

*El año 2000 ha
supuesto para Telefónica
I+D una notable
madurez en sistemas y
servicios de apoyo a los
negocios*

Investigación y Desarrollo



I+D adquiere una mayor dimensión internacional al trasladar a países de Latinoamérica sus soluciones más avanzadas

Telefónica Investigación y Desarrollo

Las principales líneas de actuación de Telefónica Investigación y Desarrollo durante el ejercicio 2000 pueden estructurarse en cuatro apartados fundamentales: el desarrollo de nuevos servicios diferenciadores, en el entorno de competencia actual, tanto para la telefonía fija como para telefonía móvil e Internet; el desarrollo de actividades enfocadas a optimizar los procesos de negocio, especialmente los dedicados a la atención y a la gestión de las relaciones con los clientes; el desarrollo de Sistemas para la gestión de las redes y de los servicios, y las actividades que han conformado el denominado Programa de Innovación, más dirigidas al medio-largo plazo, encaminadas a detectar, desarrollar y aplicar aquellos aspectos, oportunidades o tecnologías que pueden tener impacto en la evolución futura de los negocios del Grupo.

Estos apartados tienen una dimensión internacional al haber trasladado las soluciones desarrolladas a aquellos países, especialmente de Latinoamérica, donde se han considerado competitivas.

Cabe destacar también el incremento en un 20 por 100 del volumen de actividad respecto del año anterior; la transferencia a Telefónica Media del grupo de desarrollo de contenidos existente en Telefónica I+D (Art Media) y la consolidación de su nuevo Centro de Boecillo (Valladolid).

Desarrollo de nuevos productos y servicios

Para el negocio de Móviles, se han desarrollado servicios que le permiten afianzar su posición estratégica frente a la competencia: una nueva plataforma de red inteligente que soporta todos los servicios asociados a Movistar Activa; diversos elementos para la plataforma de Internet móvil (acceso vocal a los contenidos de los portales móviles, etc); desarrollo de aplicaciones e ingeniería para los servicios basados en GPRS; diversas plataformas orientadas a la provisión de servicios de localización geográfica, y productos para la planificación, medición y optimización de los sistemas móviles de tercera generación (UMTS).

En el área de servicios interactivos de banda ancha, se ha continuado la labor de construcción e integración de plataformas y el desarrollo de

En banda ancha se ha continuado la labor de desarrollo de innovadores servicios multimedia sobre tecnologías VDSL y ADSL

innovadores servicios multimedia sobre tecnologías VDSL y ADSL.

Asimismo, se han desarrollado nuevas capacidades de operación y se han incrementado los servicios sobre TV digital interactiva para Vía Digital.

En el ámbito de los servicios de datos y acceso a Internet, se han realizado mejoras sobre la red IP de Telefónica Data y se ha colaborado en el diseño y configuración de la nueva red NURIA, que provee servicios corporativos con accesos de banda ancha (ADSL).

En cuanto a las actividades para Terra-Lycos, destacan productos y servicios de valor añadido como: buscador de productos para la localización de tiendas virtuales, portales de voz, servicios de chat, juegos en red, etc. Se ha contribuido decisivamente al despliegue de Terra-Mobile, con nuevos servicios, como el canal Web y los avisos mediante mensajes cortos.

En telefonía de uso público se ha comenzado a desplegar el nuevo sistema STP-2000 para una gestión centralizada y la telecarga de nuevas versiones a los terminales. Así, se han añadido capacidades a los terminales que comercializa Telefónica Telecomunicaciones Públicas (TTP).

