

## COMUNICACIÓN TECNIMAP 2007

**Nombre:** Enrique González Lezana  
**NIF:** 8995361S  
**Teléfono:** 914825558  
**Correo electrónico:** enrique.gonzalezlezana@telefonica.es  
**Organismo / Empresa:** Telefónica España  
**Puesto de trabajo:** Jefe de Innovación & Convergencia  
**Dirección de trabajo:** Ronda de la Comunicación s/n  
Distrito C. Edificio Norte 3, planta 1  
28050 Madrid

**Título de la comunicación:** Servicios de comunicaciones para el desarrollo administración electrónica

### Resumen de la comunicación

La siguiente ponencia plantea:

" los cambios que está sufriendo la sociedad debido a la evolución de las tecnologías de comunicaciones.

" La necesidad de transformación de la Administración Pública hacia la Administración Conectada para adecuarse a este nuevo entorno

Centrándose en la mejora de la productividad de los empleados y los nuevos mecanismos de comunicación, se ponen de manifiesto las necesidades de los funcionarios así como la propuesta convergente de Telefónica en este ámbito de las comunicaciones personales: Corporate IP (lo mejor de ambos mundos al servicio del usuario).

## Palabras clave

*Convergencia fijo móvil, ToIP, Sociedad de Información, Administración conectada, Corporate IP.*

## Resumen de su Comunicación

*La siguiente ponencia plantea:*

- *los cambios que está sufriendo la sociedad debido a la evolución de las tecnologías de comunicaciones.*
- *La necesidad de transformación de la Administración Pública hacia la Administración Conectada para adecuarse a este nuevo entorno*

*Centrándose en la mejora de la productividad de los empleados y los nuevos mecanismos de comunicación, se ponen de manifiesto las necesidades de los funcionarios así como la propuesta convergente de Telefónica en este ámbito de las comunicaciones personales: Corporate IP (lo mejor de ambos mundos al servicio del usuario).*

Contexto de mercado:

La transformación del sector de las telecomunicaciones ha acelerado la innovación y la adopción de tecnología hacia un mundo cada vez más on-line. Podemos apreciarlo en todas partes, pero quizás tres son los hechos fundamentales que han provocado esta transformación.

- Digitalización masiva de contenidos y comunicaciones
- Proliferación de la banda ancha y las telecomunicaciones móviles
- Innovación en TI y en dispositivos


Las consecuencias y el impacto en toda la vida son claras. Esta transformación está:

- Mejorando la vida de las personas, o al menos, cambiándola:
  - Contacto continuo entre las personas (amigos, familiares,...)
  - Más entretenimiento e información
- Facilitando el desarrollo de los negocios
  - Menor tiempo de respuesta
  - Procesos más ágiles
- Contribuyendo al progreso de las comunidades. Y es en este punto donde las administraciones públicas juegan un papel importante y decisivo ya que son el instrumento por el cual el Estado presta sus servicios al ciudadano. El éxito o fracaso del proceso de adopción de las tecnologías puede ser un acelerador o inhibidor del progreso de las comunidades que representan.

La sociedad conectada:

- Genera nuevos comportamientos de consumo, y para muestra un botón. A nivel mundial:

## Mundo

	Desde 1997...	...hasta 2010
 <b>Clientes móviles</b>	<b>200M</b>	<b>2.300M</b>
 <b>Usuarios de Internet</b>	<b>70M</b>	<b>1.800M</b>
 <b>Usuarios Banda Ancha</b>	<b>1M</b>	<b>500M</b>
 <b>Correos anuales</b>	<b>0,84 trillones</b>	<b>11,7 trillones</b>

Y, por supuesto, en España:

## España hoy



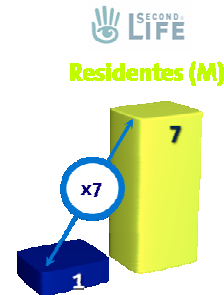
-  **> 107% penetración móvil**
-  **> 48% penetración de internet**  
(sobre mayores de 15 años)
-  **> 85% de los usuarios de internet**  
utiliza el correo electrónico
-  **> 60% de los usuarios de internet**  
utiliza la mensajería instantánea

