

## Empresas

Durante 1996, el área de Empresas del Grupo Telefónica continuó el proceso de adecuación al nuevo entorno de competencia en el mercado de las telecomunicaciones, mediante la mejora de la calidad y el desarrollo de una política de acercamiento de sus productos y servicios a los clientes.

### Estrategia comercial

El reto con el que se enfrenta el Grupo Telefónica consiste en satisfacer las demandas de unos clientes cada vez más exigentes. Para ello la Compañía despliega una estrategia comercial centrada en la implantación de líneas de negocios orientadas al mercado y a la fidelización del cliente en acciones tales como:

- Desarrollo y aplicación de soluciones "a medida".
- Mejoras en la acción de post-venta.
- Mejoras en la gestión con la "ventanilla única".
- Atención personalizada.

### Grandes Clientes

La creciente oferta de servicios y productos de Telefónica y su propósito de ofrecer soluciones globales a los clientes ha sido posible gracias al fuerte estímulo transmitido a la red comercial. El Grupo Telefónica reconoce que la actividad de los competidores en este segmento de los Grandes Clientes es muy activa, circunstancia que no ha impedido incrementar en un 28,36 por ciento los ingresos económicos procedentes de este sector y afianzar su voluntad de liderar el mercado de las telecomunicaciones.

En la línea de los Servicios Corporativos, el servicio Ibercom amplió su mercado objetivo con la creación de nuevos servicios que ayudan al cliente en la gestión, configuración, administración, control de cómputo, alarmas, presentación gráfica de la topología de la red telefónica, informes estadísticos y servidores de buzones locales.

La Red Inteligente continuó su evolución creciente tanto en número de



clientes como de servicios que ofrece, habiendo incorporado como novedades el «Televoto» gestionado por el propio cliente, desde un ordenador personal, y el enriquecimiento de la información estadística para la mejora de la gestión de los clientes.

Los Circuitos Alquilados han evolucionado hacia velocidades mayores, habiéndose incrementado el caudal digital que se transmite por ellos.

En el área de los Servicios de Comunicación de Datos, además del

fortalecimiento de los servicios que prestan las redes Iberpac, Iberpac Plus y Red Uno, se ha consolidado el servicio de Frame-Relay que permite a las empresas disponer de un medio de comunicación con velocidades de transmisión superiores a los 256 Kbps. Se han desarrollado, por otra parte, servicios como Data&Voz que permite integrar voz y datos sobre Frame-Relay y servicios como Datáfono Redelta y Telealarmas Redelta, que ponen a disposición de las empresas la tecnología Data Over Voice así como redes de alta seguridad.

Para potenciar el uso de la Red Digital de Servicios Integrados (RDSI), se completó el acceso a InfoVía y se comercializaron nuevos teléfonos digitales y equipos de terminación de red. En este marco se puso en el mercado el paquete «Novacom Básico», equipamiento elemental para conectarse a la RDSI y, apoyándose en el mismo, se desarrollaron soluciones «paquetizadas» como «Novacom Reto» y «Novacom Office» que facilitan soluciones integrales de comunicación a las empresas. También

entraron en funcionamiento otros servicios como la Videoconferencia Multimedia, que permite al cliente, desde su ordenador personal, el intercambio de datos, voz e imagen al tiempo que hace posible el acceso a servicios como el teletrabajo, la telemedicina y otros.

Cabe destacar, además, la entrada en servicio de la infraestructura precisa para que las Comunidades Autónomas dispongan de un Servicio de Emergencia —el número 112— que proporciona un teléfono único de emergencia común a todo el ámbito de la Unión Europea.

### **Soluciones para PYMES y profesionales**

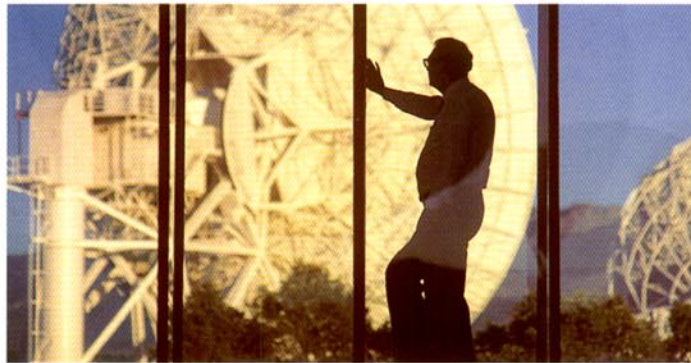
Para el segmento de las PYMES, que por número de empresas y su volumen de negocio es un mercado en expansión, Telefónica diseñó un plan estratégico que, además de marcar como primer objetivo la personalización de la atención al cliente, ha desarrollado las siguientes acciones:



— Oficinas de Negocios que hacen de ventanilla única, así como funciones de márketing directo y visitas a clientes. A finales de año existían veintiocho Oficinas distribuidas en las principales localidades de España.

