



TELEFONÍA BÁSICA

15 MILLONES DE RAZONES PARA MEJORAR DÍA A DÍA

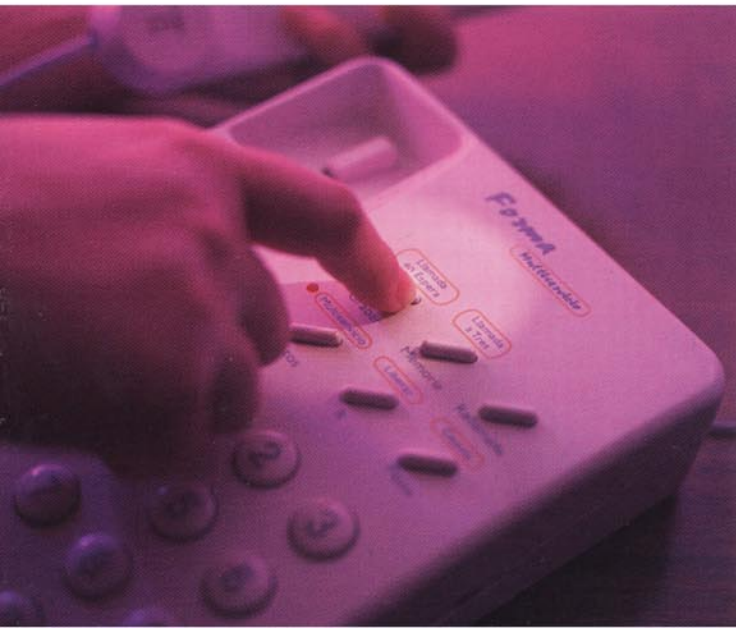
El principal objetivo de Telefónica es buscar soluciones eficaces para satisfacer las nuevas necesidades de comunicación de sus clientes. Hoy día, Telefónica puede ofrecer una gran diversidad de servicios y aplicaciones tecnológicas a los que, sólo en España, tienen acceso más de 15 millones de líneas.

Telefónica quiere y puede ir más allá. Es preciso seguir mejorando la atención a los millones de clientes que confían en sus servicios y productos, para continuar ofreciéndoles las solu-

ciones idóneas a cada una de sus necesidades específicas. Pero la evolución de un mercado cada vez más competitivo obliga a multiplicar el esfuerzo para asegurar la plena satisfacción de quienes constituyen la razón de ser última de Telefónica: sus clientes. Para ello, Telefónica dispone de la tecnología de vanguardia más competitiva del mercado, y cuenta con un factor fundamental en su labor: la calidad y experiencia profesional de sus equipos humanos.

Más de 300 servicios y productos, como las Líneas Multiservicio, INFOVIA, Conexión a INTERNET, Números Novецientos, Servicio Contestador, IBERCOM, Centralitas Digitales, etcétera, se encuentran ya a disposición de los clientes para cubrir las necesidades concretas, tanto de particulares como de empresas. Resulta imprescindible mantener esta actitud positiva e innovadora para seguir mejorando día a día las prestaciones y creando nuevas aplicaciones.

Telefónica dispone de la tecnología de vanguardia más competitiva del mercado, con más de trescientos servicios y productos. Entre ellos figuran las líneas multiservicio, que se ofrecen con terminales digitales como el Forma de la fotografía





UNA ORGANIZACIÓN MÁS EFICAZ A LA MEDIDA DEL CLIENTE

Durante 1995 Telefónica ha establecido una nueva organización al objeto de mejorar y potenciar los servicios que cada cliente necesita, así como la competitividad de sus productos. En relación a los grandes clientes, un segmento integrado por entidades con alto volumen de facturación y un importante carácter estratégico, Telefónica ofrece soluciones a medida donde prevalece la calidad del servicio, mayores prestaciones e integración de las comunicaciones.

La moderna pequeña y mediana empresa demanda servicios de telecomunicaciones y servicios de información para encontrar nuevas formas de llegar a sus clientes, así como para incorporar a sus mercados nuevos productos. En definitiva, necesita aplicaciones que atiendan el sector específico en el que opera. Con este objetivo, Telefónica ha llevado a cabo, durante 1995, un conjunto de acciones en diferentes sectores empresariales (construcción, educación, publicidad, prensa, etc.) orientadas a integrar los servicios de comunicación ofrecidos a los clientes con los sistemas de información que ellos utilizan.