- Crea nuevas formas de relacionarse:

- 12% de los matrimonios en USA se iniciaron por Internet
- 23M de teletrabajadores en Europa Occidental en 2006
- Acceso a micromercados por eBay: submarinos, pueblos enteros

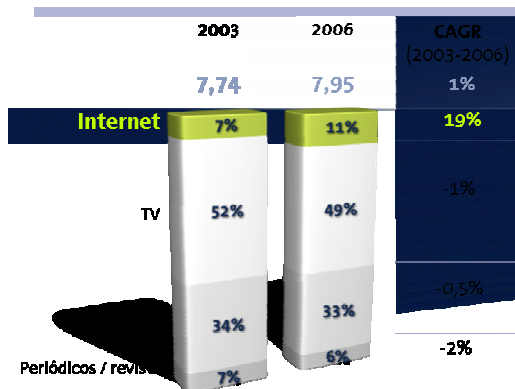
La web se hace participativa y se desarrolla mediante las contribuciones de los usuarios

- Más de 70M de blogs, cada segundo aparece uno nuevo
- 5M de artículos colaborativos de voluntarios en Wikipedia



- Los usuarios se informan más en la web:

TIEMPO DEDICADO A CADA MEDIO (Horas al día)



1.000M búsquedas diarias en 

70% de los europeos consultan Internet antes de realizar sus compras



El 22% de los americanos consultan los precios en internet antes de comprar un coche

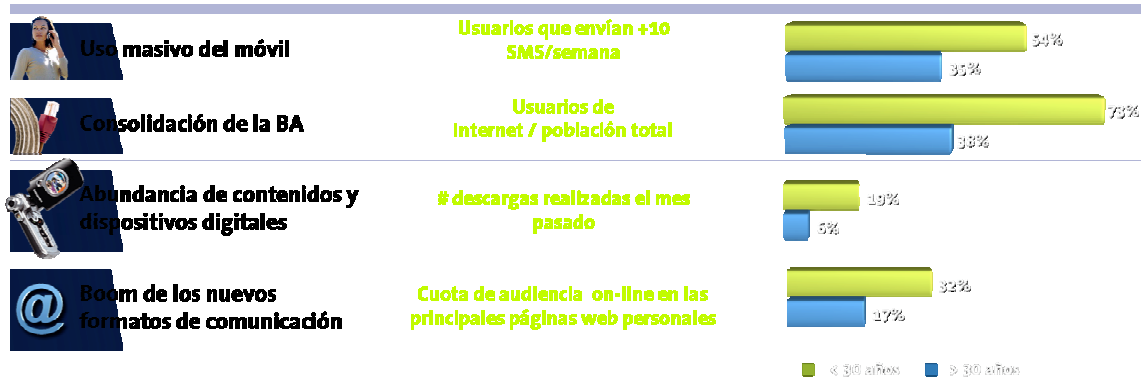


El 49% de los internautas en España consultan información sobre comercios, servicios de profesionales o de empresas



Los cambios en los hábitos de consumo son aún más acusados entre los jóvenes:

En 2000-2005, los jóvenes redujeron su consumo de televisión un 7%, mientras que el consumo de la población total aumentó el 3%



Pero los jóvenes de ahora son los clientes, ciudadanos... y funcionarios del futuro y las Administraciones públicas deberán adecuarse a los nuevos mecanismos de relación.

En este sentido es donde planteamos la visión de la Administración Conectada. La evolución lógica de la Administración para alcanzara un nuevo estadio de desarrollo que denominamos Administración Conectada, donde a través de las TIC conseguimos:

- una mayor proximidad a los ciudadanos
- un aumento de la eficiencia de las infraestructuras
- unos empleados más colaborativos y productivos.

Y con esta visión caminamos, sin duda ninguna hacia la Administración que todos deseamos. Una administración que se coloca en cabeza de las administraciones europeas, una administración cercana, eficiente y productiva.

Centrándonos en el último aspecto la propuesta de Telefónica pasa por ponerse en el “pellejo” del usuario de los servicios que provee. Es un cambio de las reglas del juego. Si analizamos la voz, por ejemplo,...