— Canales alternativos para la comercialización de productos y servicios de Telefónica a PYMES, que ha permitido calificar a cincuenta y seis Consultores Homologados que venden los productos y/o servicios del Grupo Telefónica.

— Organización de más de cien Seminarios informativos y formativos para el conocimiento y promoción de



los productos y servicios del Grupo Telefónica.

### **El Grupo Telefónica lidera el cambio tecnológico en España**

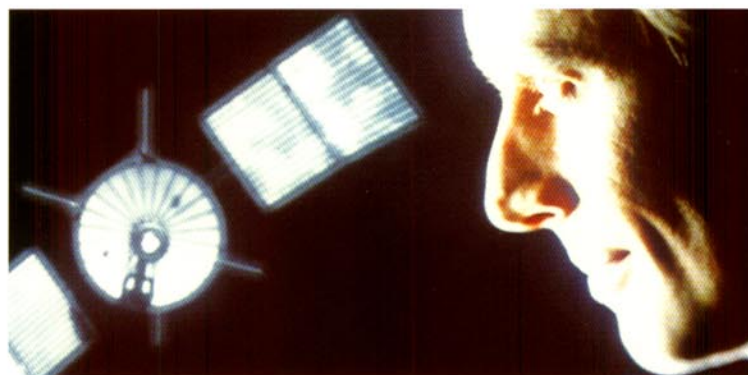
Las nuevas tecnologías de las telecomunicaciones facilitan la introducción en el mercado de nuevos productos y servicios avanzados, lo que permite al Grupo Telefónica mejorar la atención a los millones de clientes que en ella confían y ofrecerles las soluciones más idóneas para atender sus necesidades más específicas.



En este contexto, Telefónica I+D ha continuado con su estrategia de facilitar a todas las empresas del Grupo las más variadas soluciones tecnológicas al servicio del cliente, tomando parte activa, además, en los programas de investigación de la Unión Europea, al tiempo que mantiene su presencia en los principales acontecimientos nacionales e internacionales del sector. Cabe destacar que, desde 1996 ostenta la presidencia del Comité de I+D de la Alianza Unisource en el marco de la colaboración.

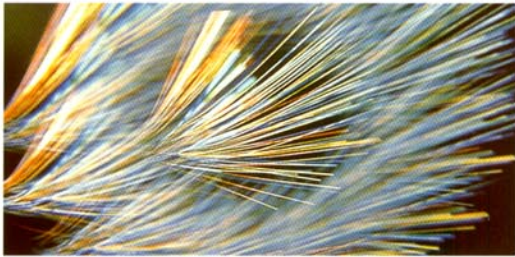
## Grupo Telefónica Sistemas

Por su parte, el grupo Telefónicas Sistemas, dentro del objetivo de complementar las ofertas para los grandes clientes corporativos se ha especializado en dar solución a la demanda de servicios de alto valor añadido, trabaja en estrecha colaboración con todas las operadoras del Grupo Telefónica, particularmente en Portugal, Chile, Argentina y Perú. Desde 1993, Telefónica Sistemas es cabecera de un grupo de empresas que operan, entre otras líneas de actividad, en infraestructuras para redes públicas, redes y servicios de comunicaciones vía satélite e ingeniería de sistemas. Este grupo se articula en unidades operativas de producción que se entienden como «fábricas de proyectos», ya que desarrollan proyectos totalmente personalizados como redes corporativas, aplicaciones Intranet, servicios profesionales, aplicaciones para servicios móviles, multimedia, etc. Su oferta tecnológica se dirige a operadoras de telecomunicación, administraciones públicas, defensa, banca, seguridad, transportes,



distribución, inmobiliarias, Pymes y gran público. Esta presencia en los principales sectores empresariales viene a reforzar la participación del Grupo Telefónica en los mercados más importantes, facilitando las alianzas estratégicas con los líderes de cada sector.