Pero la integración de los sistemas de información y de las telecomunicaciones no sólo se produce en aplicaciones sectoriales, sino también en un conjunto de aplicaciones globales para todas las empresas o profesionales, entre las que destacan el Teletrabajo, la Teleducación, la Telemedicina, etcétera. El gran público constituye un área trascendental en la nueva organización de Telefónica, habiéndose implantado un proceso de análisis y desarrollo de servicios, con los que se darán respuestas concretas a las nuevas necesidades de comunicación de los clientes. En este contexto, durante 1995 se han renovado los terminales telefónicos y se han impulsado los Servicios de Llamada en Espera, Desvío de Llamadas, Contestador, Tarjeta Personal y otros.

SERVICIO TELEFÓNICO BÁSICO

Telefónica viene realizando un esfuerzo muy importante de modernización de su red telefónica. Con datos al cierre del ejercicio de 1995, el 56,7% del total de líneas instaladas y el 96,8% de los enlaces instalados en centrales de tránsito eran de tecnología digital. El número de líneas en servicio a finales de 1995 ascendía a 15.095.377, lo que supone un aumento de más de 400.000 líneas



con respecto al año anterior. También ha de destacarse la reducción del tiempo de provisión de líneas y el crecimiento significativo del tiempo de utilización de las mismas respecto al año anterior.

Merece una especial mención el considerable aumento de la Telefonía Rural por Acceso Celular (TRAC), que cuenta ya con más de 195.000 clientes, y que ha permitido dar servicio a zonas rurales de difícil acceso.

TARJETA PERSONAL DE TELEFÓNICA

A lo largo de 1995 se impulsó la extensión de la Tarjeta Personal de Telefónica, que permite al usuario utilizar cualquier teléfono público o privado del mundo, cargándose el coste de la llamada en el propio recibo del cliente. Este producto ha tenido una gran aceptación por parte de nuestros clientes.

FACTURACIÓN DETALLADA

Otra de las ventajas para los clientes de Telefónica es el servicio gratuito de facturación detallada. Son ya 10,5 millones de líneas, es decir, un 65% de la planta instalada, las que pueden disponer de un desglose de sus llamadas.

LÍNEA MULTISERVICIO

Telefónica ha venido introduciendo una serie de servicios complementarios que, apoyados en la red digital, buscan mejorar la calidad y las posibilidades de utilización de la línea telefónica. En este momento, 6 de cada 10 líneas de Telefónica están soportadas por este tipo de red y pueden disfrutar de servicios como Llamada en Espera, con el que podrán atender una llamada entrante aunque la línea esté ocupada; Desvío de Llamadas, con el que todas las llamadas recibidas pueden desviarse sencillamente al lugar donde se encuentre el cliente; y muchos otros más.





TERMINALES

Durante 1995 se ha continuado ampliando la oferta de terminales para que todos los clientes puedan acceder fácilmente a los nuevos servicios. Dentro del segmento de equipos básicos, se efectuó el lanzamiento del nuevo teléfono Forma Multiservicio, con facilidades para el manejo de los servicios suplementarios. En el resto de los segmentos se ha hecho un esfuerzo para incrementar la oferta de Telefónica en teléfonos con contestador digital, teléfonos inalámbricos y en equipos fax integrados con teléfono o con teléfono-contestador.

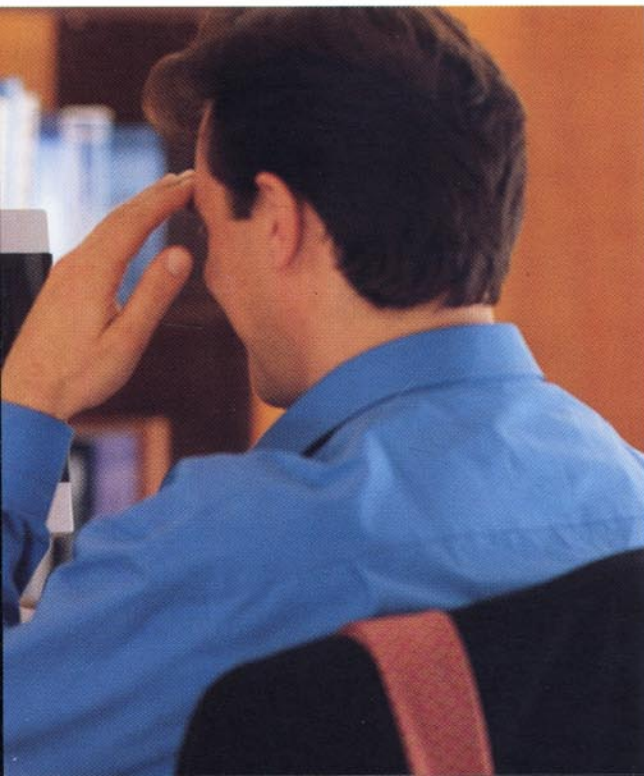
FACILIDADES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