En el marco de la telefonía fija, se ha desplegado, para Telefónica de España, una solución basada en red inteligente para el pago de llamadas de datos con tarjeta, así como Fonomail, que permite la lectura y respuesta al correo electrónico por voz. También se han ampliado las capacidades de gestión y accesos multimedia del Internet Call Center Multicliente en Red, que soporta todos los servicios de atención comercial de Telefónica de

Telefónica I+D ha desarrollado a lo largo de los últimos años productos punteros basados en tecnología del habla en castellano



España y Telefónica del Perú. Complementariamente, Telefónica I+D ha realizado productos punteros basados en tecnología del habla en portugués y su variante brasileña, castellano y demás idiomas oficiales del Estado español, que se emplean en telefonía fija y móvil. Se ha avanzado en el desarrollo del reconocedor de lenguaje natural y en los conversores texto-voz, que posibilitan el acceso vocal a contenidos de Internet.

Sistemas de soporte a procesos de negocio

En el año 2000, Telefónica I+D ha adquirido madurez en sistemas de apoyo a Marketing como: Data Warehouse (DW) y aplicaciones de CRM (Customer Relationship Management). Ha desarrollado DW para Telefónica Móviles (MINERVA), Telefónica de España (proyecto SIETE), Unifón (Argentina), Telesp y Telerj (Brasil) y Telefónica del Perú. Por otro lado, la excelente aceptación de los sistemas de indicadores de Negocio o EIS (Sistemas de Información Ejecutiva), hace prever su extensión a todo el Grupo.

En e-business, se ha colaborado en la arquitectura de referencia (Web Foundation) para telefonía fija, móvil, datos, etc. Telefónica I+D ha participado en la producción del Canal On-Line y del sistema de fidelización Innovatel de Telefónica de España. En varios países de Latinoamérica se ha desplegado FILON, que gestiona el proceso global de compras.



En sistema de Provisión Multiservicio (SPM), para Telefónica de España, ha comenzado a dar fruto mediante uno de sus módulos, el Parque Instalado multiservicio, que permite consultar vía Web todos los servicios contratados por cada cliente. En Telesp (Brasil), se han implantado los módulos SGOS (Sistema de Gestión de Ordenes de Servicio) y SGBD (Sistema de Gestión de Boletines de Defecto), que soportan los aspectos asociados a la provisión.

En cuanto a reclamaciones, se evolucionó el GRI (Gestor de Reclamaciones e Incidencias), el sistema de reclamaciones de cliente SIRIO y el sistema SAR. Además, se puso en producción el Sistema GA (Gestor de Actuaciones) en Telefónica de España, y el GAM (Gestor de Actuaciones de Móviles) en Telefónica Móviles.

Sistemas de gestión de redes y servicios

Se implantó, para Telefónica de España, el Sistema de Explotación de la Red de Acceso (SERA), y el sistema de gestión de provisión de ADSL (SIGA). El nuevo Sistema SGO (Sistema de Gestión de Operadores) gestionará las peticiones de provisión entre Telefónica de España y otros operadores. En Telesp se ha implantado el Sistema de Gestión de Tráfico y los sistemas de supervisión y operación de red (EOC Energía, EOC Conmutación y EOC Transmisión) y en Telefónica Móviles de Perú el SOC-Móviles.

Mención especial merece el CEOS (Centro Estadual de Operación y Supervisión) de Telesp, en cuya constitución ha participado Telefónica I+D activamente a través de sus sistemas de gestión, que facilitan la supervisión y operación de las diferentes plantas, gestionan el tráfico, analizan la infraestructura de red, gestionan la red de señalización, analizan la calidad del servicio y, próximamente, integrarán la gestión de las incidencias y reclamaciones.

Innovación

Como labor fundamental, se han identificado los factores que van a influir en la evolución del negocio de Telefónica, teniendo en cuenta el mercado y la competencia, la regulación y la tecnología.

El Programa de Innovación del año 2000 se ha centrado fundamentalmente en la identificación de las tecnologías emergentes, en su evaluación y experimentación, y en el análisis de nuevos modelos de negocio. En concreto, se han desarrollado actividades en las áreas de vivienda inteligente, Next Generation Network, evolución de la red Internet, servicios multimedia avanzados, estudios sobre seguridad y fraude, evolución de las redes y servicios móviles, estudios de modelados de tráfico, factores humanos, tecnología del habla y de terminales.