

A evolução 5G: Uma análise de oportunidades para empresas



Uma observação sobre a chegada do 5G em todo o mundo

De Keith Demmings, Presidente Global Lifestyle da Assurant

Ao pensarmos no progresso que o 5G possibilitará com maior velocidade de conexão, menor latência e maior capacidade de dados, as possibilidades são quase infinitas. Embora o ambiente atual certamente tenha levado os consumidores a adotar e desenvolver seus estilos de vida digital, as redes 5G têm o potencial de acelerar o ritmo da mudança. Embora muito tenha sido escrito sobre o 5G no potencial em entretenimento, transporte, fabricação, comércio e comunicação, fico muito animado com o que virá a seguir, refletindo sobre todas as inovações que ocorreram desde a transição para os padrões de rede 4G, incluindo aplicativos como a Uber, Netflix e Facebook, que eram quase inimagináveis sob os padrões das redes anteriores ao 3G.

O primeiro e mais imediato passo em direção a esse progresso ficará com as fabricantes de celular, à medida que elas começarem a lançar mais dispositivos 5G para o mercado consumidor. Os smartphones 5G premium podem vir com uma etiqueta de preço nos Estados Unidos que chega a U.S. \$2.000 por dispositivo, tornando o custo uma barreira para muitos consumidores. Por um lado, os fabricantes,

Redes 5G têm potencial para acelerar o ritmo das mudanças.

operadoras e varejistas terão muito trabalho quando se trata de educar diferentes tipos de consumidores sobre o valor que os dispositivos habilitados para 5G oferecerão em troca de seu custo. Por outro lado, agora é fundamental para as essas empresas terem as ofertas certas de troca e upgrade para impulsionar a adoção de dispositivos móveis 5G e monetizar os aparelhos 4G e 3G que são devolvidos.

Em sua essência, as soluções de troca e upgrade incentivam os clientes a atualizar seus aparelhos para a próxima geração. Embora já tenhamos visto um aumento da conscientização e utilização de soluções de troca por fabricantes, operadoras, varejistas e clientes, esperamos que as ofertas de troca se tornem mais constantes no futuro,

à medida que evoluímos para os dispositivos 5G. Algumas coisas vão acontecer: (1) os consumidores vão procurar pelo upgrade de seus telefones, e haverá uma demanda reprimida para atualizar para a próxima geração de aparelhos 5G, e (2) os fabricantes, operadoras e varejistas vão fazer o upgrade dos dispositivos que oferecem para melhorar sua retenção, eficiência, e comercializar produtos e serviços adicionais aos clientes. **Como resultado, o valor de troca que um consumidor pode obter ao negociar seu dispositivo atual torna-se uma parte importante na equação econômica de como motivar um cliente a mudar para um dispositivo 5G e limitar a pressão de lucratividade associada a uma taxa de upgrade crescente. No estudo Década Conectada da Assurant, os consumidores dos países estudados indicaram que as ofertas 5G serão um grande incentivo para troca de operadora. As operadoras com as ofertas certas podem ganhar não apenas maior fidelidade à marca de seus consumidores atuais, mas também a capacidade de capturar rapidamente uma nova participação de mercado.**

Na Assurant, desenvolvemos um mecanismo proprietário de precificação de aparelhos que usamos no ponto de venda com algumas operadoras parceiras. Nosso mecanismo de precificação analisa a oferta e a demanda em tempo real para garantir que possamos fornecer o ponto de preço ideal aos consumidores para estimular uma troca. O resultado final é que podemos ajudar nossos parceiros a fazer o upgrade com seus clientes além de poder também conquistar novos clientes; e, igualmente importante, garantir que possamos revender esse aparelho no mercado com uma margem que torne a oferta de troca viável para eles.

Nosso “algoritmo de disposition”, no qual investimos muito nos últimos anos, busca **todos os nossos canais de** disposição ao redor do mundo para identificar onde é o melhor lugar para vendermos cada aparelho devolvido. Com essa abordagem global, podemos mover aparelhos rapidamente e evitar que fiquem parado no estoque. Para colocar isso em perspectiva de escala, vendemos \$600 milhões em telefones usados em 2019, ante \$500 milhões em 2018. À medida que a adoção do 5G crescer na próxima década, esperamos que as vendas de dispositivos usados continuem a aumentar consideravelmente.