El tiempo en que los operadores imponían el modo de comunicarse a las personas hay que dejarlo atrás. El amplio abanico de posibilidades tecnológicas disponible en la actualidad debe permitir a los clientes elegir lo que mejor le convenga en función del perfil de uso, la situación e incluso los gustos del usuario, sin que las aplicaciones a las que acceda se vean minoradas. De hecho lo está haciendo en sus comunicaciones personales, como he mostrado antes. ¿Por qué no trasladar esa libertad en el ámbito laboral?.

Vamos a hablar de COMUNICACIÓN PERSONAL, y los dos conceptos clave son: FLEXIBILIDAD y el USO EFICIENTE DE LA TECNOLOGÍA por parte del **usuario**.

- Acceso a información y contenidos de forma personalizada, bajo demanda e interactiva
- Las comunicaciones se transforman con una orientación hacia el individuo
- El usuario transporta su entorno de comunicaciones completo e integrado allá donde va, independientemente de su ubicación geográfica y de la naturaleza del servicio que requiere, compatibilizando su ámbito personal y privado



**FLEXIBILIDAD:** Esto que parece muy complicado de explicar, en realidad es muy sencillo de entender si nos ponemos en la piel de cualquiera de nosotros. El eje de la propuesta que nos gustaría disponer se basa en lo que necesitamos. Cualquier funcionario, como usuario perteneciente a una administración pública, tengo a mi disposición una serie de herramientas que:

- le permiten comunicarse con sus compañeros
- le permiten comunicarse con el exterior
- le permiten acceder a las aplicaciones corporativas
- le permiten realizar su trabajo de la manera más efectiva y cómoda posible.

Además, como trabajador, puede estar en una o varias ubicaciones, o incluso en itinerancia y dispone de múltiples terminales. Ojalá llegue el día en que tenga un único dispositivo que sea suficientemente cómodo, rápido, potente,... para que valga para cualquier entorno y ubicación (que vea la pantalla y el teclado como un ordenador y que a la vez lo pueda llevar en el bolsillo,...). Si analizamos fríamente nuestros terminales nos damos cuenta de que tenemos muchos más de los que pensamos: PC/portátil, terminal de voz fijo, terminal móvil de voz, terminal móvil de correo,... Y la siguiente pregunta es... ¿de cual me puedo deshacer?. Y es igual para todos los usuarios?. Todas las organizaciones y, dentro de ellas, todos los empleados ¿tienen los mismos requisitos y condicionantes? Personalmente creo que no, aunque es una opinión.

En lo que creo que coincidiremos todos es que la tecnología no debe limitar el acceso a las aplicaciones y que los mismos servicios deben estar disponibles en cualquiera de los terminales que los usuarios de mi organización poseen. Hasta hace bien poco este tipo de reuniones tratábamos como tema de rabiosa actualidad la convergencia de la voz con los datos, la telefonía IP, la unificación de los accesos,... y uno de los puntos fuertes de esta propuesta era la universalización de los servicios para todos los terminales/usuarios con independencia de la ubicación en la que se encontrara, siempre y cuando tuviera acceso a su red Corporativa. Lo que el año pasado era un logro con respecto a la solución tradicional, ¿vamos a perderlo ahora de repente? ¿Vamos a volver a hacer "islas" independientes de servicios en función de la tecnología que utilicemos o el entorno en el que nos encontremos?

No veo el motivo de tener usuarios móviles con servicios entre ellos que sólo pueden realizar llamadas básicas con los usuarios fijos y viceversa. Y si yo tengo un teléfono y un PC en mi mesa y un móvil para cuando estoy fuera de la oficina... ¿tiene sentido que no pueda, por ejemplo, gestionar de una manera inteligente TODAS las llamadas, sin coste adicional, con independencia de a qué número me llamen o qué terminal use?.

USO EFICIENTE DE LA TECNOLOGÍA: Con este concepto no hacemos mención a la eficiencia del operador, recordad que hace un rato nos pusimos el “gorro” de usuario de los servicios de comunicaciones... Me refiero a la eficiencia en lo que le pago a un operador por los servicios de comunicaciones. Lo que pago a los operadores de telecomunicaciones, recordémoslo, es la suma de TODOS los servicios que presta a TODOS los usuarios. E insisto en el TODOS. ¿Cuándo un Responsable de IT tiene que dar cuentas a un financiero distingue entre voz, datos, fijo, móvil,...? Creo que no, probablemente al financiero / controller le dé absolutamente igual.

