



La encuesta sobre trabajo

Edición para el sector europeo de las telecomunicaciones



Si los proveedores de servicios de comunicaciones (CSP) quieren ganar la carrera del 5G y crear experiencias conectadas y atractivas sin comprometer la calidad del servicio, la automatización por sí sola no es la respuesta. Para responder, interactuar e innovar incluso en momentos de disrupción, las organizaciones necesitan adoptar una nueva mentalidad.

130

Preguntamos a más de 130 profesionales de las telecomunicaciones de Europa sobre las desconexiones que obstaculizan las operaciones y sobre cómo salir ganando.



Una cosa es cierta:

conectar estas desconexiones



da como resultado un núcleo ágil que permite que los proveedores de servicios de comunicaciones (CSP) construyan el futuro de las telecomunicaciones de TI y se conviertan en actores dinámicos, flexibles y con capacidad de adaptación en mercados competitivos.

Lo que escuchamos

Los sistemas son la solución, pero la compartimentación sigue siendo un obstáculo.

Un **74%** de los directivos cree que sus sistemas no están completamente integrados. No tener una visión única conlleva que los directivos tengan problemas con los cambios en las normativas y las expectativas de los empleados.



El trabajo flexible es esencial, pero sigue habiendo temor a una productividad deficiente.

La mayoría de los directivos considera que el teletrabajo es un hecho consumado, pero al 45% le preocupa los impactos a largo plazo en la prestación de servicios.



El servicio de atención al cliente se mantiene resiliente, pero el de TI y otros departamentos se quedan atrás.

Un **62%** cree que su departamento de atención al cliente puede adaptarse a las disrupciones, pero solo el 44% cree que el departamento de TI puede conseguirlo también y confía aún menos en que lo hagan los departamentos de RR.HH. y financiero.



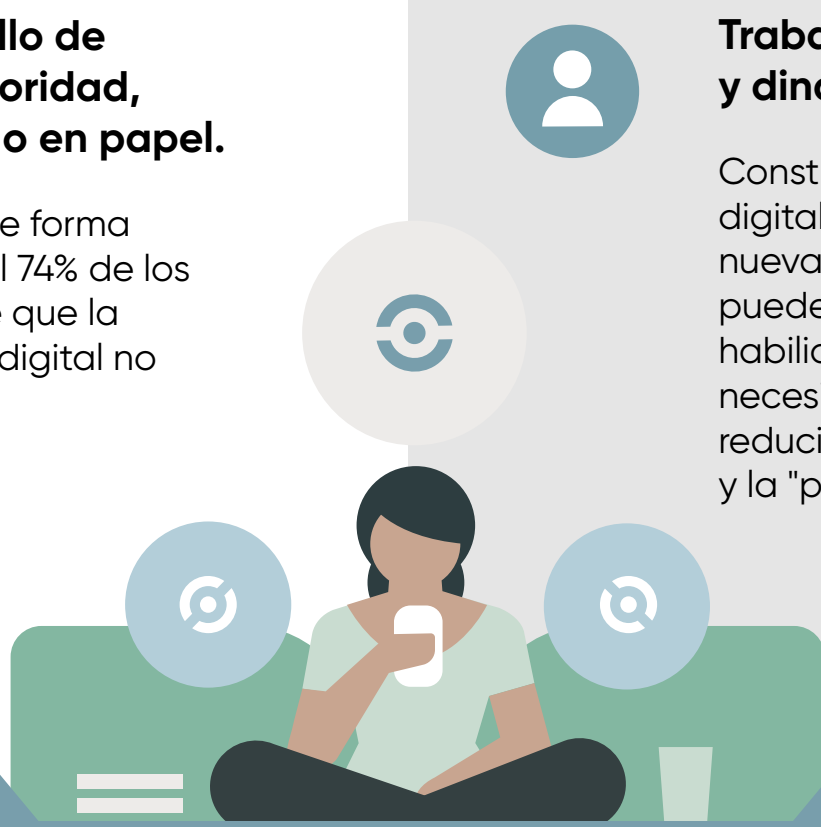
Una resolución y respuesta rápidas son fundamentales, pero las solicitudes de soporte siguen haciéndose offline.

Un **72%** de los directivos no ha digitalizado las solicitudes de soporte técnico o el seguimiento de los procesos, lo que potencialmente ralentiza las resoluciones e impide las notificaciones de clientes.



La formación y el desarrollo de forma remota son una prioridad, pero se sigue aprendiendo en papel.

La formación y el desarrollo de forma remota son esenciales para el 74% de los directivos, pero el 87% admite que la mayor parte de la formación digital no estaba disponible en línea.



Trabajadores flexibles y dinámicos.

Construir un centro de información digital para adoptar con confianza nuevas tecnologías. Los empleados pueden aprender, mejorar sus habilidades y evolucionar con las necesidades del negocio, reduciendo el ciclo de aprendizaje y la "pérdida de conocimientos".

ServiceNow colabora con los CSP para que el futuro del trabajo sea ágil.

Al conectar equipos, procesos y sistemas, los proveedores pueden acelerar la transformación digital, impulsar la agilidad y generar oportunidades de crecimiento.

¿Cuán ágil es tu CSP?

Realiza nuestra evaluación para ver lo rápida y adaptable que es tu organización y lo que tienes que hacer que las experiencias digitales sean tu ventaja competitiva.

[Realiza la evaluación](#)

