Mercado de luz y gas

Estudio de digitalización

1. ¿Cuál es la evolución de la demanda digital?

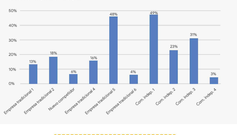
La demanda en Google de las **principales categorías core de energía** crecieron significativamente en 2018.

Crecimiento 2018 vs 2017 YoY (%) por categoría de producto y marca/genérica

*Las búsquedas de tarifas duales de marca aumentan un 57% YoY

Evolución de búsquedas de marca pura

Las búsquedas de marca pura crecieron de media un 21% en 2018 vs 2017.



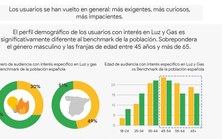
Evolución de búsquedas de luz

Las búsquedas de marca de categoría luz crecieron al +26% en 2018, con los nuevos players y comercializadoras liderando el crecimiento año sobre año.

Evolución de búsquedas de luz y gas

Un nuevo competidor irrumpe con fuerza en la categoría convergente (luz y gas) y se posiciona el primero en términos de demanda.

Segmentación del consumidor según su comportamiento



2. ¿Cómo es el usuario interesado en energía?

Los usuarios se han vuelto en general: más exigentes, más curiosos, más impacientes.

El perfil demográfico de los usuarios con interés en Luz y Gas es significativamente diferente al benchmark de la población. Sobrepondera el género masculino y las franjas de edad entre 45 años y más de 65.

¿Qué caracteriza a los usuarios interesados en luz y gas?

3. ¿Cuál es el papel del e-commerce en la industria de luz y gas?

El canal digital se posiciona como eje fundamental en la búsqueda de información y toma de decisión

Top 5 puntos de contacto en proceso de decisión

Cuota de mercado e-commerce para luz

Cuota de mercado e-commerce para gas

4. Oportunidades de negocio en el canal digital

Las tarifas duales todavía presentan un espacio de crecimiento relevante y resultan interesantes para el 14% de los usuarios

El potencial de desarrollar al cliente a partir de servicios integrales es similar para clientes de luz y gas

5. Fidelización a través del canal digital

Motivos de cambios vs. motivos de fidelización

Motivos de cambio

Buscaba un precio mejor

No estaba satisfecho con la factura/ atención al cliente

Me cambié de domicilio

VS

Motivos de permanencia

No me ha dado problema

Estoy satisfecho con la Att. Cliente

No se me ha ocurrido cambiar

OPORTUNIDAD: El canal digital permite captar señales de usuarios en riesgo de 'churn' para realizar una gestión preventiva.