



La encuesta sobre trabajo

Edición para el sector europeo de servicios financieros



Para competir en el nuevo mundo laboral, las instituciones financieras deben satisfacer las necesidades del mercado y, al mismo tiempo, simplificar los procesos fragmentados para mantener la resiliencia operativa.

Más de **400+** profesionales del sector de servicios financieros en toda Europa consideran que el trabajo flexible es la norma, pero les preocupa la productividad y la velocidad de prestación de servicios.

Una cosa es segura en el nuevo mundo laboral:

conectar lo desconectado



desde el front-office hasta el back-office, impulsará operaciones que cumplan las normativas vigentes, lo que resultará en mejores experiencias para los clientes y los empleados en todo momento.



Lo que escuchamos

Los directivos se muestran partidarios de los entornos híbridos, pero les preocupa la productividad.

Un **70%** de los directivos está de acuerdo en que los empleados necesitan opciones de trabajo flexibles, pero les preocupan los retrasos en la entrega de productos y la prestación de servicios y la manera en que los responsables optimizan el desempeño.



Los empleados temen las consecuencias para la colaboración y el desarrollo profesional.

Un **87%** indica que el equilibrio entre su vida laboral y personal y la administración de su tiempo ha mejorado, pero casi la mitad cree que la colaboración y las oportunidades de crecimiento profesional no lo han hecho.



La confianza y el cumplimiento normativo son una prioridad, pero los flujos de trabajo de seguridad siguen sin ser íntegramente digitales.

A medida que crecen las redes, también lo hacen las vulnerabilidades de las instituciones; sin embargo, más del 50% de los directivos mantiene los flujos de trabajo de seguridad offline. Es probable que esto se deba a estructuras complejas y problemas de cumplimiento normativo.

Un **50%** de los directivos mantienen los flujos de trabajo de seguridad offline



El departamento de TI se adapta rápido, otros menos.

Aunque el 80% de los directivos y el 60% de los empleados creen que su departamento de TI puede adaptarse ante una disrupción, no confían en que lo hagan a la misma velocidad los departamentos financiero, de RR.HH., de ventas y de marketing.

Un **80%** de directivos Un **60%** de empleados



Los procesos de solicitud rápida son elementos esenciales, pero la aprobación de documentos sigue realizándose, mayoritariamente, offline.

A pesar de que los clientes esperan servicios eficientes, un 60% de los procesos de aprobación de documentos no se han digitalizado, y las respuestas lentas están alejando a los clientes.

Un **60%** de los procesos de aprobación de documentos no están digitalizados.



Experiencias similares a las de los consumidores que ofrecen una ventaja competitiva.

Unificar los procesos de documentos digitales para que diferentes funciones y departamentos puedan trabajar conjuntamente para ofrecer una experiencia mejor y más rápida al cliente.



Con ServiceNow, las operaciones ágiles y resilientes serán parte de su futuro.

Al conectar de forma segura las operaciones de front-office y back-office, las instituciones financieras pueden desarrollar operaciones fundamentales que cumplan con las normativas aplicables y ofrecer experiencias fluidas a sus empleados y clientes.

¿Cuán ágil es tu institución de servicios financieros?

Realiza nuestra evaluación para ver lo rápida y adaptable que es tu organización y cuál es el camino a seguir para hacer que las experiencias fluidas sean tu ventaja competitiva.

[Realiza la evaluación](#)