El grupo Telefónica Sistemas está integrado por las empresas Telefónica Servicios Avanzados de Información, Telefónica Sistemas de Satélites, Telefónica Sistemas Ingeniería de Productos, Telefónica Sistemas Ingeniería de Productos Seguridad, Telefónica Gestión de Sistemas y Telefónica Sistemas de Información Geográfica.



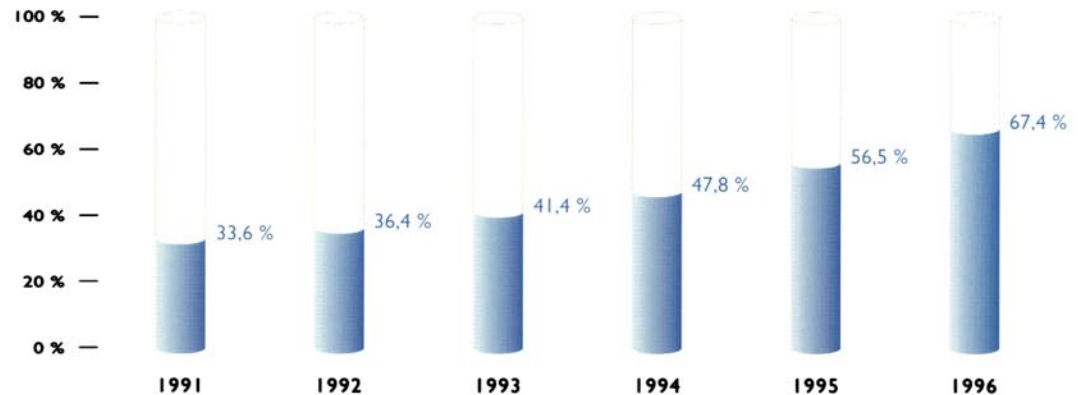
### Creación y modernización de la Red

Para atender la demanda de nuevos servicios, tanto del gran público como de las empresas, Telefónica incrementó su esfuerzo de modernización de la red al conseguir un volumen de instalación de 2,25 millones de Líneas Urbanas Digitales, es decir, un 20,5 por ciento más que en el año anterior. El grado de digitalización de la Red de acceso alcanzó así el 67,4 por ciento mientras que la totalidad de la Red de tránsito es ya digital.

Al mismo tiempo, en el pasado ejercicio se logró la total modernización de la Red de Tránsito al incrementarse el volumen de enlaces en servicio que permiten cursar tráfico de servicios integrados de telecomunicación (RDSI) a la totalidad de la estructura de centrales de dicha Red.

También continuó el proceso de modernización de centrales analógicas iniciado en 1995, y que alcanzó en el año a 78 Centrales con más de un millón de líneas, lo que, juntamente con el incremento de digitalización, permitió

### Digitalización de la red



situar en 14,1 millones las líneas susceptibles de Facturación Detallada de las cuales 12,7 millones corresponden a la Red Telefónica Básica convencional (9,4 millones de líneas en 1995) y 1,4 millones a las líneas RDSI, Ibercom y TRAC. Durante 1996 se superó, por otra parte, la cifra de un millón de kilómetros de cables de Fibra Óptica Terrestre instalada desde que se inició la implantación de esta tecnología, capaz de soportar altas prestaciones para todo tipo de servicios.

Finalmente, durante el ejercicio transcurrido se dió un paso importante en la evolución de la red básica multiservicio con la culminación del despliegue de la nueva arquitectura de red con un solo nivel de tránsito, a base de parejas centrales nodales que ofrecen mayor calidad y seguridad en las comunicaciones.

En el ámbito de las infraestructuras internacionales cabe destacar la firma en diciembre 1996 del Acuerdo de Construcción y Mantenimiento y del Contrato de Suministro del Cable submarino Panamericano que enlazará



Chile, Perú, Ecuador, Panamá, Colombia, Venezuela, Aruba y St. Croix (Isla Vírgenes) con prolongación a la isla de St. Thomas, y por otra parte el tendido del cable submarino Barcelona-Savona, éste último a cargo de los buques cableros "Teneo", propiedad de nuestro filial Temasa, y "Teliri", de propiedad italiana.