Y entonces surge la pregunta del millón: ¿Qué es más barato: una solución sólo móvil, una sólo fija o una que permita disponer de la tecnología fija y/o móvil en función de lo que necesito? Considero que la respuesta depende mucho del ámbito en el que estemos comparando, y me explico con un ejemplo:

- Si hacemos un análisis comparando caso a caso por tipo de usuario, tendremos diferentes respuestas:
  - Para un comercial o usuario que no está nunca en la oficina claramente la única y más barata solución es el empleo de tecnología móvil tanto para hablar como para acceder a las aplicaciones.
  - Para un usuario que está siempre en la oficina pues creo que la solución “solo-fija”. Si, si, la fija. ¿O es que en una oficina sólo se habla?. ¿Conocemos alguna oficina que no tenga una red de área local (LAN)? ¿No imprimimos?. ¿No nos conectamos con el CPD donde están nuestras aplicaciones? Y si tenemos que montar infraestructura en IP para otras aplicaciones, ¿dónde está el sobre-coste de la ToIP?.
  - Para usuarios que se desplazan, pues depende mucho del uso y las costumbres, pero probablemente en la mayor parte de los casos ni la “sólo-móvil” ni la “sólo-fija” sean suficientes para cubrir el 100% de los usos.
- Pero acabamos de indicar que lo que importa es la suma del gasto de todos los usuarios... eso es lo que al final determina lo que me gasto en comunicaciones. Y en este escenario, con usuarios de los tres tipos anteriores, claramente una solución basada en una única tecnología no cubre las necesidades. Existen soluciones parciales que sumadas dan el total, es decir, puedo diferenciar los servicios en función de la tecnología, pero entonces estamos perdiendo toda la flexibilidad de la que hemos hablado antes. No podemos esperar que el acceso a los servicios sea independiente de la tecnología y volveremos a las islas de servicios.

Resumiendo: desde mi punto de vista de usuario yo lo que quiero es un servicio de comunicaciones que:

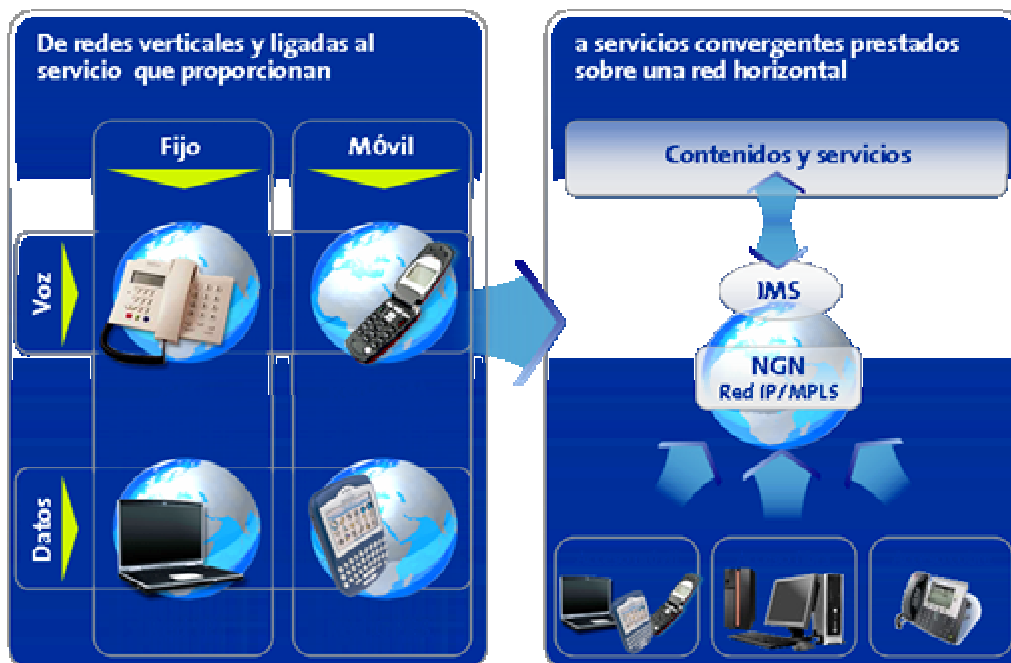
- Sea aplicable a todos los usuarios, con independencia de dónde se encuentren y qué tecnología dispongan.
- Permita adaptarse las características de uso de cada ubicación y usuario:
  - Si no me muevo de mi mesa... ¿qué aporta un móvil?
  - Si no paro en mi mesa... ¿qué me aporta un fijo?
  - Si tengo un PC por qué tengo que escribir en un teclado y ver en una pantalla “enanos”
  - ...
- Sea eficiente en costes, pero en los costes globales de comunicaciones (que son la suma de todos los servicios fijos y móviles de todos mis empleados).

