

NOTA DE PRENSA

TELEFÓNICA DESPLIEGA LOS PRIMEROS CENTROS DE OPERACIONES DE SERVICIOS PARA LA GESTIÓN INTELIGENTE DE SUS REDES BASADA EN EL ANÁLISIS EN TIEMPO REAL DE LA EXPERIENCIA DE SUS CLIENTES

- Los centros ya están operativos en Alemania, Argentina y Chile y suponen el primer paso hacia la aplicación de la Inteligencia Artificial en la gestión de las redes. Para ello utilizan técnicas de análisis de los servicios a los que se accede a través de la red y permite anticipar incidencias e identificar acciones proactivas dirigidas a mejorar la experiencia del cliente.
- Con este proyecto, que se implementará en todos los países donde opera, Telefónica cambiará el paradigma en la gestión de redes evolucionando a un modelo que permite a sus operaciones monitorizar permanentemente en tiempo real la calidad de los servicios que ofrece a sus clientes.

Madrid, 18 de Abril 2017.- Telefónica, utilizando la solución SmartCare SOC de Huawei, ha anunciado hoy el despliegue de Centros de Operaciones de Servicio (SOC) en Argentina, Chile y Alemania para la gestión inteligente de las redes como primer paso de su innovador proyecto que le permitirá capturar en tiempo real la verdadera calidad de la experiencia de servicio al cliente, y que por el momento, se aplicará al ámbito de los servicios móviles. El objetivo es garantizar una excelente conectividad y rendimiento, para que el cliente siempre pueda disfrutar de los servicios, cuándo y cómo quiera.

Pasar de un modelo de gestión de las operaciones centrado en la red a un modelo centrado en el cliente es una tarea compleja y ambiciosa para Telefónica pero que tiene unos beneficios claros, incluyendo la capacidad de entender, manejar y asegurar la experiencia del cliente. Esto conducirá a una mayor eficiencia operativa, así como a incrementar la satisfacción y lealtad del cliente.

Los Centros de Operaciones de Servicios usan información anónima y agregada sobre el uso que hacen los clientes de la red lo que permite a la compañía anticipar posibles incidentes y puntos negros, entre otras cosas. De esta forma, se pueden identificar acciones proactivas que, cuando se apliquen, garantizarán un mejor uso de los servicios, un mantenimiento predictivo, la optimización de la red, así como la realización de respuestas más rápidas y personalizadas a los clientes que tengan un problema técnico.

Con esta nueva forma de gestionar las Operaciones basándose en datos, Telefónica pasa a tomar decisiones con criterios y cálculos homogéneos, en tiempo real, y con datos precisos y comparables, cambiando el mantenimiento de la red de "programado" a "proactivo" y "predictivo".

Como parte de la estrategia de operaciones centrada en el cliente, Telefónica ha elegido la solución de Huawei SmartCare SOC para desplegar sus Centros de Operación de Servicio en Argentina, Chile y Alemania. Huawei SmartCare SOC es el puente que une la gestión de activos de recursos de red y la gestión de activos de clientes y proporciona capacidades para la operación centrada en el cliente y el servicio, lo que permite ofrecer una experiencia superior y mejorar eficiencia operativa.

La solución de Huawei proporciona visibilidad por servicio por usuario (PSPU) de la experiencia del cliente, identifica y corrige fallos antes de que se conviertan en un problema para el cliente lo que redundará en la reducción de las quejas y el churn. Huawei apoyará a Telefónica no sólo con el despliegue de la plataforma de gestión, sino también con el lanzamiento del programa de transformación operacional, incluyendo la definición de procesos y el primer año de operación.

"Estos SOC son el primer paso para llevar la experiencia del cliente al siguiente nivel. En un futuro próximo, la aplicación de la Inteligencia Artificial a las redes maximizará la capacidad y resolverá cualquier problema antes de que los usuarios finales noten alguna deficiencia. El objetivo final es modificar automáticamente el estado de la red para evitar posibles problemas. Además, el aprendizaje automático se está volviendo cada vez más crítico a medida que los operadores virtualizan su infraestructura: las redes se están volviendo dinámicas y más complejas de gestionar a medida que el control se va trasladando al borde de la red. La inteligencia y la analítica son fundamentales a medida que Telefónica avanza hacia la próxima generación de redes, convirtiendo así sus datos en conocimiento, un conocimiento que habilita la innovación para el día a día", ha señalado Enrique Blanco, Director Global de Tecnología de Telefónica S.A.

"Es un gran honor para Huawei ser seleccionado como el proveedor de la solución SOC para Telefónica. El SOC es la clave para transformar la operación y centrarla en el cliente. Huawei Smartcare SOC Solution ha sido una de las principales áreas de inversión estratégica de la compañía y refuerza nuestra posición como socio para la transformación de Telefónica. Estamos comprometidos a entregar la solución de extremo a extremo solicitada por Telefónica con la más alta calidad. Huawei está plenamente comprometida con este proyecto y aprovechará toda su considerable experiencia para apoyar a Telefónica y asegurar el éxito total de los objetivos establecidos ", ha señalado Edward Deng, Presidente de la Cuenta Global de Telefónica, Huawei.

La aplicación de las herramientas analíticas en la red muestra que Telefónica está dando un paso más hacia convertirse en una empresa centrada en el cliente, ya que implica la entrega de la excelencia en los servicios y garantiza la calidad a través de la evolución de la gestión de la red a la gestión de la experiencia del cliente con la calidad como su prioridad máxima.

Acerca de Telefónica

Telefónica es una de las mayores compañías de telecomunicaciones del mundo por capitalización bursátil y número de clientes, que se apoya en una oferta integral y en la calidad de la conectividad que le proporcionan las mejores redes fijas, móviles y de banda ancha. Es una empresa en crecimiento que ofrece una experiencia diferencial, basada tanto en los valores de la propia compañía como en un posicionamiento público que defiende los intereses del cliente.

Presente en 21 países y con 350 millones de accesos, Telefónica tiene una fuerte presencia en España, Europa y Latinoamérica, donde concentra la mayor parte de su estrategia de crecimiento.

Telefónica es una empresa totalmente privada que cuenta con más de 1,5 millones de accionistas directos. Su capital social está dividido en la actualidad en 5.037.804.990 acciones ordinarias que cotizan en el mercado continuo de las bolsas españolas y en las bolsas de Londres, Nueva York, Lima y Buenos Aires.

Acerca de Huawei:

Huawei es proveedor líder global de soluciones de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Gracias a nuestra dedicación centrada en el cliente y a una potente red de socios de negocio, ofrecemos soluciones extremo a extremo en redes de telecomunicaciones, terminales y Cloud Computing. Creamos el máximo valor añadido para las operadoras de telecomunicaciones, empresas y usuarios, proporcionando soluciones y servicios competitivos y de alto valor añadido. Nuestros productos y soluciones se comercializan en más de 170 países, dando servicio a más de un tercio de la población mundial.

Para más información, visite [Huawei online](#). Síguenos en [Twitter](#), [Linkedin](#), [Facebook](#), [YouTube](#) e [Instagram](#)