

Siete de cada diez empresas quieren una experiencia de cliente simplificada por parte de los proveedores de telecomunicaciones

Las empresas esperan una experiencia personalizada, fluida, flexible y segura al comprar servicios de telecomunicaciones

Madrid, 3 de marzo de 2025 – La primera edición del nuevo estudio anual del Instituto de Investigación de [Capgemini](#) "[La perspectiva B2B: las seis principales expectativas de los clientes empresariales de telecomunicaciones](#)", publicado hoy, revela un cambio significativo en las expectativas de los clientes empresariales. La mayoría de las organizaciones de todos los sectores esperan que las empresas de telecomunicaciones vayan más allá de los servicios de conectividad genéricos. La convergencia de la IA, el Cloud y el 5G marca un momento crucial, que exige a los operadores pasar de ser proveedores de conectividad centrados en el producto a ser integrales y centrados en el cliente.

Las principales expectativas: soluciones adaptadas al sector, simplificación y orquestación del ecosistema

Dos de cada tres clientes empresariales (67%) esperan que sus socios de telecomunicaciones demuestren un profundo conocimiento de los desafíos específicos del sector y brinden soluciones flexibles y personalizadas que se ajusten a sus necesidades, en lugar de servicios genéricos.

Los clientes empresariales buscan ahora soluciones que funcionen en redes híbridas, *edge computing* y entornos *Cloud*: alrededor de tres de cada cinco organizaciones confían en sus proveedores de telecomunicaciones para orquestar un ecosistema global que integre a la perfección TI, sistemas de soporte y experiencia específica de la industria, mientras que siete de cada diez esperan soluciones más sencillas, junto con experiencias de compra y servicio más flexibles. Sin embargo, solo una de cada tres organizaciones está actualmente satisfecha con el cumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) y el rendimiento/fiabilidad de la red.

La mayoría de las organizaciones (61%) desea que su proveedor de telecomunicaciones actúe como fuente de innovación. El acceso temprano a tecnologías de vanguardia y los esfuerzos conjuntos en proyectos piloto y prototipos son una de las principales expectativas (62%), mientras que las organizaciones están explorando servicios de comunicaciones avanzados para respaldar una variedad de casos de uso, como vehículos autónomos, aplicaciones de ciudades inteligentes, conectividad *Cloud* y automatización industrial en tiempo real.

"En el mundo actual, cada vez más hiperconectado, las empresas de telecomunicaciones son la columna vertebral de la economía digital. Las empresas esperan que los proveedores de telecomunicaciones vayan más allá de los servicios de conectividad genéricos y ofrezcan soluciones personalizadas, de extremo a



extremo y flexibles que impulsen la digitalización, la eficiencia operativa y el crecimiento sostenible”, afirma Praveen Shankar, director global de telecomunicaciones en Capgemini. “Al forjar alianzas sólidas con los clientes y los homólogos de la industria, orquestar un ecosistema de innovación y priorizar la experiencia del cliente sin fisuras, las organizaciones de telecomunicaciones pueden mejorar la confianza, simplificar las ofertas y diferenciarse en un panorama en rápida evolución”.

La experiencia del cliente, una oportunidad sin explotar para el crecimiento de los proveedores de telecomunicaciones

Aunque los clientes de las empresas de telecomunicaciones desean acceder a servicios que vayan más allá de las ofertas básicas, solo el 28% de las organizaciones afirma que actualmente compran estos servicios a su proveedor. En su urgencia por establecer estos servicios de valor añadido, solo el 27% de las organizaciones afirma que sus proveedores de telecomunicaciones ofrecen actualmente una experiencia del cliente excepcional, mientras que la mitad está dispuesta a pagar una prima para mejorarla, lo que pone de manifiesto que la experiencia del cliente sigue siendo una oportunidad sin explotar para acelerar el crecimiento e impulsar la lealtad y la innovación para los proveedores de telecomunicaciones.

Las empresas confían en que los proveedores de telecomunicaciones ofrezcan garantías de seguridad sólidas y fiables

Entre las diversas facetas de los servicios de telecomunicaciones, la ciberseguridad es un área prioritaria para más del 70% de las organizaciones encuestadas. Con los avances tecnológicos, como la IA y la Gen IA, la cloudificación y las redes inalámbricas/5G, el panorama de amenazas para las organizaciones está evolucionando rápidamente y las empresas están cada vez más preocupadas por proteger sus datos y sistemas. El informe destaca que las empresas buscan soluciones de seguridad integrales de sus proveedores de telecomunicaciones, con más de la mitad de las organizaciones (53%) dispuestas a invertir en servicios tecnológicos de telecomunicaciones, como la implementación de soluciones avanzadas de ciberseguridad, en los próximos 1-2 años.

Para más información o para descargar el informe, visite: [Enlace](#)

Metodología

El Instituto de Investigación Capgemini encuestó a 1.000 ejecutivos, de nivel directivo o superior, de clientes empresariales de telecomunicaciones en 11 sectores y 13 países de Asia-Pacífico, Europa y América del Norte. Para complementar los resultados de la encuesta, se llevaron a cabo veinte debates en profundidad con ejecutivos del sector de las telecomunicaciones y de los sectores que son clientes de las telecomunicaciones. La encuesta global se llevó a cabo en diciembre de 2024 y enero de 2025.

Acerca de Capgemini

Capgemini es un socio global de transformación empresarial y tecnológica, que ayuda a las organizaciones a acelerar su transición dual hacia un mundo digital y sostenible, al tiempo que crea un impacto tangible para las empresas y la sociedad. Es una organización responsable y diversa que cuenta con 340.000 profesionales en más de 50 países. Con una sólida trayectoria de más de 55 años, Capgemini cuenta con la confianza de sus clientes para liberar el potencial de la tecnología y dar respuesta a todas sus necesidades empresariales. Ofrece servicios y soluciones integrales aprovechando sus puntos fuertes, desde la estrategia y el diseño hasta la ingeniería, todo ello impulsado por sus capacidades líderes en el mercado en IA, IA generativa, Cloud y datos, combinadas con su gran experiencia en el sector y su propio ecosistema de socios. En 2024, el Grupo registró unos ingresos globales de 22.100 millones de euros.

Get The Future You Want | www.capgemini.com/es-es/

Acerca del Instituto de Investigación de Capgemini



El Instituto de Investigación Capgemini es el grupo de expertos interno de Capgemini sobre todo lo digital. El Instituto publica investigaciones sobre el impacto de las tecnologías digitales en las grandes empresas tradicionales. El equipo se basa en la red mundial de expertos de Capgemini y trabaja en estrecha colaboración con socios académicos y tecnológicos. El Instituto cuenta con centros de investigación dedicados en India, Singapur, Reino Unido y Estados Unidos. Recientemente, ocupó el puesto número 1 en el mundo por la calidad de sus investigaciones realizadas por analistas independientes.

Visítanos en <https://www.capgemini.com/es-es/investigacion/instituto-investigacion/>