De todos los diferentes terminales desarrollados por Telefónica el pasado año, merece una atención especial el modelo Teclón, que incorpora la última tecnología para favorecer la integración total de personas con alguna discapacidad. Además, comenzó la distribución del Catálogo de Productos y Servicios para personas discapacitadas y ancianos.

FACILIDADES AL TURISMO

Telefónica está comprometida con el turismo, una de las principales actividades de nuestro país. En 1995 se pusieron en marcha servicios como el de Atención al Viajero, que consiste en un sistema vocal interactivo en cinco idiomas, destinado a informar a los extranjeros sobre el uso de los sistemas de telecomunicación en nuestro país; o el Fonobuzón Internacional, un teléfono virtual complementario del anterior servicio.

Telefónica dedica especial atención a las personas con alguna discapacidad. Gracias a la RDSI, los sordomudos pueden "hablar entre sí" mediante un videoteléfono.





Telefónica, haciendo la vida mucho más fácil

EL ACCESO A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Durante 1995 todo el mundo empresarial ha reconocido las grandes oportunidades que le brinda la red de redes INTERNET para mejorar la gestión en sus negocios. INTERNET se ha convertido en muy poco tiempo en el mejor exponente de las llamadas "Autopistas de la Información". Y Telefónica se ha incorporado con fuerza al proceso evolutivo que le permitirá introducirse en la nueva sociedad de la información; primero ofreciendo la conexión a INTERNET y después con el lanzamiento del servicio INFOVIA.

15 MILLONES DE USUARIOS MÁS CERCA DEL MUNDO CON INFOVIA

Telefónica presentó a finales de 1995 un nuevo servicio, INFOVIA, que responde a las exigencias del creciente mercado de información electrónica. De esta forma, Telefónica está ya presente activamente en el desarrollo de las Autopistas de la Información, lo que permite ofrecer a sus clientes infinitas posibilidades comerciales, culturales y de ocio.

Gracias a INFOVIA, desde cualquier punto de España y con tan sólo el coste de una llamada metropolitana, una persona o entidad podrá comunicarse de manera dinámica y en tiempo real con proveedores de información o entidades transaccionales.

De una manera sencilla, cualquier cliente de Telefónica que disponga de una línea y un ordenador provisto de un *modem* podrá conectarse a este extraordinario mundo de la comunicación, sin necesidad de suscripción previa. Bancos, hospitales, museos, tiendas, editoriales, organismos oficiales, etcétera tienen cabida en INFOVIA. En la actualidad, INFOVIA ofrece el acceso a 110 proveedores de información, al objeto de que los usuarios puedan realizar consultas a museos, comprar desde casa, anunciar sus servicios y productos, etcétera.

No se puede pasar por alto la gran expectativa de crecimiento de este servicio basada en la espectacular aceptación que ha tenido entre empresas y particulares desde su presentación. A través de INFOVIA, Telefónica podrá llegar a más de tres millones de ordenadores.





RDSI

En 1995, aprovechando los avances tecnológicos en las redes de comunicación, se potenciaron las aplicaciones de la Red Digital de Servicios Integrados (RDSI). Con la RDSI, un cliente de Telefónica puede transmitir, a cualquier parte del mundo y de la manera más sencilla, datos, música, planos, imágenes en movimiento o fijas, etcétera. También dispone de otras aplicaciones como la videoconferencia, interconexión de redes de Area Local o la Red 2000. Además, al utilizar normas de validez internacional, los clientes podrán beneficiarse del desarrollo de otras aplicaciones creadas en otros países. Sus posibilidades son infinitas y se convertirá en una red universal en el mundo de las telecomunicaciones.

A lo largo de 1995 Telefónica realizó un esfuerzo para favorecer todo tipo de aplicaciones sectoriales para empresas basadas en RDSI. A tal fin, se llevaron a cabo inversiones para que en todas las provincias hubiese accesos a esta red.

