

**ENTREVISTA A JAVIER SANTOS**

CONSEJERO DELEGADO DE SIEMENS ENTERPRISE COMMUNICATIONS

# *“Muchas de nuestras soluciones encajan perfectamente en las necesidades de las organizaciones públicas”*

Siemens Enterprise Communications ofrece soluciones integrales de comunicaciones para las organizaciones a escala global, ya sea para voz y datos, seguridad, movilidad, colaboración o gestión de presencia, y su plataforma estrella de comunicaciones OpenScape UCS, integra más de 250 centros de trabajo en 80 países. Su Consejero Delegado, Javier Santos comenta con Boletic su oferta para la AAPP y como aborda la compañía, copropiedad de The Gores Group y Siemens AG, los tiempos que corren.

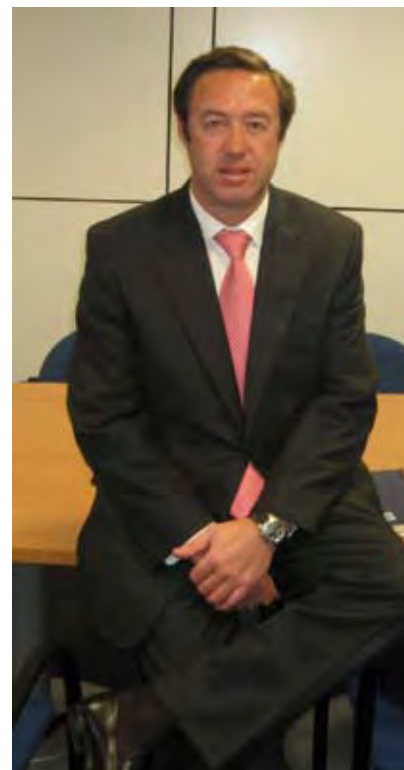
**POR MAOLE CEREZO**  
REDACTORA JEFE DE BOLETIC

• **Cómo se enfrenta Siemens Enterprise Communications a la recesión actual?**

Siemens Enterprise Communications no sólo se enfrenta a la recesión mundial que estamos viviendo, sino que ha abordado un proceso de reestructuración que ha afectado a la compañía de manera global. Así, nos hemos planteado una revisión de todos nuestros procesos y una optimización de los recursos para abordar la crisis. Al respecto, nuestra acción más significativa, por su impacto tanto dentro de nuestra organización, como de cara a nuestros clientes, y en nuestra aportación a la Responsa-

bilidad Social Corporativa, es nuestro llamado “openDesk” u oficina virtual que forma parte de nuestra estrategia Green IT y que consiste en el despliegue de una infraestructura de comunicaciones unificadas, basada en nuestros propios productos de última tecnología y con la que ya cuentan todos nuestros trabajadores, fomentando su movilidad y su flexibilidad laboral.

El éxito de esta solución en nuestra compañía, basada en nuestra plataforma estrella de comunicaciones, OpenScape UCS, y de la que ya disfrutan muchos de nuestros clientes, radica en la integración de más de 250



Si tuviera que destacar dos proyectos que han resultado un éxito en nuestra colaboración con las Administraciones Públicas en España, sin duda serían los siguientes:  
El equipamiento de voz de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía y la digitalización de los Registros Civiles

centros de trabajo en 80 países. Esto conlleva una considerable reducción de costes, gracias a la centralización y al modelo transparente de precios con diferentes opciones para cada centro de trabajo y usuarios.

Hablamos de una única infraestructura global y estandarizada que cuenta con unos niveles muy elevados de flexibilidad, movilidad y eficiencia, traducidos en la consecución de la ansiada conciliación familiar y laboral y en la reducción de una gran cantidad de emisiones.

Así, nuestro gran reto en tiempos de crisis, es trasladar a todo nuestro entorno, (clientes, partners, proveedores, grupos sociales...) esta solución global que hemos desarrollado en nuestras instalaciones, como una respuesta a la necesidad actual que demanda nuestra sociedad, aportando nuestra experiencia y desplegando todo nuestro compromiso.

**¿Qué porcentaje de negocio supone la AAPP en su compañía?**

En la actualidad las AAPP representan algo menos del 50% del total de nuestro negocio en España, teniendo una capilaridad que nos permite estar tanto en la AGE, como tener presencia física, ya sea técnica o comercial, en prácticamente todas las CCAA. Casi 30 personas de mi equipo están dedicadas íntegramente a colaborar con las distintas administraciones en la búsqueda de soluciones que resuelvan las necesidades propias de este sector. Si miramos específicamente la AGE, un equipo de 6 personas lidera desde el área de ventas nuestra presencia en los distintos ministerios. Cada uno desde su parcela (AAPP y fabricantes) tiene la obligación de aportar algo para conseguir coordinar todos los modos de comunicación relacionados, mejorando

sustancialmente la experiencia del ciudadano en su interacción con la Administración. En el fondo, esto significa transformar el modo en que los funcionarios, grupos de trabajo y departamentos comparten la información, de modo que los procesos sean dirigidos por las personas. Con el cada vez mayor número de trabajadores en ubicaciones dispares, el acceso sin fisuras a las personas y a la información se transforma cada día en un factor crítico, así como la colaboración entre los funcionarios que atienden a los ciudadanos y los que tienen que llevar a cabo los procesos internos.

