

# EDGEWARES UNDERSÖKNING VISAR BEHOV AV VISIBILITET I OCH STYRNING AV KUNDERS KVALITETSUPPLEVELSE I REALTID BLAND STREAMING-TV-LEVERANTÖRER

Undersökningen som gjorts tillsammans med streaming-media-experten Dan Rayburn fann att nästan 30% av streaming-TV-leverantörerna saknar visibilitet i sina kunders upplevda kvalitet och att 44% anser att styrning i realtid är viktigt

**Stockholm – 16 september, 2020** – en ny onlineundersökning från [Edgeware](#) och streaming-media-experten [Dan Rayburn](#) har lyft fram att streaming-TV-leverantörer har begränsad visibilitet i, och möjligheter att åtgärda, kvalitetspåverkande problem hos sina kunder i realtid. Undersökningen, som utfördes i maj 2020 med 250 ledande programföretag, OTT-tjänsteleverantörer, kabel-TV-leverantörer, utgivare och enskilda företag, lyfter fram hur videokvalitetsproblem påverkar streaming-TV-leverantörernas kunder och hur problem i den upplevda kvaliteten (quality of experience, QoE) idag diagnosticeras och löses. Resultaten presenterades av Dan Rayburn och Edgewares senior director of business development, Peter Sergel, i ett live-webinar, *Determining what impacts end user video quality the most!*, den 15 september.

För många streaming-TV-leverantörer som är beroende av tredjeparts- eller multipla-CDN för sin TV-distribution, kan det vara svårt att få visibilitet och kontroll i realtid över sina kunders videokvalitet. Ändå är videokvalitet en av de viktigaste faktorerna för att behålla kunder och säkra deras lojalitet. För att djupare undersöka de faktorer som bidrar till problemen, frågade Edgeware och Dan Rayburn ledande streaming-TV-leverantörer om deras prioriteringar, utmaningar och möjligheter när det gäller att åtgärda videokvalitetsproblemen. Bland annat fann man i undersökningen att:

- **QoE-problem är utbredda:** 73,2% av deltagarna i undersökningen bekräftade att deras kunder vid något tillfälle har upplevt dålig distributionskvalitet, och endast 26,8% säger att deras kunder sällan eller aldrig upplever dålig QoE som orsakas av hur TV-innehållet har distribuerats.
- **En stor andel av kunderna överger TV-tjänsten pga QoE-problem:** Nästan 40% (39,6%) av deltagarna sade att deras kunder gör ett par försök att spela upp en video och sedan ger upp när de upplever QoE-problem, vilket påverkar kunders lojalitet och deras inställning till varumärket.
- **Streaming-TV-leverantörer har begränsad visibilitet i QoE och möjligheter att åtgärda problem i realtid:** Nästan 20% (19,6%) av deltagarna vet att deras kunder har QoE-problem men kan inte se hur det påverkar användarupplevelsen, och nästan 30% (29,2%) använder ingen lösning alls för att analysera QoE. Trots att 70,8% av deltagarna har en analyslösning, har 55% av dessa ingen möjlighet att korrigera några kvalitetspåverkande problem i realtid, vilket innebär att deras möjligheter att optimera videokvaliteten är begränsade. 44% av deltagarna anser att realtidsmonitorering och styrning är viktigt.

- **En manuell 'one size fits all-approach' råder:** 25% av deltagarna sade att de inte formar (eng. shape) strömmar eller bithastigheter, dvs alla TV-tittare på alla marknader/nät får samma bithastighet. Dessutom omkonfigurerar mer än en tredjedel (34,8%) sina master manifest vid vissa trafikhöjande evenemang för att minska trafiken, vilket kan vara resurskrävande och orsaka fel om det lämnas obevakat.

“Videokvalitet är en värdeparameter som möjliggör för OTT-tjänsteleverantörer att locka både reklamköpare och kunder. När videokvaliteten äventyras, är det viktigt att agera snabbt och åtgärda den utan att kunden märker problemen,” sade Dan Rayburn. “För streaming-TV-leverantörer som använder sig av multi-CDN-distribution kan användandet av en QoE-analyslösning stärka deras verksamhet.”

“Vi gjorde undersökningen för att bättre förstå våra kunder när det gäller QoE-problem. Att ungefär hälften av undersökningens deltagare bekräftar att de skulle vilja övervaka och styra sin infrastruktur och tittarnas upplevda kvalitet inom ett tidsspänn på 1-3 sekunder, pekar på att många streaming-TV-leverantörer i branschen önskar QoE-visibilitet och styrning i realtid,” sade Peter Sergel. “På Edgeware är vi fast beslutna att leverera verktyg och resurser för att kunna erbjuda visibilitet och kontroll av videodistribution med mycket hög detaljgrad. Därför samarbetade vi i detta projekt med streaming-media-experten Dan Rayburn, vars råd, expertis och branschkunskande visade sig mycket värdefulla.”

För att ta del av resultaten från Edgwares och Dan Rayburns undersökning kan man se webinarer on-demand och ladda ner hela rapporten på [Edgwares webbsida](#).

*Denna information lämnades, genom nedanstående kontaktpersons försorg, för offentliggörande den 16 september 2020 kl. 11:00 CET.*

#### **Edgwares mediakontakt:**

Astrid Hveding Lengdell, VP Marketing  
[astrid.lengdell@edgeware.tv](mailto:astrid.lengdell@edgeware.tv)

#### **Om Edgeware**

Edgeware erbjuder ledande operatörer och innehållsleverantörer system som möjliggör distribution av moderna TV- och videotjänster över Internet i stor skala. Edgwares unika teknologi ger fantastiska tittarupplevelser och kunderna möjlighet att ha kontroll över sitt innehåll. Edgeware har mer än 200 kunder och har sitt huvudkontor i Stockholm, Sverige samt personal i Europa, Asien samt Nord- och Latinamerika. För mer information besök [www.edgeware.tv](http://www.edgeware.tv)

#### **Bifogade bilder**

---

[Edgeware QoE Webinar](#)

#### **Bifogade filer**

---

[Edgwares undersökning visar behov av visibilitet i och styrning av kunders kvalitetsupplevelse i realtid bland streaming-TV-leverantörer](#)

---

Pressmeddelande  
16 september 2020 11:00:00 CEST

---