RED PRIVADA VIRTUAL

La plataforma de red inteligente desarrollada por Telefónica durante el pasado año ha permitido

potenciar el servicio de Red Privada Virtual para comunicaciones de empresa. Este servicio permite las comunicaciones de oficinas dispersas que acceden a la Red Telefónica Básica, beneficiándose los usuarios de un entorno de red privada con un plan de numeración abreviado, específico y personalizado.

SERVICIOS DE COMUNICACIÓN DE DATOS

Asimismo, es destacable la incorporación de los Servicios de Comunicación de Datos, a través de IBERPAC, IBERPAC PLUS y Red UNO, entre los que las empresas encuentran el que mejor se adapta a sus necesidades específicas. Se ha consolidado también el servicio FRAME-RELAY para comunicaciones de empresa, que permite alcanzar velocidades de transmisión superiores a 256 Kbps (alta velocidad) como consecuencia de la incorporación a la red de la tecnología ATM.

SERVICIOS DE INTERCONEXIÓN

Se ha realizado un gran esfuerzo de interconexión por parte de Telefónica y las operadoras de redes GSM, debido al beneficio que esto aporta-



rá al ofrecer soluciones integradas de servicios entre la red fija y la red móvil.

CENTRALITAS DIGITALES

Cualquier empresa, con independencia del volumen de llamadas que reciba o realice, puede disponer en la actualidad de una centralita a la medida exacta de sus necesidades.

Las nuevas tecnologías digitales incorporadas a las centralitas permiten al cliente utilizar los servicios suplementarios y de valor añadido más avanzados. En 1995 se han incorporado al catálogo centralitas especialmente concebidas para ser competitivas en sectores concretos, como por ejemplo el hotelero.

REDELTA

Durante 1995 también destacaron otros servicios muy específicos como ReDelta, destinado principalmente a empresas de seguridad. Cada 1,6 segundos se comprueba la operatividad de la línea que conecta la alarma del usuario con el centro de recepción de alarmas (la empresa de seguridad). Su tecnología inteligente detecta cualquier irregularidad, incluso el propio corte

de línea. Todas estas prestaciones de ReDelta buscan satisfacer la demanda existente de máxima seguridad frente a otros sistemas electrónicos ya obsoletos.

SERVICIOS DE RED INTELIGENTE

Más conocidos como los "Números Novецientos", los Servicios de Inteligencia en Red (IRIS) están orientados a las empresas o entidades, grandes o pequeñas, que desean mejorar la calidad en la atención a sus clientes, incrementar el número de llamadas o utilizar un mismo número para todo el territorio nacional, entre otras muchas posibilidades. Durante 1995 los Números Novецientos experimentaron una fuerte demanda: se incrementó un 76% el número de conexiones y creció un 45% el número de llamadas, ambos datos en relación al año anterior.

SERVICIOS DE ALQUILER DE CIRCUITOS

Proporciona medios de transmisión a empresas y operadoras de servicios de valor añadido. Se contempla toda la gama de circuitos analógicos y digitales y diversas velocidades normalizadas que alcanzan hasta los 2 Mbps, tanto en el ámbito nacional como con destino internacional. Duran-



te 1995 se redujeron las tarifas de estos servicios en un 18% para circuitos analógicos y digitales.

SERVICIOS DE BANDA ANCHA

Son la base tecnológica de las auténticas Autopistas de la Información. La banda ancha no sólo permitirá la transferencia de elevados volúmenes de información de grandes empresas —como centros de investigación, bancos, hospitales, proveedores de servicio INTERNET, etcétera.— sino que también supondrá un importante despegue de los servicios multimedia en el hogar, vídeo a la carta, ...

Durante 1995 se desarrolló la fase principal del piloto ATM Paneuropeo. La aportación de Telefónica en la infraestructura de red y los accesos instalados se ampliaron significativamente, en relación a 1994, para la provisión del servicio Portador de Trayectos Virtuales.

SERVICIO IBERCOM

Este servicio de comunicaciones de empresa está soportado sobre redes de centralitas de gran capacidad, ubicadas en las grandes sedes o edificios de los clientes, y proporciona servicios avanzados en comunicaciones de voz y datos. A lo largo de 1995 se superaron las 700.000 líneas instaladas (alquiler más propietario). También se incorporaron a los equipos IBERCOM servicios de valor añadido, como el Servicio Cortesía o el Correo Vocal.