

# Innovación

## Incremento de la competitividad

Telefónica I+D es la empresa privada dedicada a la investigación y el desarrollo más importante de España. Sus actividades, de carácter nacional e internacional, se dirigen fundamentalmente a contribuir a incrementar la competitividad del Grupo Telefónica y a crear valor para los clientes del Grupo. Está integrada por 1.208 tecnólogos y científicos en las disciplinas de telecomunicaciones e informática.

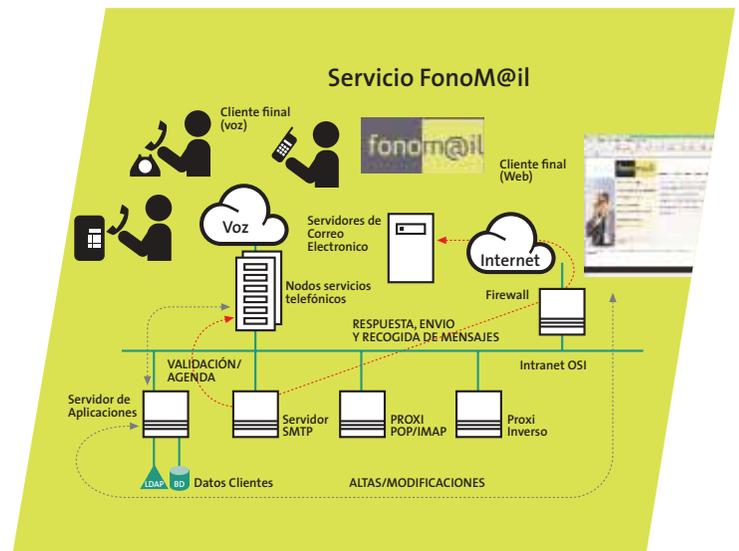
Durante el ejercicio 2001, Telefónica I+D trabajó en 1.200 proyectos alineados con la estrategia global de Telefónica. Se abordaron actividades muy diversas y se crearon productos dirigidos a potenciar los servicios telefónicos fijos, móviles, multimedia e interactivos, los sistemas de gestión de redes y servicios, sistemas de soporte a operaciones y de apoyo al negocio, e innovación. El carácter innovador, eficiente y tecnológicamente avanzado de estos productos y su diseño "a medida" de la realidad de los clientes, apoyan la oferta de Telefónica, situándola como una de las más avanzadas y competitivas tecnológicamente del mundo de las telecomunicaciones.

## Desarrollo de Banda Ancha e Internet

A lo largo de 2001 Telefónica I+D desarrolló nuevos servicios multimedia e interactivos avanzados que permiten, a los usuarios dotados de un acceso ADSL, disponer de servicios comerciales de difusión de canales TV, vídeo bajo demanda, servicios de contenidos a la carta y navegación por Internet.

El desarrollo de estos servicios se completó con el Sistema Integrado de Gestión para ADSL que ha facilitado a Telefónica de España lograr sus objetivos del año 2001 en cuanto a clientes con servicio ADSL.

*La innovación tecnológica de Telefónica I+D genera creación de valor para el Grupo e incrementa su competitividad*



*Telefónica I+D, con sus proyectos de innovación tecnológica, da servicio a todas las empresas del grupo, como en este caso, con el "Servicio Fonom@il" de Telefónica de España*

## Servicios móviles para nuevos mercados

Para apoyar la expansión internacional de Telefónica Móviles se llevaron a cabo proyectos relacionados con las nuevas tecnologías GSM, GPRS y UMTS. También se aplicaron soluciones de Telefónica I+D en servicios para la localización del usuario: servicio de emergencias 112 y servicio vocal de acceso a información.

Telefónica I+D dispone de un catálogo de productos para desarrollar los más avanzados servicios de tratamiento automático que, aplicados sobre plataformas multiservicio, aportan los portales de voz más avanzados, sistemas de navegación vocal por Internet y servicios automáticos de información y de atención.

El liderazgo en tecnologías del habla y plataformas de voz se aplicó para acceder al correo electrónico desde el móvil y para el acceso vocal al servicio de chat. Recientemente, ha comenzado a desarrollarse el portal de voz de Telefónica Móviles.

## Sistemas de Atención al Cliente

Durante 2001 se potenció la atención al cliente, transformando el concepto tradicional de Call Center por el más avanzado Centro de Contactos de Clientes. Asimismo, se mejoraron los recursos que permiten interactuar, con los servicios de atención al cliente, sin intervención humana.

## Eficiencia y Calidad en la gestión del negocio

Telefónica I+D dirigió sus desarrollos a incrementar la eficiencia de las operaciones a través de productos como el Gestor de Actividad (GA), que fue elegido “el producto más transformador del Grupo en el año 2001”.

