

## **Siete de cada diez empresas desean una experiencia de cliente simplificada por parte de los proveedores de telecomunicaciones**

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

**París, 24 de marzo de 2025** - La primera edición del nuevo estudio anual del Instituto de Investigación de [Capgemini: "El pulso B2B: Las seis principales expectativas de los clientes empresariales de telecomunicaciones"](#), revela un cambio significativo en las expectativas de los clientes empresariales. La mayoría de las organizaciones de diversos sectores esperan que las compañías de telecomunicaciones vayan más allá de los servicios de conectividad. La convergencia de IA, la Nube y el 5G marca un momento clave, el cual requiere que los operadores pasen de ser proveedores de conectividad centrados en los productos en vez de ser empresas completas y centradas en el cliente.

### **Las mayores expectativas: soluciones adaptadas a la industria, simplificación y dirección del ecosistema**

Dos de cada tres clientes empresariales (67%) esperan que sus socios de telecomunicaciones demuestren un entendimiento más profundo de los desafíos específicos de su industria y ofrezcan soluciones flexibles y personalizadas que se ajusten a sus necesidades, en lugar de servicios generales.

Los clientes empresariales ahora buscan soluciones las cuales operen a través de redes híbridas, *edge computing* y entornos en la nube: alrededor de tres de cada cinco organizaciones dependen de sus proveedores de telecomunicaciones para orquestar un ecosistema global que integre de manera fluida TI, sistemas de soporte y una experiencia específica de la industria, mientras que siete de cada diez esperan procesos más sencillos, junto con experiencias de compra y servicio más flexibles. Sin embargo, solo una de cada tres organizaciones está actualmente satisfecha con el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA, por sus siglas en inglés) y el rendimiento/fiabilidad de la red.

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

*"En el mundo hiperconectado de hoy, las 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 y ofrezcan soluciones personalizadas, flexibles y de extremo a extremo que impulsen la digitalización, la eficiencia operativa y el crecimiento sostenible,"* dijo Praveen Shankar, Líder Global de Telecomunicaciones de Capgemini. *"Al forjar alianzas fuertes con los clientes y los homólogos de la industria, orquestar un ecosistema de innovación y priorizar una experiencia de cliente fluida, las organizaciones de telecomunicaciones pueden aumentar la confianza, simplificar las ofertas y diferenciarse en un entorno acelerado".*



## **Experiencia del cliente, una oportunidad sin explotar para el crecimiento de los proveedores de telecomunicaciones**

Mientras los clientes de telecomunicaciones están ansiosos por acceder a servicios más allá de las ofertas principales, solo el 28% de las organizaciones afirma que actualmente adquieren estos servicios de su proveedor. En su premura por establecer estos servicios de valor agregado, solo el 27% de las organizaciones afirma que sus proveedores de telecomunicaciones ofrecen actualmente una experiencia de cliente excepcional, mientras que la mitad está dispuesta a pagar un precio mayor para mejorarla, lo cual pone de manifiesto que la experiencia del cliente sigue siendo una oportunidad sin explotar para acelerar el crecimiento y fomentar la lealtad e innovación de los proveedores de telecomunicaciones.

## **Las empresas confían en los proveedores de telecomunicaciones para salvaguardias de seguridad robustas y confiables**

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 IA generativa, la "cloudificación" y las redes inalámbricas/5G, el panorama de amenazas está evolucionando rápidamente y las empresas están cada vez más preocupadas por proteger sus datos y sus sistemas. El informe destaca que las empresas están en busca de soluciones de seguridad integrales por parte 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 descarga del informe, visita [este enlace](#).

### **Metodología**

El Instituto de Investigación Capgemini encuestó a 1,000 ejecutivos, a nivel de director o superior de los 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 realizaron veinte conversaciones a profundidad con ejecutivos de la industria en telecomunicaciones y de industrias de clientes. 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, a la vez que crea un impacto tangible para las empresas y la sociedad. Es un grupo responsable y diverso de 340,000 profesionales en más de 50 países. Con su sólida herencia de más de 55 años, Capgemini cuenta con la confianza de sus clientes para liberar el valor de la tecnología para abordar toda la gama de sus necesidades empresariales. Ofrece servicios y soluciones integrales que aprovechan las fortalezas de la estrategia y el diseño hasta la ingeniería, todo ello impulsado por sus capacidades líderes en el mercado en IA, IA generativa, nube y datos, combinadas con su profunda experiencia en el sector y su ecosistema de socios. En 2024, el Grupo reportó ingresos globales de 22,100 millones de euros.

Get The Future You Want | [www.capgemini.com/mx-es](http://www.capgemini.com/mx-es)

### **Acerca de Instituto de Investigación 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 especializados en India, Singapur, Reino Unido y Estados Unidos. Recientemente, analistas independientes le han otorgado el primer puesto mundial por la calidad de sus investigaciones.

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