



# El futuro de las operaciones en campo

Una mirada a los sectores de prestación de servicios y telecomunicaciones hacia 2025



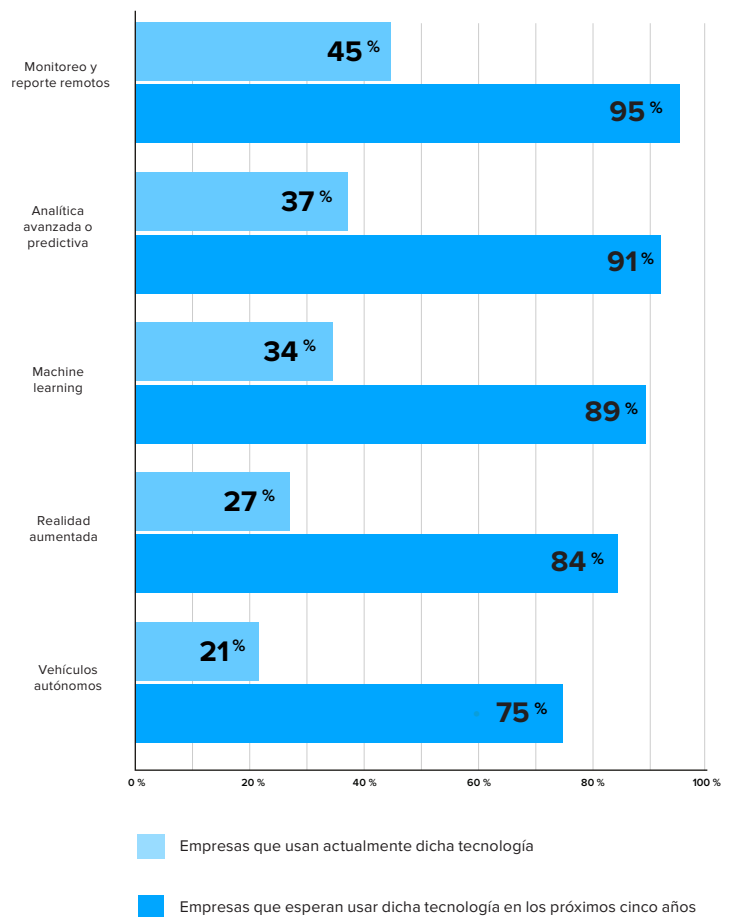
## Análisis y hallazgos sobre el impacto de la tecnología móvil para los prestadores de servicios

El futuro de las operaciones en campo: Una mirada a los sectores de prestación de servicios y telecomunicaciones hacia 2025 ofrece datos exclusivos recopilados con los aportes de más de 400 encargados de la toma de decisiones en el área de operaciones de campo en los sectores de prestación de servicio técnico y telecomunicaciones. En esta encuesta, los invitamos a compartir sus opiniones sobre una gran variedad de temas relevantes para los prestadores de servicios, por ejemplo, la definición de una estrategia efectiva para el uso de tecnología móvil, las mejoras en el despacho de equipos, el aumento de la eficiencia mediante monitoreo remoto y más. El informe también analiza el uso de la tecnología móvil, las dificultades que enfrentan los técnicos y las innovaciones futuras que transformarán la industria en los próximos cinco años.

- El 76 % de los prestadores de servicios ahora planifican sus estrategias de operaciones de campo en torno a dispositivos móviles, en lugar de computadoras de escritorio.
- Se espera que la cantidad de empresas que brinden dispositivos móviles a más de la mitad de sus técnicos en campo aumenten 16 puntos porcentuales en los próximos cinco años.

### Una mirada al futuro de los sectores de prestación de servicios

A medida que los prestadores de servicios transforman sus operaciones para satisfacer las necesidades de sus clientes, se empiezan a vislumbrar algunas de las tendencias que emergerán durante los próximos cinco años. Si bien tres de cada cuatro empresas utilizan analítica avanzada y machine learning para crear cronogramas de trabajo que maximizan sus recursos en campo, se espera que el uso de analítica predictiva y avanzada siga aumentando. También se estima que se generalizará el uso de soluciones de monitoreo y reporte remotos, así como de otras tecnologías innovadoras en los próximos años.



