

# Una realidad

## LA INTEGRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

POR JUAN LUIS PÉREZ

Es un hecho que la prioridad de las empresas hoy en día, sobre todo en un país en que casi la totalidad del tejido empresarial está compuesto por Pymes, es el ahorro. Este tipo de compañías busca soluciones que les permitan optimizar los costes y los procesos de trabajo, no sólo para salir de los momentos difíciles, sino también para convertirse en líderes en sus respectivos sectores. La innovación en las telecomunicaciones contribuye no sólo a mejorar la forma en que las empresas interactúan tanto con empleados como con clientes, sino también a avanzar en la Sociedad de la Información y en la Administración Electrónica.

Las administraciones públicas, tanto a nivel nacional como regional o incluso local, tienen unas necesidades de comunicación mucho

más avanzadas que en el hogar. Existen centralitas con funcionalidades complejas que permiten gestionar grandes volúmenes de llamadas, hacer transferencias, definir perfiles de uso, generar estadísticas... Y la telefonía móvil tradicional no puede sustituir estas funcionalidades. Por este motivo, en Vodafone hemos sido pioneros en lanzar la propuesta global que integra todas las comunicaciones, fijas y móviles, de voz y datos, en una única solución que permite a los empleados públicos estar siempre disponibles, en cualquier momento y lugar. Al mismo tiempo, permite a las administraciones lograr ahorros reales a corto plazo.

En Vodafone contamos con varios ejemplos que contribuyen a mejorar la relación del ciudadano con las administraciones, tanto locales como

autonómicas y nacionales: la firma electrónica móvil, el estándar interoperable de códigos bidimensionales (bidis), el acceso a Internet o la realización de transacciones bancarias a través del teléfono móvil. Sin olvidar los servicios de comunicación ciudadana, localización y vigilancia, domótica e integración de colectivos desfavorecidos.

### El reto de la e-administración

La e-administración supone, actualmente, un nuevo reto al que se enfrentan las Administraciones en cualquiera de sus niveles, ya sea local, autonómica o central. Este reto, impulsado por el nuevo marco legal, se basa en mejorar la eficiencia, la productividad y el servicio al ciudadano. Esto se traduce, en términos de organización, como la necesidad



por parte de las Administraciones de disponer de usuarios 100% conectados, en cualquier momento y lugar, con diferentes dispositivos y con toda la funcionalidad que necesitan. Y, en términos de innovación, como la necesidad de ofrecer un canal disponible las 24 horas del día, cercano y de calidad para los ciudadanos y que permita simplificar los trámites administrativos.

Los presupuestos generales del Estado para el año 2009 incluían una partida de 1.921 millones para inversiones en TIC de la administración (889.817 de inversiones reales quitando gastos de personal etc), de los cuales el 17% se dedican a investigación, desarrollo e innovación. Las Comunidades Autónomas, según datos del informe Iria de 2008, cuentan con una media de 62 ordenadores por cada 100 empleados públicos. Por otra parte, más del 90% de los centros de trabajo en Diputaciones y Municipios mayores de 10.000 habitantes están conectados mediante banda ancha.

Estos datos ponen de manifiesto la importancia de las nuevas tecnologías para la Administración. En realidad se trata básicamente de satisfacer las necesidades de ubicuidad, productividad y simplicidad que demanda el ciudadano. Como decíamos, la clave está en apostar por la innovación en un sector como el de las telecomunicaciones, que aporta un 4% del Producto Interior Bruto y una inversión anual superior a los cinco mil millones de euros.

En concreto, la industria del móvil es un sector de actividad intensivo en el despliegue de infraestructura al que se añade un fuerte desarrollo de servicios de valor añadido que generan una doble riqueza: la relacionada con el desarrollo de los propios servicios por parte de las empresas del sector y la que se deriva de la utilización de estos servicios por parte de empresas y administración, en términos de competitividad y productividad.

### **Integración: la clave para optimizar servicios.**

Para lograr una mayor eficiencia en la comunicación con los ciudadanos, además de un ahorro de costes, las Administraciones Públicas deben apostar por un proveedor total de comunicaciones, que les proporcione tanto soluciones avanzadas de voz como las mejores y más eficientes estructuras en transmisión de datos y acceso a Internet. De este modo, se contribuye a la eficacia de sus usuarios, a la mejora de sus procesos internos y a facilitar la comunicación con los ciudadanos.

