.
- Lanzar plan de talento para contratar nuevas capacidades.