Com o avanço do 5G, esperamos que os consumidores se tornem cada vez mais conectados em todas as etapas de suas vidas, impulsionando a relevância e a importância de nossos serviços de suporte técnico premium. E, à medida que os valores dos dispositivos móveis continuam a aumentar, em combinação com a crescente dependência do consumidor nesses aparelhos, a relevância dos produtos de proteção e serviços de valor agregado crescerá na mesma velocidade - assim como a necessidade de soluções de reparo e atendimento em tempo real para aumentar o rapidez e conveniência em reparos e entrega de dispositivos de reposição.

Enquanto trabalhamos com as principais operadoras de telefonia móvel, fabricantes e varejistas para capturar e monetizar essa mudança inovadora no mercado, as perspectivas compartilhadas aqui como parte de nosso estudo *Década Conectada* ajudam a fornecer a base para atender aos consumidores conectados em todo o mundo. Depois de ler as conclusões, espero que você entre em contato com nossa equipe para discutir outras percepções de mercado e os programas que oferecemos para ajudar a sua empresa.

Keith



Índice

A percepção
do mercado
de 5G e o
que isso
significa

04

08

Impulsionando a
adoção 5G mais
rapidamente: ofertas
de troca e upgrade

Melhor
aproveitamento
do trade-in

10

06

Uma divisão geracional:
Millennials, Geração Y e
Geração X

Monetização de
aparelhos
usados: revender
dispositivos
anteriores ao 5G
pelo melhor
valor

09



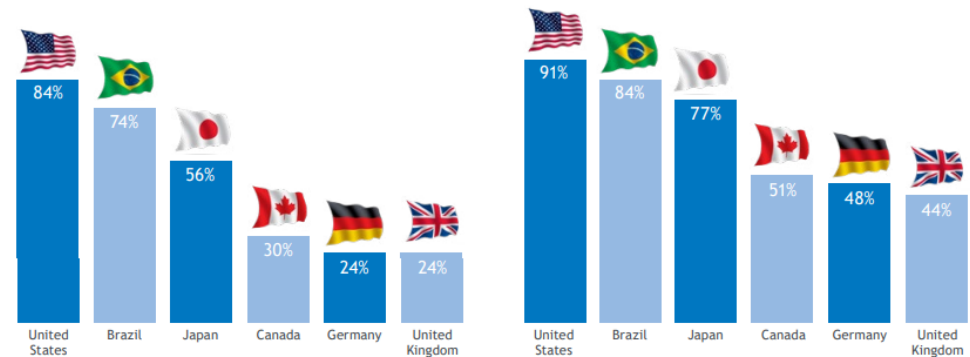
O 5G será um divisor de águas para consumidores e empresas, pois o tráfego de rede substancialmente mais rápido acelerará downloads e desempenho de aplicativos. Mas, à medida que esses aparelhos avançados começam a chegar ao mercado, as empresas provavelmente verão uma adoção modesta do 5G, em vez de uma onda total.

Os primeiros dispositivos 5G são mais caros do que seus equivalentes 4G, custando aos consumidores nos Estados Unidos até \$2.000 cada, tornando o preço uma barreira de compra para muitos consumidores, especialmente a geração mais jovem. E, apesar de muito exagero de marketing sobre 5G, muitos consumidores estão apenas um pouco cientes do que essa nova tecnologia significa para eles - o que os torna menos propensos a pagar por ela. Caso em questão: 65% dos entrevistados no estudo *Década Conectada* da Assurant disseram que têm apenas um conhecimento moderado de 5G, com a geração Millennials tendo um nível mais alto de consciência (mais de 40% dizendo que possuem muito conhecimento).

De acordo com o mesmo estudo, à medida que os consumidores ficam mais informados sobre o 5G, aumenta sua crença de que ele terá um grande impacto para eles pessoalmente e para a sociedade. O sentimento do consumidor atualmente varia amplamente por região pesquisada.

No Japão, por exemplo, apenas 56% da população acredita que isso os afetará pessoalmente, enquanto 77% acreditam que afetará a sociedade de forma marcante. Ao contrário, consumidores semelhantes nos Estados Unidos têm uma forte crença de que o 5G terá impacto sobre eles e a sociedade, 84% e 91%, respectivamente.

