



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.



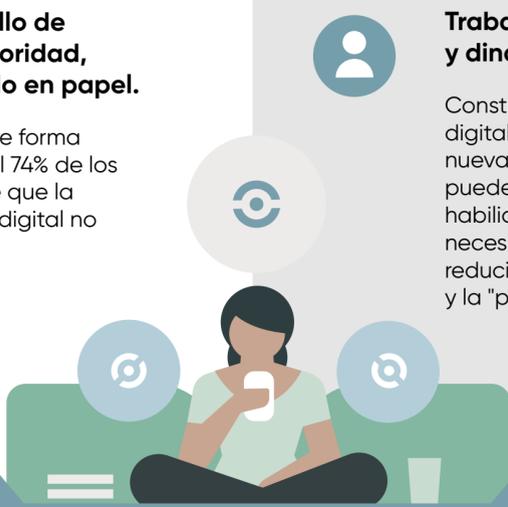
Una resolución y respuesta rápidas son fundamentales, pero las solicitudes de soporte siguen haciéndose offline.

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.



Lo que necesitas

Lograr visibilidad de toda la empresa.

Redefinir los procesos con un ecosistema integrado para lograr resiliencia operativa frente a los cambios en las normas, la legislación y las necesidades de la fuerza laboral.

Lograr buenas experiencias para los clientes con procesos fluidos para los trabajadores.

Para que la información circule, hay que unir los departamentos, desde el servicio de atención al cliente hasta el de operaciones de TI. Los empleados pueden responder, interactuar y resolver situaciones desde cualquier lugar, lo que aumenta la satisfacción en todo el proceso de interacción con el cliente.

Conectar el departamento de TI para crear un entorno de trabajo ágil.

La TI es el núcleo de una empresa digital. Cuando está interconectado, los departamentos se transforman, lo que mejora la colaboración entre departamentos y la productividad.

Atención rápida y proactiva con integración de principio a fin.

Digitalizar y automatizar los procesos de soporte de TI para aumentar la rapidez en las respuestas y resoluciones.

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](#)

