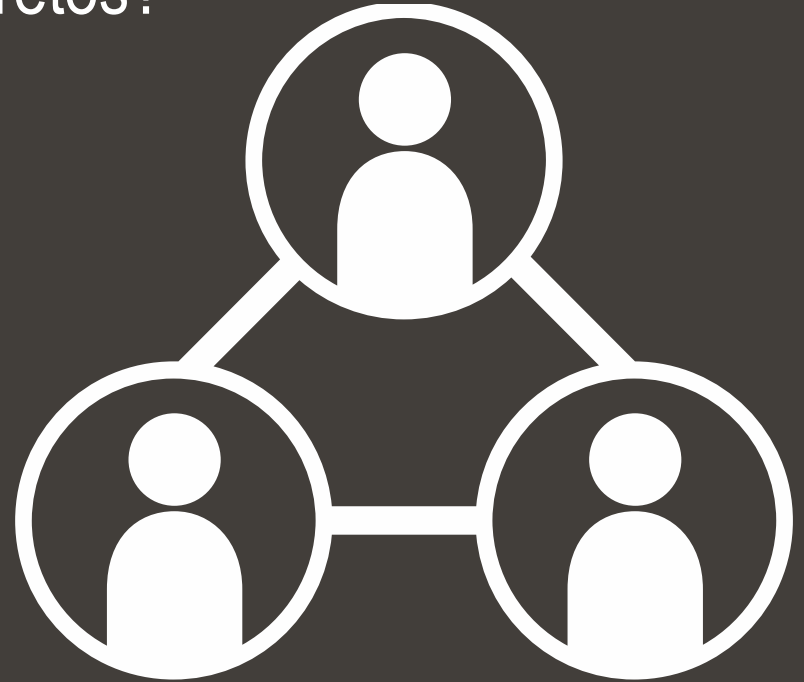


# ¿Cómo se debe adaptar el sector de las comunicaciones a los nuevos retos?

Los agentes del sector de las comunicaciones son los principales habilitadores de los nuevos servicios digitales, proporcionando las comunicaciones, infraestructura, dispositivos, incluso las plataformas sobre las que operan.

Pero liderar el nuevo mundo digital exige un cambio ágil en la cultura de la empresa, organización y modelos operativos, que les permita resolver los nuevos retos a los que se enfrentan.



01 Soy 'screenager'

02 Lo quiero fácil

03 ¿Eres de confianza?

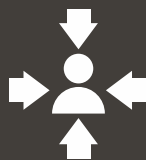
04 Gánate mi lealtad

05 Un mundo de nuevas oportunidades



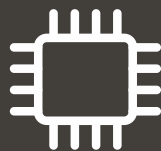
## Innovación orientada al cliente

Capturar y analizar la información que proporcionan constantemente los usuarios hiperconectados permitirá a las compañías del sector evolucionar los servicios para personalizarlos a la demanda y expectativas del cliente. Para ello deberían impulsar la innovación y el desarrollo de nuevas plataformas de servicios digitales con servicios de mayor valor añadido, como ya ha empezado a ocurrir con los servicios de vídeo y de casa conectada, o con las soluciones M2M para empresas.



## Gestión del cliente omnicanal

El usuario es cada vez más exigente y contacta con sus proveedores de servicio de forma continua por múltiples canales. Es necesario proporcionarle una experiencia omnicanal potenciando las interacciones y contactos en los nuevos canales digitales de forma integrada con los tradicionales.



## Digitalización de las operaciones

Con la actual velocidad a la que evolucionan las tecnologías, las compañías del sector deberían pasar de funcionar como silos a ser organizaciones horizontales que integren desde el diseño hasta el desarrollo y soporte al servicio, además de automatizar las operaciones.



## Nuevo modelo de marketing

Nuevos roles, como el *chief data officer*, integrarán las capacidades de marketing y tecnología para liderar la innovación y el desarrollo de servicios.

## Retención del talento digital

El talento digital es fundamental y limitado. Las compañías deberían resultar atractivas para incorporar talento en diseño, ciencia de datos, marketing digital, nuevas tecnologías... además de fomentar su colaboración y formación continua.



## Impulso de modelos de asociación

Los servicios digitales conforman un ecosistema en el que componentes diversos operan de manera integrada. En el mundo digital, ya no es posible liderar con las capacidades de una sola empresa.

01 Soy 'screenager'

02 Lo quiero fácil

03 ¿Eres de confianza?

04 Gánate mi lealtad

05 Un mundo de nuevas oportunidades