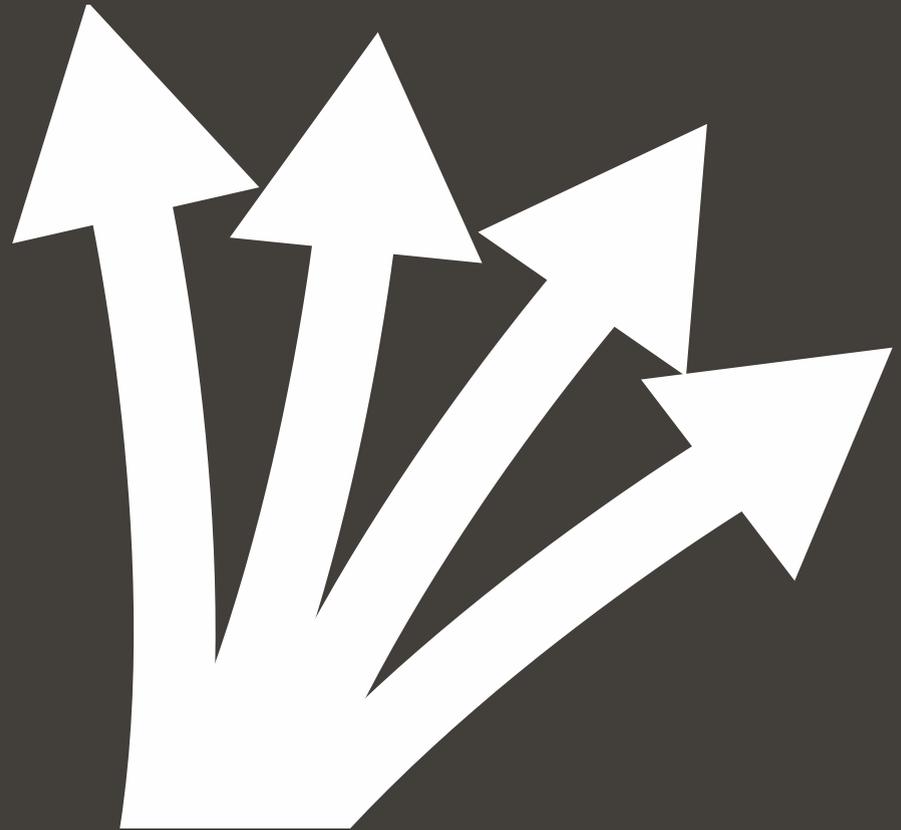


# ¿Cuáles son las principales demandas de los clientes digitales?

Las principales demandas de los consumidores digitales están relacionadas con dos aspectos: una mayor velocidad de conexión y una mejor experiencia del usuario.

Esto puede generar cuatro grandes oportunidades que las empresas del sector pueden aprovechar.



01 Soy 'screenager'

02 Lo quiero fácil

03 ¿Eres de confianza?

04 Gánate mi lealtad

05 Un mundo de nuevas oportunidades



## Conectividad ultra-rápida

Todos los servicios de nueva generación requieren un ancho de banda importante, lo que abre la puerta a nuevas vías de ingresos a través de la monetización de datos o la creación de servicios de valor añadido que no consumieran tarifa de datos. El desarrollo de redes de nueva generación, como el 5G, permitirá aumentar la fiabilidad e incrementar de forma exponencial las posibilidades de explotación del Internet de las cosas o el vídeo en *streaming*.



## Servicios en la nube

Esta oportunidad presenta dos vertientes. Por un lado, existe una demanda clara de espacios de almacenamiento en la nube por parte de los usuarios individuales, pero al mismo tiempo está creciendo la tendencia de las empresas a emplear la computación en nube para disminuir los costes de la infraestructura. Es en este punto donde mayor es la influencia de las empresas del sector ya que las comunicaciones son el elemento principal de su negocio y tienen capacidad para la creación de servicios de almacenamiento, procesamiento de la información y virtualización que se adapte a estas nuevas demandas.



## Servicios inteligentes

La creciente cantidad de información, tanto estructurada como desestructurada, que las compañías poseen sobre sus clientes supone una ventaja competitiva para aquellas que sean capaces de capitalizarla. La tendencia apunta a que las técnicas analíticas dotarán de inteligencia a los servicios, llegando a predecir lo que va a necesitar el usuario antes siquiera de que él mismo lo sepa, con los beneficios que eso supone para la mejora de la experiencia del usuario.



## Experiencia de usuario

Apoyándose en los tres puntos anteriores, las compañías deberían garantizar una experiencia multicanal y multipantalla, para un usuario multidispositivo que espera interactuar de forma sencilla independientemente del canal y el dispositivo que emplee. Esto convierte al diseño de la experiencia en una palanca clave de diferenciación de los servicios.

01 Soy 'screenager'

02 Lo quiero fácil

03 ¿Eres de confianza?

04 Gánate mi lealtad

05 Un mundo de nuevas oportunidades