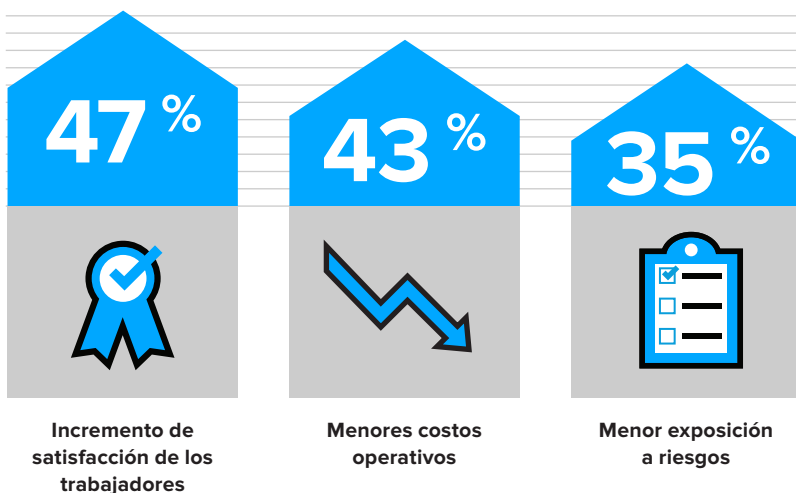
## La importancia de saber qué está en juego

Inclemencias del clima. Llamadas de visita tardías. Amenazas a la seguridad. Los técnicos en campo enfrentan estos y otros desafíos para garantizar que los clientes tengan todo lo que necesitan. Saber cuáles son los desafíos principales para sus técnicos puede ayudarlo a seleccionar las herramientas adecuadas para que trabajen de forma más segura, más rápida y más eficaz.

## Los dispositivos móviles ayudan a los prestadores de servicios a reducir los costos y a aumentar la seguridad y la satisfacción de los trabajadores

Los clientes esperan mucho de sus prestadores de servicios. Para ellos, las fallas e interrupciones de servicio son más que un simple inconveniente; son realmente inaceptables. Usted comprende lo que está en juego, y eso refuerza la necesidad de que sus técnicos en campo puedan conectarse desde cualquier parte para diagnosticar y resolver problemas. La industria ya ha visto el valor de la tecnología móvil; y ante el avance continuo de las innovaciones 4G y 5G, las empresas que quieren seguir siendo competitivas aumentan sus inversiones en tecnología inalámbrica.

## Beneficios de la tecnología móvil según los prestadores de servicios que la están usando



## Los tres desafíos principales de las operaciones en campo para los prestadores de servicios

1. Optimizar los tiempos de respuesta **44 %**
2. Mantenerse dentro del presupuesto **42 %**
3. Implementar y adaptarse a nuevas tecnologías **39 %**



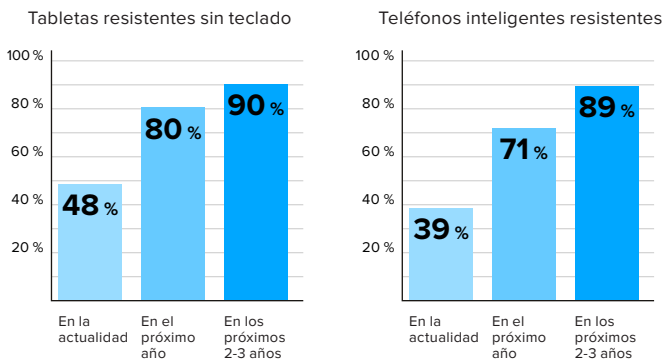
## EL FUTURO DE LAS OPERACIONES EN CAMPO

UNA MIRADA A LOS SECTORES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y TELECOMUNICACIONES HACIA 2025

### En camino a convertirse en la nueva norma

Los prestadores de servicios están viendo claramente el valor de los dispositivos móviles. Hoy en día, casi el 50 % de los encuestados han comenzado a usar tabletas resistentes, y se espera que esa cifra ascienda al 80 % en el próximo año. Además, el 89 % de los participantes dicen que su estrategia móvil incluirá el uso de teléfonos inteligentes robustos en los próximos tres años.

