

NOTA DE PRENSA

El primer Centro de Operaciones Digitales (DOC) en España que integra operaciones y servicios gestionados de comunicaciones, seguridad, IoT y cloud

UN ESPACIO, 750 EXPERTOS, 1.500 CLIENTES, 24 HORAS AL DÍA, SIETE DÍAS A LA SEMANA: ASÍ ES EL NUEVO CENTRO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE TELEFÓNICA EMPRESAS

- **La multinacional se convierte en la primera operadora de telecomunicaciones en reunir en un único centro la gestión y el 'know-how' de todas las operaciones para empresas en España.**
- **En enero, también se centralizará desde allí la gestión de incidencias del área del puesto de trabajo digital.**

Madrid, 7 de noviembre de 2019.- Telefónica Empresas ha creado en Madrid su **primer Centro de Operaciones Digitales (DOC)** con el objetivo de gestionar de forma integrada y coordinada los servicios que dan soporte a los procesos de negocio de las empresas.

Este espacio consta de un completo sistema de seguridad en tres niveles y más de 750 profesionales dedicados, concentrando los servicios gestionados de más de 1.500 grandes compañías, entre las que se encuentra la propia Telefónica, y la mayor parte de las empresas del IBEX y de las Administraciones Públicas.

La instalación, que lleva 10 años siendo un referente en seguridad al albergar el *Security Cyberoperation Center (SCC)* de España y el centro de control de incidencias críticas (*Command Center*) nacional, vuelve a ser pionero al incorporar la gestión de los servicios del Internet de las Cosas (IoT) y del área cloud, además de la digitalización del puesto de trabajo (digital workplace), que se trasladará al DOC en enero.

“En Telefónica Empresas creemos que la mejor manera de ayudar a las compañías en su camino a la digitalización es poniendo a su disposición los mejores equipos multidisciplinares con una visión global del negocio para que resuelvan cualquier incidencia y que incluso se puedan anticipar a ellas. Esto garantizará la continuidad del servicio en cualquier circunstancia y les facilitará su día a día”, ha señalado Marisa Urquía, Directora de Empresas de Telefónica España.

El ciclo de vida de la empresa digital

El *command center* o centro de control garantiza la continuidad del negocio, asegurando una conectividad ininterrumpida a empleados y clientes de principio a fin.

#

Este concepto viene de la época militar (*war room*) y sus funciones son las de resolver los imprevistos e incidencias críticas que podrían afectar o poner en riesgo el negocio 24 horas al día, 7 días a la semana. Para ello, coordina a todas las áreas que podrían estar implicadas (sistemas de red, área de ciberseguridad, etc.) para una resolución temprana del problema. Anualmente se resuelven más de 5.000 incidencias.

Las organizaciones consumen cada vez más servicios en la nube, por lo que cada vez es más necesario tener arquitecturas *multicloud* que funcionen a la perfección. Desde el DOC de Telefónica se realiza la gestión y el control de las distintas 'nubes', en las que se pueden apoyar los sistemas de información de todos los clientes, permitiendo un entorno integrado compuesto por sistemas dedicados, como los propios servicios en la nube de Telefónica y las grandes *cloud* públicas. Desde las más de 25.000 máquinas virtuales al servicio de procesos de negocio de clientes que se monitorizan desde el DOC y en colaboración con los centros técnicos especialistas de cada tecnología, Telefónica puede dar una visión integrada de todos los sistemas con independencia de la nube en la que se encuentren, gracias a los más de 800 certificaciones en los principales *partners* tecnológicos, como por ejemplo, *Amazon Web Services* y *Microsoft Azure*, y de la red de comunicaciones que les dan soporte.

Los ciberataques crecen cada día y la complejidad de las amenazas aumenta al mismo ritmo que la tecnología. En el DOC de Madrid se encuentra el '**Security Cyberoperation Center (SCC)**', que cuenta con el mayor equipo de profesionales en ciberseguridad en España y con la máxima especialización por sus más de 550 certificaciones de sus expertos. Los servicios que se ofrecen aquí, en coordinación con los otros 11 centros de operaciones de seguridad distribuidos por todo el mundo, van desde la ejecución de proyectos de seguridad a medida en todos los ámbitos de una compañía (*Cloud*, CPD, Puesto de Trabajo, Aplicaciones) y la monitorización de alertas de seguridad y prevención de ataques, entre otros, hasta la respuesta y recuperación ante incidentes a través de [ElevenPaths](#), la Unidad de Ciberseguridad de Telefónica, y del CSIRT, un grupo especial de operaciones para los casos más complejos. Para ello, el SCC dispone de cerca de 4 millones de indicadores de amenaza (IOC) en su plataforma de inteligencia y desde aquí se detectan alrededor de 500.000 nuevas amenazas al mes.

El 72% de las compañías consideran que la transformación digital no es posible sin el Internet de las Cosas, por lo que cada vez más empresas están trabajando con dispositivos conectados que necesitan ser monitorizados. Uno de los pilares de este nuevo espacio es la monitorización automática de los activos y plataformas IoT de los clientes. Desde esta unidad, Telefónica ofrece un servicio de control y alertas de extremo a extremo y de atención constante al cliente, aunando todos los elementos que componen un proyecto del Internet de las Cosas (la conectividad, las plataformas y los sensores) garantizando el máximo nivel de seguridad. El volumen de dispositivos IoT que la compañía gestiona supera los 20 millones distribuidos por todo el mundo. Algunos ejemplos de proyectos IoT que se gestionan en este centro son los que mejoran la eficiencia energética a través de la medición y control de temperatura, iluminación y climatización de las instalaciones de los clientes, los que permiten una

#

#

#

mejor movilidad de las flotas y vehículos o los servicios de medición de variables relacionadas con la salud, como es el caso de las columnas de cardio-protección en los aeropuertos.

A partir de enero, el DOC también ayudará a las empresas a multiplicar las capacidades digitales de sus empleados, facilitándoles la gestión de las herramientas tecnológicas que les permitan elegir la manera de trabajar y potenciar su talento digital. La resolución de incidencias a través de un sistema multi canal de atención al cliente y multi idioma, que aúna los dos primeros pasos en la resolución de las incidencias (el experto que recoge la primera llamada es el que la resuelve) está consiguiendo un índice de satisfacción de los usuarios de un 85 %.

La integración de la ejecución y operativa de las diferentes tecnologías que son clave en los procesos de transformación de las empresas con las que trabaja Telefónica, hacen de este centro un espacio de referencia en la gestión de los servicios digitales y el primero de estas características puesto en marcha por una operadora.

#