O impacto do 5G será significativo ou enorme... ...em mim pessoalmente ... na sociedade



A percepção do mercado de 5G e o que isso significa para sua utilização

Essa lacuna representa uma oportunidade para as empresas que vendem aparelhos educarem e influenciarem sobre o 5G, gerando, assim, uma maior intenção de upgrade entre os consumidores quando eles recebem a oferta.

Interesse moderado, baixo conhecimento e alto custo de entrada contribuem para um atraso no ciclo de upgrade. Mas mesmo dentro desse movimento gradual, há consumidores que se moverão mais rápido do que outros, por isso é importante entender o potencial do 5G com base em sub-níveis dentro do mercado.

Então, o que as empresas que vendem aparelhos podem fazer para acelerar a adoção do 5G? Aqui estão algumas alternativas:

1

Aumentar a educação do consumidor em torno do 5G e seu impacto em sua vida pessoal. A educação será crucial quando se trata de ajudar os usuários de smartphones a enxergarem a vantagem de se ter um aparelho 5G.

2

Apresente as ofertas vantajosas de troca, de upgrade e outros incentivos, pois os aparelhos terão um preço maior.

3

Se planeje e aproveite o grande volume de aparelhos com tecnologia anterior ao 5G que estarão disponíveis. Um programa de disposition com alcance global para revender esses aparelhos em mercados regionais será a chave para maximizar sua receita.



Millennials, Geração Y e Geração X irão liderar as vendas de smartphones 5G

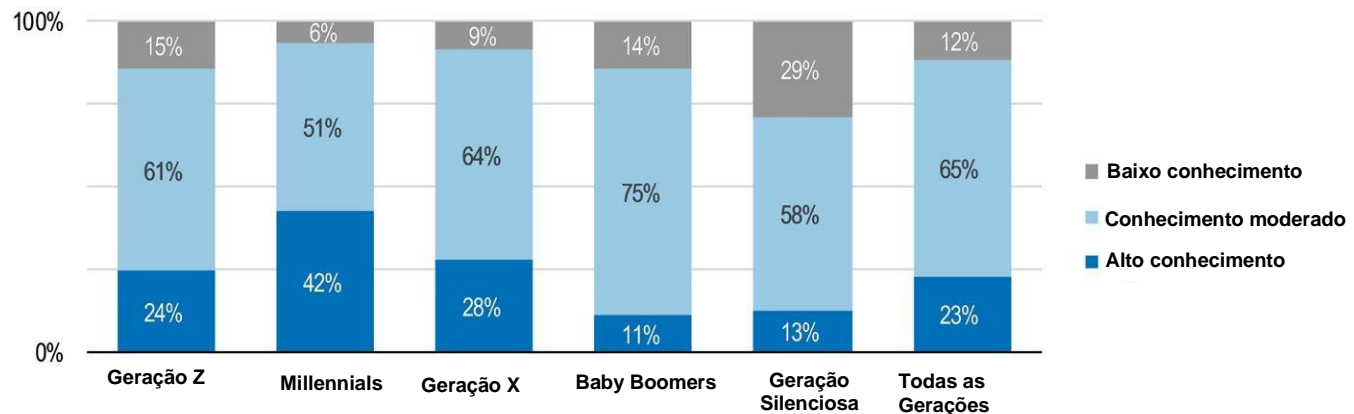
No geral, 63% dos consumidores demonstraram interesse em fazer upgrade para 5G, com a geração millennials sendo o grupo com maior probabilidade, seguido pela Geração X e depois pela Geração Z. Essas gerações mais jovens possuem maior conhecimento do 5G.

O nível de conhecimento é um indicador poderoso de intenção de compra: 46% dos millennials que possuem dispositivos Apple® disseram que farão upgrade para 5G, assim como 44% dos usuários Samsung® da mesma geração. Isso se compara a 28% e 27%, respectivamente, para todas as gerações de consumidores.

Embora esse público seja o mais inclinado ao upgrade, ele também será o que enfrentará as implicações financeiras que um dispositivo 5G de valor mais alto apresenta, tornando a troca e serviços de financiamento e proteção necessários.

Compreender as diferenças entre os tipos de compradores de aparelhos conectados será importante à medida que as empresas tomam decisões sobre o pipeline de produtos, distribuição, marketing e outros aspectos da execução 5G.