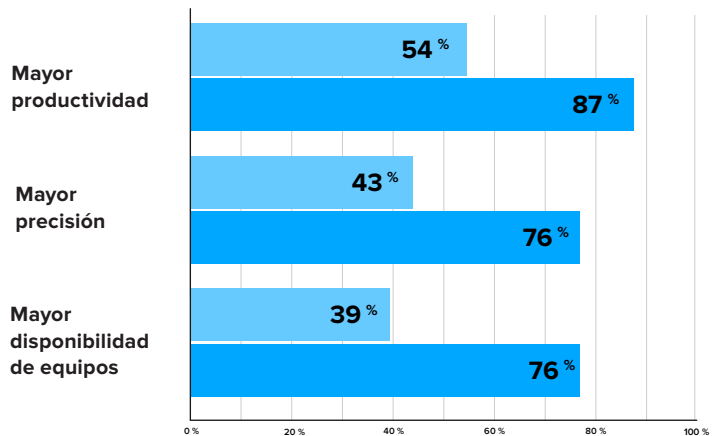
#### Implementación de dispositivos resistentes



### Mejoras de desempeño en los servicios en campo

La tecnología móvil está redefiniendo el estándar del éxito en toda la industria al darles a los trabajadores más opciones en el campo y ayudándolos a incrementar su nivel de eficiencia. La mayoría de las empresas ya están aprovechando este aumento de productividad y se espera que aún más compañías puedan ver mejoras el próximo año.

### La tecnología móvil impulsa la productividad



- Empresas que han implementado soluciones móviles
- Empresas que esperan implementar soluciones móviles el próximo año

## Las aplicaciones más importantes de la industria

Los procesos en papel van desapareciendo a medida que las empresas que priorizan la conectividad móvil van enfocándose en simplificar las operaciones para los usuarios, lo cual les permite mejorar la productividad y garantizar la seguridad de los trabajadores en campo. Uno de los cambios más comunes que ha presenciado la industria es el uso generalizado de aplicaciones para optimizar la eficiencia de la recolección de datos, las comunicaciones y la navegación.

## La solución de tecnología móvil

Las operaciones en campo permiten que los prestadores de servicios puedan evitar las interrupciones totales, las fallas y las ineficiencias en la producción. Empresas de todo el sector han notado que la mejor forma de prepararse para alcanzar el éxito es adoptar tecnología móvil. Brindarles dispositivos móviles a los técnicos en campo, sin dudas, ha rendido sus frutos y se espera que los prestadores de servicios continúen ampliando el alcance de esta tecnología en los próximos años.

## La tecnología móvil está transformando la industria de prestación de servicios

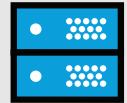
- Los técnicos en campo ahora pueden aumentar su productividad, llegar a sus destinos antes y resolver los problemas más rápido.
- Las empresas que usan dispositivos móviles han reducido los costos operativos en campo.
- Los técnicos en campo están expuestos a menos riesgos porque tienen acceso a más información para tomar decisiones más seguras en su trabajo.
- La tecnología se convertirá en uno de los pilares que impulse al sector, ya que más del 90 % de los prestadores de servicios planean implementar tecnologías de machine learning, analítica y monitoreo remoto en los próximos cinco años.

## Las funciones de aplicación más importantes según los usuarios

1. **Correo electrónico**



2. **Acceso en tiempo real a bases de datos**



3. **Administración de despacho de equipos**



4. **Monitoreo de condiciones ambientales**



5. **Utilización de sistemas de información geográfica**





## Contáctenos

**Zebra Technologies Corporation**  
3 Overlook Point  
Lincolnshire, IL 60069

### **Acerca de Zebra**

Zebra ofrece un portafolio completo de soluciones de computación móvil resistentes para el sector de las telecomunicaciones y los prestadores de servicios. Nuestra tecnología les permite a los profesionales en campo conectarse desde los lugares más remotos y acceder a los datos que necesitan para realizar su trabajo de forma más eficiente.

Conozca más en [zebra.com/telecom](https://zebra.com/telecom)