Como ejemplo, Vodafone España ha desarrollado una propuesta completamente nueva para cubrir las necesidades de voz de la Administración, que se traduce en ahorro de costes de infraestructuras y ahorro de costes operativos, al mismo tiempo que la Administración disfruta de un servicio personalizado, que le permite obtener y compartir los minutos entre todos los usuarios de la entidad. Además, esta propues-

ta se complementa con el apoyo de expertos para la implantación de las soluciones, en cada una de las entidades, poniendo especial foco en las necesidades de cada usuario.

### **Prestación de servicios “en la nube”**

Poco a poco, todos nos vamos familiarizando con el término “informática en la nube”, que supone alojar las comunicaciones, tanto de voz como de datos, en un servidor de la red de la operadora que proporciona el servicio. De esta forma se consigue un importante ahorro en infraestructuras y mantenimiento de los equipos, lo que permite a las organizaciones optimizar sus costes y prestar un servicio ágil y eficiente al ciudadano.

Es el caso de servicios como Oficina Vodafone, que sustituyen las comunicaciones fijas y las integran en el móvil, en una solución flexible y con el valor añadido que permite tener todas las funcionalidades del fijo en el móvil. Este modelo permite convertir una inversión fija (centralita, licencias de software, equipamiento...) en un gasto variable y permite predecir los costes y flexibilizarlos en función de sus necesidades de crecimiento.

Además de proporcionar soluciones de voz en movilidad, virtualizar las soluciones en la red permite a las administraciones disponer de entornos corporativos de aplicaciones en una única solución integrada con Oficina Vodafone. Por ejemplo, el alcalde de un Ayuntamiento local, que no pasa mucho tiempo en el consistorio, puede gestionar sus llamadas, correo electrónico o incluso establecer conferencias web o mensajería instantánea con una sola solución, esté donde esté, lo que aumenta su disponibilidad y eficiencia en las gestiones

municipales. El valor diferencial es el enfoque integrado, que ofrece los elementos de una solución de comunicaciones unificadas totalmente alojada en web, proporcionando los beneficios reales de agilidad, flexibilidad, productividad y elección que demandan los usuarios.


El entorno de red alojado en la nube proporciona también numerosas ventajas en lo que se refiere al desarrollo de aplicaciones para la comunicación con el ciudadano. Es el caso de Vodafone Business Place, el primer portal de desarrollo y venta de servicios y aplicaciones móviles disponibles en el entorno de desarrollo multiplataforma y multidispositivo. Esta plataforma ofrece soluciones para el ámbito de las administraciones públicas y la educación, servicios que pueden potenciar la comunicación a través del móvil, a la vez que fomentan la innovación y el desarrollo de aplicaciones para la ciudadanía, por parte de terceros.

### **Innovación, el camino hacia la Sociedad de la Información**

A través de la movilidad y las telecomunicaciones, hemos asistido a nuevas formas de interacción del ciudadano con servicios y soluciones móviles, que han cambiado la forma en que se comunican, tanto en su vida personal como en lo profesional. En este punto, no debemos olvidar que la innovación en las telecomunicaciones viene de la mano del talento, a través de la formación y el impulso de verdaderos profesionales altamente cualificados, gestados en las Universidades españolas.

Por otra parte, a través de nidos de innovación como los Centros de Excelencia de Vodafone, hemos podido aprovechar las grandes dosis de talento en España, que han permiti-

do desarrollar y exportar proyectos en torno a las redes de banda ancha móvil del futuro al resto de países en los que operamos. Además, nuestros expertos han ideado el 25% de las patentes internacionales en el ámbito de las telecomunicaciones.

En definitiva, la oferta integral de servicios y soluciones de telecomunicaciones y la gestión de las tecnologías de la información en un modelo de servicios en la red, puede ayudar a las Administraciones Públicas a aumentar su productividad y su capacidad de innovación en soluciones para el ciudadano. Estas soluciones permiten a los ciudadanos contar con más servicios, de mayor calidad y más rápidos y a las administraciones optimizar los procesos y trámites, haciendo que la organización sea más ágil y eficiente. 

---

Juan Luis Pérez  
Director de Ventas AAPP Madrid  
de Vodafone