

# Frustrações Constantes

**Embora suas experiências com a tecnologia conectada tenham sido em sua maioria positivas, as frustrações e expectativas dos consumidores também aumentaram.**

Apesar de todos os benefícios e interesses em torno da conectividade em meio à pandemia, muitos consumidores também expressaram frustrações com seus dispositivos conectados. Com muitas pessoas trabalhando em casa pela primeira vez, ajudando as crianças nas aulas on-line e usando mais do que nunca os serviços de streaming e videoconferência, **o uso de produtos conectados pelos consumidores foi**



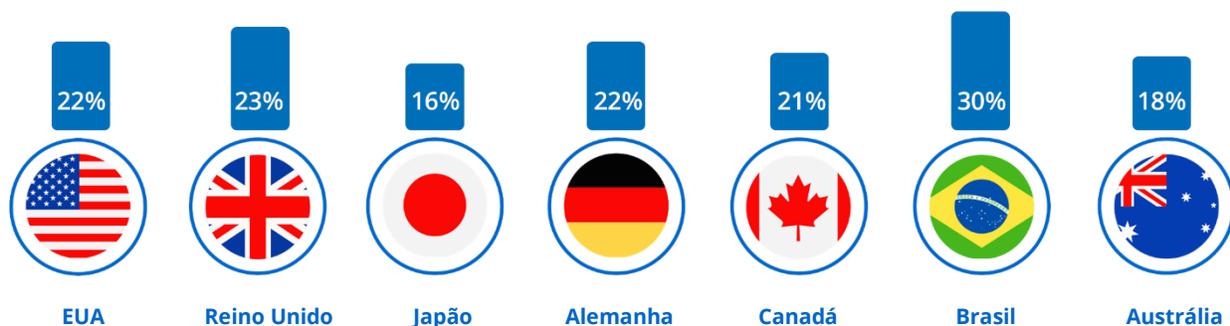
**significativo no Brasil com um aumento de 64% de 2019 para 2021.** O uso de produtos conectados também aumentou consideravelmente no Reino Unido (41%), Alemanha (31%), EUA (50%), Japão (28%), Canadá (38%) e Austrália (33%).



Como resultado, mais consumidores adotaram casas conectadas parcial ou totalmente funcionais onde produtos inteligentes como sistemas de luzes, segurança, eletrodomésticos, sistemas de entretenimento e impressoras são controlados a partir de seus dispositivos móveis. E eles querem um nível de suporte premium que otimize e mantenha o ecossistema doméstico conectado que passaram a investir.

Em 2021, **30% dos consumidores brasileiros disseram ter dificuldades com seus produtos conectados.** As frustrações mais comuns estão relacionadas à conectividade com a Internet e/ou problemas de velocidade (24%) e bugs de software, falha ou trava do computador (17%). Estabelecer a conectividade com a Internet através de produtos inteligentes também foi uma dificuldade constante para os consumidores em outras partes do mundo.

## Porcentagem de consumidores com dificuldade para conectar dispositivos ao Wi-Fi ou para concluir a configuração inicial por país.



O número de consumidores com dificuldade para conectar seus dispositivos ao Wi-Fi deve ser uma grande preocupação para as empresas de produtos e serviços conectados. Para que os consumidores obtenham todas as vantagens de seu produto inteligente, ele precisa estar conectado ao Wi-Fi e se comunicar com quaisquer outros dispositivos inteligentes que possuam. Sem esta etapa crítica de configuração inicial, acreditamos que a satisfação do consumidor e a probabilidade de compras regulares diminuem. É por isso que serviços de suporte holístico, como a integração e a instalação para todos os produtos em todo o ecossistema interligado, proporcionam um valor agregado diferenciado que as empresas podem oferecer a seus clientes.

Enquanto a conectividade Wi-Fi está entre as principais frustrações dos consumidores, outras insatisfações comuns incluem hardware quebrado ou com defeito, interferências ou falhas de software e dúvidas de como operar o produto conectado adquirido. E os consumidores querem que estes problemas sejam resolvidos de forma rápida e mais conveniente agora, o que provavelmente é o resultado de uma maior dependência da tecnologia durante a pandemia.





## O que esta tendência significa

### **Colocar seus clientes em primeiro lugar.**

A experiência do cliente é o fator decisivo quando se trata de fidelidade à marca. As empresas que oferecem uma experiência sólida estarão bem posicionadas em comparação com os concorrentes que fornecem experiências insatisfatórias.

### **Oferecer várias opções de atendimento ao cliente.**

Oferecer mais opções quando se trata de suporte e reparo irá diferenciar sua empresa. Isto se aplica, sobretudo, a dispositivos móveis, pois eles atuam como **o coração do ecossistema conectado**. Serviços como reparos especializados no mesmo dia na loja e na casa do consumidor se tornarão vantagens competitivas importantes.