Nível de conhecimento sobre 5G



Millennials, Geração Y e Geração X irão liderar as vendas de smartphones 5G

Em outro estudo de consumidor da Assurant, identificamos cinco segmentos-chave de consumidores conectados e como eles compram serviços de valor agregado para seus produtos. **Satisfazer as diferentes personas dos consumidores exigirá flexibilidade.**

TIPO DE CONSUMIDOR	Tecnófilos	Utilitaristas	Amantes do Lazer	Protetores do Lar	Tecnófobos
DESCRIÇÃO	<i>Amam inovação</i>	<i>Priorizam a praticidade e conveniência</i>	<i>Desfrutam do entretenimento digital</i>	<i>Confortáveis em controlar as conexões</i>	<i>Raramente envolvem-se com tecnologia</i>
GERAÇÃO E DIVERSIDADE	Millennials e Geração Z, ou seja, nativos digitais com idade até 39	Desequilíbrio de gênero mais significativo: 58% são mulheres com idade média de 45	Uma mistura de millennials, Geração Y e Geração X com idade média de 47	Segmento mais diverso e menos provável de morar em uma cidade	Segmento com mais idade, acima de 49
PERCEPÇÃO DO 5G	Vê o valor do 5G, possui nível mais alto de educação, geralmente muito antenado.	Pode não ver o valor do 5G na vida pessoal.	Pode ser atraído por menor latência/melhoria na velocidade de jogos ou experiência de streaming	Altamente engajado em uma vida conectada e o segundo comprador mais frequente de serviços de valor agregado.	É improvável que adote dispositivos 5G até que os dispositivos 4G estejam fora do mercado
MÉDIA DE PRODUTOS CONECTADOS DE PROPRIEDADE	Possui uma média de 16 produtos conectados	Possui uma média de 5 a 6 produtos conectados	Possui uma média de 16 produtos conectados	Possui uma média de 7 a 8 produtos conectados	Possui apenas 1 dispositivo conectado
MAIORES FRUSTRAÇÕES	As maiores frustrações com os aparelhos são tempo de reparo que acreditam ser longo e dificuldades com instalação	As maiores frustrações com aparelhos são decepção com desempenho e medo de quebrar um item caro	As maiores frustrações com os aparelhos são percepção de preço alto para garantia e o medo de quebrar um item caro	As maiores frustrações com os aparelhos são decepção com desempenho e dificuldades com instalação	Relativamente à vontade com os limitados produtos conectados que possuem e não veem valor na mudança

Impulsionando a adoção do 5G mais rapidamente: ofertas de troca e upgrade

A adoção do 5G pode começar devagar, mas as empresas que agem para acelerar o processo de troca são as que mais ganham. **Duas oportunidades serão apresentadas às empresas durante a Década Conectada: Atualização do 4G e troca de operadora.** Embora os consumidores tenham se tornado mais leais à marca ou fabricante escolhido na última década, há indícios de que haverá movimento na próxima década.

Um grupo considerável de consumidores pode se ver mudando de lado na próxima década, com a maior população de dispositivos móveis, a geração mais jovem, sendo a mais inclinada a fazer uma mudança para uma operadora ou dispositivo concorrente, se for oferecida a oferta certa. Um upgrade para 5G pode ser a

primeira mudança significativa em um caminho previsível de atualizações, tornando esta experiência de primeira compra crucial para conquistar clientes valiosos e leais. Uma vez garantida, a intenção de recompra aumenta e permanece consistentemente alta por meio da lealdade e afinidade à marca.

Compensar o alto custo de entrada tornará a oferta do trade-in crítica para as empresas, já que os consumidores avaliam as opções para upgrade ou até mesmo trocar de serviço. O preço premium dos dispositivos 5G apresenta uma barreira significativa à entrada, especialmente para os consumidores mais jovens que também são os mais inclinados ao

upgrade. Ao empacotar ofertas que reduzem o custo de entrada, as empresas que vendem aparelhos serão capazes de capturar o interesse dos consumidores mais receptivos e entusiasmados, migrando-os para 5G.

Ao empacotar ofertas que reduzem o custo de entrada, as empresas que vendem aparelhos serão capazes de capturar o interesse dos consumidores mais receptivos e entusiasmados, migrando-os para 5G.