Se trabajó en el ámbito de los Cuadros de Mando corporativos de las empresas del Grupo, así como en el Cuadro de Mando de Compras y Seguimiento de la actividad comercial en Telefónica España. Asimismo, se implantó Cicorp, el centro de información corporativo para el análisis financiero del Grupo y los sistemas CORE/CUNE, que generan la contabilidad analítica de costes y que produjeron sus primeros resultados en las operadoras latinoamericanas.

Las actividades de Inteligencia de Negocio se enfocaron al desarrollo de Datawarehouses. Se consolidaron los grandes sistemas ya desarrollados: DW Minerva, de Telefónica Móviles España; DW Siete, de Telefónica de España; DW Corporativo Telesp, para Telefónica São Paulo y DW Corporativo, de Telefónica Móviles Celular en Brasil. A la vez, finalizó el desarrollo de los DW de Telefónica Móviles Argentina y Telefónica del Perú y comenzó a crearse el de Telefónica Publicidad e Información.

Como apoyo al marketing, se implantó una versión avanzada y estable de Innovatel, cuyo objetivo es soportar los planes de fidelización.

Por otra parte, se realizaron aplicaciones estratégicas para el Canal OnLine, como la Gestión de Usuarios, Enciclopedia Técnica, Foro On Line y Noticias al día, Atención a Clientes y Sistemas de Información para la gestión, dentro del objetivo de contribuir al desarrollo de Telefónica como una *e-Company*.

## Desarrollo de la Sociedad de la Información

El libro “La Sociedad de la Información en España. Perspectiva 2001/2005” recoge, junto a la opinión de numerosos expertos, la visión de Telefónica I+D sobre la Sociedad del Conocimiento. Como parte de esta iniciativa, el proyecto Comunidades de Banda Ancha facilitó una intranet local de altas prestaciones para que municipios y comunidades puedan disponer de una amplia gama de servicios locales, con contenidos de gran interés y rapidez de acceso a múltiples servicios (ocio, medios de comunicación, etc).



*Dentro del proceso de constitución del centro de Telefónica I+D en Barcelona, en 2001 se firmó un acuerdo de colaboración con la Universidad Pompeu Fabra*



## Internacionalización

La misión de Telefónica I+D de dar servicio a todas las empresas del Grupo le llevó a continuar impulsando su actividad internacional, fundamentalmente en Iberoamérica, y más concretamente en Brasil. La necesidad de responder a esta creciente demanda ha propiciado la futura apertura de un centro de Telefónica I+D en ese país.

Algunas de sus actividades de investigación se llevaron a cabo en el marco de Programas Europeos, a través de un numeroso número de proyectos promovidos y financiados parcialmente por la Unión Europea.

## Innovación

El conjunto de actividades dirigidas al medio y largo plazo que conforman el Plan de Innovación, se centró en identificar los factores que van a influir en la evolución de los negocios de Grupo. Todo ello, teniendo en cuenta el mercado, la necesidad de anticipación a la competencia y la innovación tecnológica.

Se trabajó con especial éxito en el área de la vivienda inteligente u hogar digital, con la ampliación y mejora de los demostradores de Valladolid y Madrid, que cuentan con nuevas redes de control soportadas y con nuevos accesos, como uso de la voz desde cualquier teléfono o dispositivos de pequeño tamaño como PDA y teléfonos móviles.

En Tecnologías del Habla, se trabajó en conversión texto voz y reconocimiento de lenguaje natural, principalmente para acceder a contenidos de Internet. En concreto, se creó un sistema genérico de corrección ortográfica de textos, se incorporó la capacidad de personalización a los servicios telefónicos que usan lenguaje natural y se adaptó el reconocedor para manejar subdiálogos expertos.

En datos y multimedia, se crearon plataformas de servicios multimedia sobre XDSL, con grabación de vídeo en red, chat combinado con TV y juegos multijugador y multiacceso. Se trabajó en redes totalmente ópticas, y en modelización de arquitecturas y tráfico en redes IP.

En el ámbito de las nuevas tecnologías UMTS, GPRS, WLAN, WDM, en las que Telefónica I+D viene innovando y profundizando, se creó, en el marco del UMTS, una plataforma piloto para servicios de tercera generación, un servicio experimental que emplea, entre otras capacidades, el servicio de comunicaciones personales y un servicio de Locutor Virtual sobre PDA. Asimismo, destacan las experiencias con tecnologías inalámbricas locales WLAN y Bluetooth y su integración con las tecnologías móviles GPRS.

finalmente hay que subrayar que la vocación de Telefónica I+D, de empresa orientada a la innovación con una frecuente generación de registros, fue reconocida con la responsabilidad idónea para gestionar la cartera de Propiedad Intelectual e Industrial de Telefónica de España.



*En 2001 se trabajó con especial éxito en el área de la vivienda inteligente u hogar digital*



*La plantilla de Telefónica I+D está integrada por 1.208 tecnólogos y científicos especializados en telecomunicaciones e informática*