

NEC Cloud Brokerage solution

Los Clientes PyME de Telefónica de 16 países ya se benefician de Servicios Cloud



Cliente

- Telefonica Business Solutions

Industria

- Telecomunicaciones

Retos

- Desarrollar un servicio SaaS global
- Flexibilidad para adaptarse a las necesidades cambiantes de cada nuevo país

Solución

- Plataforma SaaS multiregional
- Reducción los costes de integración y mantenimiento para cada país
- Completamente personalizable

Resultados

- Las suscripciones de servicios *cloud* aumentan cada año
- Creciente portfolio de servicios cloud basado en las aplicaciones de NEC

Introducción

En 2009, Telefónica Business Solutions, la compañía Española líder en soluciones de comunicación B2B, comenzó la búsqueda de servicios de valor añadido para la creación de un nuevo modelo de negocio que impulsara sus ingresos y rentabilidad. Así fue como detectó una necesidad en el segmento de las pequeñas y medianas empresas; las Pymes no eran capaces de obtener soluciones TI adaptadas a su negocio sin requerir una gran inversión. Por este motivo, Telefónica eligió el modelo *Software as a Service (SaaS)* que requería una pequeña inversión y menor riesgo para sus clientes.

Fue entonces cuando la compañía de Telecomunicaciones inició la búsqueda de un socio que desplegara este modelo. Tras hacer una comparativa entre diferentes proveedores, Telefónica eligió a NEC. Entre los principales motivos destacaba el hecho de que solo NEC era capaz de ofrecer una solución integrada de TI más rápido que otros competidores.

En Marzo de 2009, como parte del primer acuerdo, NEC implementó la plataforma ncbs (NEC Cloud Brokerage Suite) en España bajo el nombre de "Aplicateca". Solo dos años después (2011), Telefónica Argentina se unió al proyecto, y posteriormente llegó O2 Irlanda en 2013. Cada país contaba con su propia plataforma ncbs y con aplicaciones SaaS adaptadas a cada uno de los mercados.

Retos

Tras el éxito inicial, Telefónica decidió expandir sus servicios globalmente, confiando una vez más en NEC, el 15 de Abril de 2015 firmó un nuevo acuerdo de cuatro años, para la gestión, implementación, operación y soporte, a nivel mundial, utilizando ncbs como la piedra angular de esta estrategia. De forma similar al mercado europeo, la gran mayoría de empresas en Latinoamérica son pequeñas compañías con menos de 10 empleados por lo que Telefónica concluyó que las aplicaciones "cloud" podrían encajar perfectamente en este mercado.

Tras el inicio de la relación en 2009, Telefónica vuelve a confiar una vez más en NEC y su tecnología Cloud Brokerage para ofrecer todo tipo de aplicaciones y servicios para el mercado Pyme. Telefónica cuenta con NEC en todos los aspectos del servicio, como el despliegue, gestión, operación y soporte, convirtiéndose en un socio clave para ofrecer soluciones digitales integrales que mejoren la conectividad y favorezcan la transformación digital de pequeñas y medianas empresas.

Telefonica Business Solutions

Pero en esta ocasión, Telefónica buscaba lanzar aplicaciones globalmente a través de la plataforma *Cloud Service Broker* integrada con los sistemas de facturación de cada OB. “En este caso, la palabra “Global” suponía una gran diferencia. Tuvimos que trabajar juntos para definir una arquitectura y procesos Globales que permitieran que cualquier servicio integrado estuviera listo para ser comercializado por Telefónica en todo el mundo” comentó Jaime Serrano, Director General y CEO de NEC Ibérica.

El mayor reto fue desplegar una plataforma global de servicios cloud, que hiciera uso de la última tecnología y proporcionara la suficiente flexibilidad para adaptarse a las necesidades cambiantes de cada país. Entre las responsabilidades de NEC, también se encontraba la evolución y mantenimiento de la plataforma, e incluso dar soporte a Telefónica Global y sus diferentes OBs involucradas en el proyecto.

de Telefónica en NEC Ibérica, comentó “NEC cuenta con un extenso y completo portfolio que cubre las necesidades de las diferentes áreas de negocio, y además de nuestra presencia global, contamos con delegaciones en los diferentes territorios en los que opera Telefónica, lo que sin duda nos convierte en un gran valor añadido”.