**De los proyectos que han desarrollado con la AAPP ¿Cuales destacarías?**

Si tuviera que destacar dos proyectos que han resultado un éxito en nuestra colaboración con las Administraciones Públicas en España, sin duda serían los siguientes:

\* Equipamiento de voz de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía: Telefónica es el adjudicatario de este proyecto, utilizando nuestras plataformas y servicios de comunicaciones para la constitución de un core de VoIP que se configura posiblemente, de los mayores de Europa. Más de 100.000 dispositivos se conectan a esta red con unos niveles de calidad absolutamente fantásticos.

\* Digitalización de los Registros Civiles: Red.es adjudicó a Siemens Enterprise Communications, uno de los tres lotes dentro del Plan Avanza, para la digitalización y grabación de los datos recogidos en los libros manuscritos de los órganos registrales ubicados en España. El proyecto forma parte del programa "Registro Civil en Línea", promovido por los ministerios de Justicia e Industria, con el fin último de integrar las Tecnologías de la Información y

Comunicación (TIC) en los Registros Civiles, Juzgados de Paz y otros órganos judiciales para impulsar su modernización. Este avance supone una nueva prestación al ciudadano en lo que refiere a un servicio con una mayor calidad y una tramitación más ágil, transparente y eficaz. Todo ello enmarcado dentro del desarrollo de la Sociedad de la Información y del Plan Director de Modernización Tecnológica de la Administración de Justicia, que fue elaborado en el año 2002 por este Ministerio. Nuestra compañía diseñó un equipo de proyecto que se desplegó por las áreas geográficas en las que se desarrolló la actividad de digitalización de la información contenida en los manuscritos. Así, cada uno de los agentes escaneó los datos, que se enviaron a los centros de grabación para que, una vez comprobada su calidad, pasaran al Ministerio de Justicia y a su posterior almacenamiento y uso.

#### ¿Cómo puede ayudar su compañía a los directivos TIC de la AGE en la implantación de la Ley 11/07?

Nuestra principal colaboración para permitir que las AAPP desarrollen el contenido de la Ley 11/07 se basa principalmente en las siguientes aportaciones:

- \* Soluciones de comunicaciones unificadas, que permiten aumentar la productividad, localización y eficiencia del empleado público, mejorando la atención al ciudadano.

- \* Centros de atención multicanal, que posibilitan la obligación contenida en la Ley de ofrecer acceso independiente al modo elegido por el ciudadano.

- \* Herramientas de alta disponibilidad, gestión de ancho de banda, sistemas de balanceo, etc., que permiten la atención permanente y de calidad al ciudadano.

#### ¿Que soluciones ofrece Siemens Enterprise Communications a las AAPP?

Muchas de nuestras soluciones, sin ser específicas de las AAPP, encajan perfectamente en las necesidades que durante estos años nos han trasladado las organizaciones públicas. Pero, además de nuestras soluciones adaptables a este sector, disponemos de soluciones que están desarrolladas para alguno de los distintos subsectores de la Administración. Brevemente destacaría:

- \* Nuestra solución para centros de emergencia (112, 061...) como referencia tanto a nivel nacional como internacional, estando presente en los call centers más importantes del mundo y con niveles de disponibilidad que rozan el 100%.

- \* Tenemos soluciones específicas para el entorno hospitalario que permiten lo que se denominaría como “la cama multimedia”, aportando al paciente los servicios no sólo clásicos (televisión, teléfono...), sino servicios avanzados, como pueden ser el visionado de radiografías, la selección de menús especiales, el historial clínico....

- \* Estamos avanzando muy rápido en el desarrollo de aplicaciones que integran las comunicaciones dentro de los propios procesos sanitarios, disminuyendo la tan crítica “latencia humana” y aprovechando toda la potencialidad de los sistemas de comunicaciones unificadas.

#### ¿En qué medida afectó la crisis a las cuentas de la compañía en el pasado ejercicio?

No ha sido un buen año para nadie, y nuestra organización ha acusado la recesión económica con una caída del 14%. Aún así, somos optimistas en nuestra evolución, ya que, a nivel



internacional, somos la compañía de comunicaciones para empresa que menos está notando la recesión. El mercado ha caído un 20%, con lo que nos ha ido mejor que a nuestra competencia. Eso sin tener en cuenta que nosotros hemos tenido la dificultad añadida de encontrarnos en plena reestructuración, tras la constitución de nuestra reciente Joint Venture con The Gores Group. Desde la perspectiva de producto y de cuota de mercado las cosas no han ido mal. De hecho, nuestra plataforma de Comunicaciones Unificadas, OpenScope UCS, ha percibido un gran crecimiento en el último año. 📈

Más información en:  
<http://www.siemens-enterprise.com>