Revendendo dispositivos anteriores ao 5G pelo valor máximo

Como líder global em disposition de aparelhos, a Assurant ajudou nossos parceiros a processar mais de 15 milhões de dispositivos em 21 países a um preço 20% mais lucrativo do que a média. Conheça nosso programa de disposition para ver como podemos alavancar a rede de distribuição global para ajudá-lo a maximizar a receita de dispositivos mais antigos.

As empresas com soluções de disposition que maximizam o valor dos aparelhos usados serão capazes de criar ofertas de troca mais atraentes para o consumidor. Como a adoção do 5G pelo mercado ocorrerá gradualmente, os dispositivos anteriores manterão seu valor em um futuro próximo, permitindo que as empresas descarreguem dispositivos em mercados secundários. Conforme a evolução continua, no entanto, o valor dos aparelhos usados diminuirá progressivamente, reduzindo a margem e a capacidade de uma empresa de apresentar ofertas atraentes aos seus clientes. **Velocidade e flexibilidade se tornarão importantes conforme as empresas correm para conquistar esses consumidores.** Para vencer, elas devem ter acesso a mercados secundários amplos, bem como acesso a dados de avaliação de mercado que permitam uma tomada de decisão acertada ao criar uma oferta.



5G: Checklist para verificação de receita

A evolução do 5G sem dúvida abrirá portas para vendas e consumidores mais fiéis, que farão uso de serviços complementares para obter o melhor aproveitamento de seu novo dispositivo. As empresas mais preparadas terão os recursos certos alinhados para atender todos os consumidores à medida que aprendem mais sobre os benefícios do 5G, capturando o máximo de vendas.

5 perguntas para sua autoavaliação

- Entendemos todos os segmentos de consumo em nosso mercado e sua compreensão dos benefícios do 5G, bem como seus medos e motivações?
- Como vamos estruturar programas de conscientização para atingir esses segmentos únicos?
- Estamos prontos para incentivar o uso do 5G com as ofertas de programas, como troca e upgrade e financiamento de aparelhos?
- Nosso suporte técnico e programas de integração têm como escopo ajudar novos usuários a obter configurações em dispositivos 5G e otimizá-los para os benefícios que eles mais valorizam?
- Temos um programa forte de disposition em vigor para monetizar os aparelhos usados de uma forma que agregue o máximo de valor?

As empresas com parceiros que podem otimizar os dados do cliente, construir relacionamentos dentro desse ecossistema de produtos conectados e oferecer upgrades terão uma posição mais competitiva na próxima Década Conectada.

Se você tiver mais perguntas sobre os programas que podem prepará-lo melhor para a próxima onda de entrada do 5G, entre em contato com nossa equipe comercial.



ASSURANT®

Sobre este relatório

A menos que indicado de outra forma, as perspectivas quantitativas citadas neste relatório foram desenvolvidas usando o estudo proprietário da Assurant de rastreamento do consumidor “Connected Living in the US”.

Os dados para este estudo são atualizados anualmente com amostras representativas de mais de 1.000 adultos norte-americanos em cada onda. A elegibilidade é restrita a quem possui um smartphone com serviço sem fio. Os participantes são de amostra aleatória em um painel total de 15 milhões de americanos e os dados de resposta são capturados por meio de pesquisas online.

Sobre a Assurant

A Assurant é uma provedora global, líder em soluções de estilo de vida e habitação que protege e conecta as principais compras dos consumidores. Milhões de pessoas em todo o mundo contam com as proteções, serviços e suporte da Assurant para suas compras, como residências, carros, eletrodomésticos e dispositivos móveis.

Assurant faz parceria com marcas líderes mundiais que fabricam, vendem ou financiam essas compras para cuidar bem de seus clientes e ajudar seus negócios a crescer. Membro da Fortune 500, a Assurant está presente em 21 países.

Saiba mais em www.assurant.com.br

© 2020 Assurant, Inc. Este relatório é propriedade da Assurant, Inc. Todas as informações contidas neste documento e qualquer material relacionado a elas são consideradas de caráter reservado. O conteúdo não pode ser substituído sem o consentimento prévio da Assurant, Inc. O conteúdo não pode ser duplicado, distribuído, compartilhado ou transmitido no todo ou em parte, eletronicamente ou em cópia impressa para terceiros, sem citar a Assurant, Inc. como o autor original.