Una vez escrita la “Carta a los Reyes Magos”, hay que determinar quién es capaz realmente de ofrecer este tipo de servicios a un cliente:



- ¿Un suministrador de equipamiento?. Es totalmente necesario, pero no parece que sea capaz de dar servicios, porque no es su negocio y probablemente no tenga ni la infraestructura ni la capacidad para ello.
- ¿Un integrador?. Complicado... En entornos de Telefonía IP, con redes públicas de Nueva Generación y en entornos fijo-móvil, creo que la propuesta del integrador por sí solo pierde mucho valor. El mundo evoluciona a servicios prestados desde la red y no en domicilio del cliente con lo que la labor de integración de los elementos de comunicaciones por sí sola pierde capacidad.
- ¿Un operador? Bueno, parece lo más apropiado... Ahora bien, ¿vale cualquier operador?. Tenemos la ventaja, permitidme este momento de corporativismo, de disponer en España de una magnífica oferta de servicios de comunicaciones prestada por grandes empresas mundiales líderes del mercado (Vodafone, BT, Orange, Colt,...), así que la pregunta no va por la valía “empresarial”. Todos son grandes competidores, y es un privilegio para Telefónica encontrarnos con ellos en los clientes. La pregunta va más allá, y quizás si la reformulo quede más clara: ¿Puede un operador que no dispone de la infraestructura de red convergente, prestar servicios convergentes de las características que he expresado antes?. Y voy más allá, ¿puede un operador especializado (fijo o móvil) garantizar una evolución común para todos mis usuarios de una manera global optimizando la infraestructura y con ello los costes globales que me traspasa?.

Es necesario que el operador invierta en su red para permitirlo.

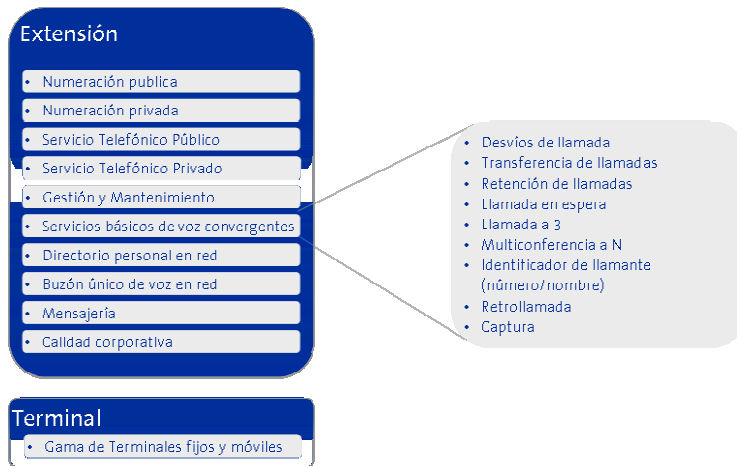


Permitidme que dedique los últimos minutos de la charla a exponer cuál es la propuesta de Telefónica, y permitidme, aún más, que me centre, como dije antes en el campo de la voz corporativa, que es donde más controversia hay y en lo que entiendo que se centra el debate de hoy. Aquí es donde surge el Corporate IP. Es la apuesta de Telefónica para los servicios de voz corporativos las Administraciones Públicas.

