

# Investigación y desarrollo

*Las actividades de Telefónica I+D crecieron un 30% en 1999 y se centraron en la creación de nuevos negocios, incrementar la diferenciación de los emergentes y mantener los consolidados*

Telefónica I+D ha continuado liderando las actividades de Investigación y Desarrollo de Telefónica, enfocando sus resultados a potenciar el posicionamiento y cuota de mercado de sus diferentes unidades de negocio. Estos objetivos genéricos, que han propiciado un incremento del 30% en la actividad de Telefónica I+D, se han centrado en tres frentes fundamentales: crear nuevos negocios, incrementar la diferenciación en los negocios emergentes, y contribuir a mantener los negocios consolidados en los que la aparición de nuevos entrantes tiene mayor impacto.

Respecto a la creación de nuevos negocios cabe resaltar las actividades realizadas dirigidas a dotar a Terra Networks, tanto de servicios de valor añadido, como de servicios generadores de mercado (videoconferencia, juegos en red, chat, etc.), así como de herramientas y

sistemas para soporte al negocio y a los procesos internos. Asimismo se han puesto a disposición de Telefónica Cable atractivos servicios interactivos de banda ancha, integrados en un primer demostrador (Proyecto IMAGENIO) que ha permitido facilitar a los clientes el conocimiento de las capacidades de estos nuevos servicios sobre ordenadores personales y TV, posibilitando su próxima oferta al mercado.

En el apartado de actividades dirigidas a negocios emergentes Telefónica I+D ha desarrollado para el negocio de Móviles un conjunto de numerosos nuevos servicios que le permiten afianzar, vía diferenciación en su oferta, su posición estratégica frente a la competencia. Se han desarrollado nuevos servicios de valor añadido integrados con Internet y con recursos especiales de tecnología del habla, nuevos servicios asociados a la tarjeta prepago, servicios de localización geográfica y de inteligencia de red. Asimismo se han implantado nuevas herramientas dirigidas a potenciar la gestión del negocio, tales como Datawarehouse, y a potenciar los Centros de Atención de Clientes y los Sistemas de Gestión de la Red, incrementando tanto la calidad real de los servicios ofrecidos como la percibida por los usuarios.

En el ámbito de los servicios de datos y acceso a Internet es importante destacar la evolución del servicio InfoVía hacia la nueva



*Una nueva generación de red y servicios IP ha permitido desplegar una oferta altamente competitiva en El Salvador y Guatemala donde Telefónica actúa como operador entrante*



## *Con la Red IP, evolución del servicio InfoVía, Telefónica I+D proporciona, en España y Latinoamérica, servicios altamente competitivos*

generación de servicios IP e InfoVía Plus. Esta evolución ha permitido a Telefónica DataCorp mantener la posición de liderazgo en el mercado de los servicios de información en general, y al acceso a Internet, en particular. Además, la nueva generación de servicios IP ha propiciado la evolución de los servicios clásicos de datos para empresas hacia una solución global para las redes corporativas, ofreciendo una solución integral para las comunicaciones internas y externas de la empresa a través de una única red.


Telefónica I+D ha desarrollado esta nueva generación de Red y Servicios IP, que ha supuesto la evolución del servicio InfoVía tanto en España como en Argentina, y el despliegue de los servicios de datos y acceso a Internet en El Salvador y Guatemala, proporcionando a estos países una gama de servicios altamente competitiva en un escenario donde Telefónica actúa como operadora entrante.

Además, durante 1999, Telefónica I+D ha continuado su contribución a la evolución de los servicios de Red IP, destacando la incorporación del acceso ADSL a esta red con lo que supone en potenciación de este nuevo mecanismo de acceso de alta capacidad a los Servicios de Información en general y a Internet en particular.

En el tercer apartado de negocios consolidados, Telefónica I+D ha dirigido sus esfuerzos fundamentalmente a promover los ingresos

para Telefónica de España, incrementando los Servicios de Valor Añadido, en lo referente a nuevas facilidades de tarjetas, de información de facturación y consumo, etc.; y a potenciar los servicios de Atención al Cliente con nuevas facilidades de información y con la disponibilidad de centros de atención de llamadas avanzados para PYMES.

Cabe destacar, también, los Sistemas de Gestión desarrollados para continuar reduciendo costes de explotación, reducir los tiempos de provisión y mejorar las inversiones en infraestructuras. Además de mejorar los sistemas tradicionales, como EOC, SGT, SERA y SERES en la planta nacional, se han iniciado actividades, como más adelante se enfatiza, para que puedan estar disponibles en Telesp (Brasil) a lo largo de 2000. Por otra parte se han mantenido las actividades encaminadas a la gestión de servicios sobre redes ATM, y a la supervisión de la red de señalización mediante análisis en tiempo real del tráfico con el sistema IAS, desplegado para cubrir el negocio tanto de la telefonía fija como móvil. Adicionalmente el sistema INTEGRA se ha configurado como el registro único de planta para los sistemas de operación y mantenimiento de la red conteniendo toda la información relativa a los elementos de planta de conmutación y transmisión.



La incorporación del acceso ADSL ha acelerado la evolución de los servicios de Red IP.

Un aspecto relevante, en este ámbito de los Sistemas de Gestión, son los desarrollados para los nuevos negocios, como el sistema de gestión ADSL (SIGA), el de interconexión con otros operadores (SGI), o los relacionados con aspectos regulatorios como es el caso de la portabilidad de número (SGCP).

Finalmente cabe señalar los esfuerzos en trasladar aquel know-how y productos, cuya eficacia ya ha sido contrastada en España, a las operadoras latinoamericanas, al objeto de potenciar la atención al cliente, incrementar la calidad y reducir plazos de respuesta y las necesidades de inversión. Muestra de ello es el despliegue, realizado en Telesp, del gestor de Boletines de Defecto y del de Ordenes de Servicio, que han permitido mecanizar los procesos de los escritorios, hasta ahora resueltos manualmente, optimizando sustancialmente la atención al cliente.

Complementando todas estas actividades dirigidas a dar respuesta a las necesidades a corto plazo de las Unidades de Negocio, se ha trabajado en la creación de proyectos de futuro, tratando de identificar y concretar nuevos escenarios para la red fija y móvil, su convergencia, redes de clientes, nuevos servicios y tecnologías, medios de pago... Todo ello sobre la base de la nueva generación de Internet.