Resultados

Los resultados se han ido incrementado año tras año. Las plataformas implementadas con anterioridad al acuerdo de 2015 continúan añadiendo nuevos usuarios cada año. A día de hoy España tiene más de 230,000 empresas registradas, así como Argentina e Irlanda. Hasta el momento, la oferta global de Telefónica para Latinoamérica y Europa consiste en aplicaciones y servicios distribuidos en dos categorías “Aplicaciones para la empresa” y “Aplicaciones para los empleados”. La primera categoría incluye soluciones para mejorar la presencia en internet, el marketing digital y la seguridad del negocio entre otras muchas. Mientras que la segunda categoría engloba soluciones para ayudar a los empleados a mejorar su productividad y mantener la información siempre segura y disponible. Es importante señalar que algunas de las aplicaciones del portfolio de NEC han sido incluidas en esta oferta global, como por ejemplo el centro de atención al cliente, marketing a través de redes sociales, email y SMS. Entre los países en los que Telefónica ofrece sus servicios “cloud” se encuentran: España, Argentina, Ecuador, Chile, México, Guatemala, Costa Rica, Nicaragua, Panamá, El Salvador, Brasil, Colombia, Perú, Reino Unido, Alemania y E.U.A. La relación entre Telefónica y NEC presenta grandes posibilidades de continuidad, Alberto López aseguró “Lo que más me entusiasma es que esto es solo el comienzo, ya estamos trabajando en la creación de múltiples paquetes comerciales y actividades de promoción junto con Telefónica, y gracias a la posición dominante de NEC en IoT (Internet of Things), las posibilidades de crecer y ofrecer mejores servicios y soluciones a los clientes de Telefónica en todo el mundo, son ilimitadas”.

Acerca de la compañía

Telefónica Business Solutions, proveedor líder de una amplia gama de soluciones integrales de comunicación para el mercado B2B, gestiona globalmente los negocios de Empresas (Grandes empresas y PyMEs), MNC (Corporaciones Multinacionales), Mayorista (operadores fijos y móviles, ISPs y proveedores de contenidos) y negocio de Roaming dentro del Grupo Telefónica. Cuenta con un portfolio integral, innovador y competitivo para el segmento del B2B el cual incluye soluciones digitales (Cloud y Seguridad) y servicios de telecomunicaciones (servicios internacionales de voz, IP, capacidad de banda ancha, servicios de satélites, movilidad y servicios integrales de TI, fijos y móviles así como soluciones globales). Es una organización multicultural que desarrolla su actividad profesional en más de 40 países y cuyos servicios llegan actualmente a más de 170 países.

Solución

De acuerdo con los requerimientos de Telefónica, NEC desarrolló una plataforma multiregión que permitía comercializar con facilidad servicios “cloud” en diferentes países de Latinoamérica y Europa. De esta manera, se agilizaba el lanzamiento de nuevos servicios, simplificando y reduciendo los costes de integración y mantenimiento para cada país.

En palabras de Jaime Serrano, “La experiencia que hemos adquirido durante los últimos años gracias a más de 20 operadores en todo el mundo, nos ha ayudado a diseñar una solución Cloud muy sólida”. ncbs es una solución completa que cuenta con tres portales de front-end: una tienda online donde los clientes pueden ver la oferta, registrarse y realizar compras; un portal para los agentes de ventas, en el que pueden realizar acciones en nombre de sus clientes; y una consola de gestión para el cliente final. Además de un portal de back-end desde el que cada país puede gestionar su oferta. “Mediante esta solución, cada país puede contar con su propia plataforma completamente personalizada en términos de idioma, configuración de la oferta, moneda, impuestos, diseño, formularios de compra y procedimientos”, comentó Lorena de la Flor, Head of SME All-in Offer en Telefónica.

La solución de NEC, a su vez cuenta con ventajas para los clientes, las Pymes pueden acceder, gestionar y controlar fácilmente todas sus aplicaciones y servicios desde su consola de gestión, lo que les permite comprar nuevas aplicaciones, añadir más licencias, realizar upgrades y downgrades entre los diferentes planes, o cancelar servicios entre otras muchas opciones. Además, pueden gestionar la asignación de licencias a usuarios, obtener reportes de los servicios comprados, así como su uso por empleado. “Con el software en la nube, los usuarios pagan por lo que necesitan usar cada mes, así, las compañías pueden probar los servicios comprando licencias con una funcionalidad básica e ir creciendo conforme lo vayan necesitando”, dijo Lorena de la Flor. A su vez, empezar a utilizar una aplicación es tan sencillo como conectarse a Internet, y las actualizaciones se realizan automáticamente sin coste o sin requerir personal especializado. “Buscábamos implementar un catálogo de aplicaciones de negocio que incluyera servicios horizontales que fueran aplicables en múltiples países y a la vez cubrieran las necesidades de cualquier empresa sin importar su sector de actividad”, enfatizó Lorena de la Flor. Ahora, países latinos y europeos se unen a esta plataforma global. Por su parte, Alberto López, Director de la Cuenta Global