Por resumirlo en una frase: “Lo mejor de ambos mundos al servicio de las necesidades del usuario”.

Corporate IP, cumpliendo todos los condicionantes regulatorios del mercado de las telecomunicaciones en España, permite aunar en una sola propuesta, las diferentes tecnologías hasta ahora divergentes de fijo y móvil y hacer realidad todo lo anteriormente expuesto. Permite cubrir escenarios globales en los que conviven diferentes tipos de usuarios con necesidades totalmente diferentes.

Corporate IP tiene unas funcionalidades básicas a cualquier usuario y tecnología que le permiten tener numeraciones públicas y privadas, terminales fijos y/o móviles de diferentes gamas, servicios básicos telefónicos entre terminales fijos y/o móviles: desvíos, llamadas a tres,...buzón único en red para diferentes extensiones, mensajería básica,...



**Figura 1: Funcionalidades básicas de Corporate IP**

Además de las funcionalidades “básicas”, Corporate IP permitirá disponer de servicios de valor añadido disponibles para cualquier tipo de terminal y tecnología. Los Servicios de Valor añadido permiten una integración mayor de la voz corporativa con las aplicaciones ofimáticas y el PC.

Para hacer realidad la orientación al usuario, Corporate IP dispone de herramientas que permiten la propia administración de las líneas de usuario disponibles. De esta manera, existen cuatro opciones, crecientes en funcionalidad y, por tanto, en complejidad para el usuario, para controlar sus servicios.



**Figura 2: Servicios de Valor Añadido de Corporate IP**

Otra pieza fundamental que no olvidamos es la integración con las aplicaciones colaborativas, con lo que se contempla disponer de:

- Integración con correo (mensajería unificada)
- Videollamadas públicas y privadas
- Multivideoconferencias públicas y privadas que permiten el uso de diferentes terminales (fijos y móviles) adecuándose a las limitaciones de los terminales. De esta manera, podremos disponer, sin infraestructura en domicilio de cliente, de multivideoconferencias con terminales de gama alta (salas), PCs, videoteléfonos, móviles 3G...

Estos Servicios de Valor Añadido, junto con la gama, tipo y número de terminales, permitirán al cliente definir unos perfiles de uso y adecuar los servicios disponibles y la tecnología que mejor se adapta a los requisitos de los usuarios. Corporate IP permite disponer de una solución homogénea y total en servicios para cualquier tipo de terminal (fijo o móvil). Así, se permitirá la convivencia de servicios en usuarios “sólo-móvil”, usuarios “sólo-fijos” y usuarios fijo-móvil. Telefónica apuesta por la flexibilidad y la convergencia de servicios, sin obligar al cliente final a crear islas de servicios independientes en función de la tecnología.

De esta manera, pasamos de la visión tecnológica de la comunicación, a la visión de perfiles de uso. Los servicios y la tecnología al servicio del usuario:

## Perfiles de uso: El usuario es el centro del servicio



Incluso se optimizan las comunicaciones con el exterior del entorno corporativo, ya que se proveerán desde la Red Corporativa del cliente de la manera más eficiente posible que cumpla la normativa vigente y la evolución de la misma.

En resumen:

- Los comportamientos de los usuarios están cambiando, especialmente entre los jóvenes:
  - Nuevos patrones de consumo
  - Uso masivo de tecnología avanzada
- Habilitar la sociedad de la información implica transformar las redes para permitir el acceso a la información de forma independiente al terminal
  - Pero la convergencia de redes y servicios requiere fuertes inversiones en unificación de redes y creación de infraestructuras de Banda Ancha Fija y Móvil,
- La Administración Pública debe evolucionar hacia Administración Conectada, donde a través de las TIC conseguimos:
  - una mayor proximidad a los ciudadanos
  - un aumento de la eficiencia de las infraestructuras
  - unos empleados más colaborativos y productivos
- En el ámbito de los empleados la propuesta de Telefónica en voz corporativa se basa en Corporate IP: “Lo mejor de ambos mundos al servicio de las necesidades del usuario”. Servicio convergente que permite a las Administraciones Públicas adecuar la tecnología al uso que el funcionario hace de ellas.