

NEC Cloud Solution - SaaS

Telefónica S.A.



Cliente

- Telefónica S.A.

Industria

- Telecomunicaciones

Retos

- Satisfacer las necesidades de los clientes PyME rápidamente con costes mínimos y pocos riesgos.
- Crear un nuevo modelo de negocios para aumentar los ingresos.

Solución

- NEC proporciona una plataforma SaaS de agregación con tecnología integrada de IT y redes.

Resultados

- La exitosa y rápida adopción del servicio SaaS.
- La satisfacción de los usuarios finales que pueden utilizar una variedad de aplicaciones.
- Altas posibilidades de expandir el servicio SaaS de Telefónica con su alta usabilidad y flexibilidad.

Introducción

Telefónica, la compañía líder mundial en telecomunicaciones integradas, se halla basada en España y cuenta con aproximadamente 300 millones de clientes en todo el mundo. El grupo Telefónica actualmente proporciona servicios de nueva generación, pero en tiempos recientes, aun cuando existe una demanda creciente de servicios de comunicaciones, el crecimiento de sus ingresos en el segmento de servicios convencionales de telefonía básica parece haber llegado a su nivel máximo. Por tanto, Telefónica ha comenzado a buscar y probar nuevos modelos de negocios en servicios de valor agregado para impulsar sus ingresos y rentabilidad. Por su parte, NEC, la empresa líder mundial especializada en las áreas de negocios de IT y redes, ha sido proveedor durante muchos años de una variedad de soluciones basadas en su concepto de C&C: la integración de computación y comunicaciones.

Más recientemente, la compañía también ha sido pionera en el desarrollo de tecnologías relacionadas con computación en la nube, que ha denominado "C&C Cloud".

Retos

Como la práctica totalidad de las operadoras de telecomunicaciones, Telefónica ha enfrentado recientemente mayores presiones en sus ingresos y ganancias.

Mientras tanto, compañías en el segmento crítico de las pequeñas y medianas empresas (PyME) solicitaban servicios nuevos para fortalecer sus capacidades de negocios. Dichos clientes además requerían que los nuevos servicios estuvieran disponibles pronto para a su vez poder responder a las necesidades de sus clientes con agilidad.

Requiriendo una inversión inicial pequeña y pocos riesgos, Telefónica se ha decidido gradualmente por el modelo de software como servicio (SaaS, por sus siglas en inglés) como la tecnología con el potencial para satisfacer de manera óptima las necesidades de estos consumidores a la vez que mantenía sus costos al mínimo.

"El asunto más importante era la usabilidad de los servicios", dijo el Sr. Luis Aragonese, Gerente de Marketing de Productos Fijos para el Segmento PyME en Telefónica. "Queríamos proporcionar servicios que satisficieran a nuestros consumidores alrededor del mundo. Para lograrlo, tenemos que ofrecer servicios con alta usabilidad y flexibilidad, con un rango diverso de aplicaciones, a fin de cumplir con los requerimientos de los clientes".

Solución

“Analizamos cuidadosamente un gran número de opciones y finalmente encontramos la mejor solución, que fue NEC SaaS”, explicó el Sr. Aragoneses.

Hubo varias razones de peso por las cuales Telefónica eligió a NEC como su socio y la más importante fue que, en comparación con sus competidores, solo NEC fue capaz de ofrecer una solución integrada de IT y redes.

“NEC es una compañía única ya que combina su larga experiencia en el mundo de las IT con su experiencia en el ámbito de las redes y comunicaciones”, dijo el Sr. José Isaac Mendoza Cubero, Director de Proyectos Estratégicos en NEC Ibérica.

Otra razón fue la capacidad de NEC para instrumentar su solución SaaS más rápido de lo que cualquiera hubiera imaginado. “¡Honestamente, me sorprendieron! Nunca pensé que la infraestructura del servicio pudiera conformarse en solo 45 días”, comentó el Sr. Aragoneses.

NEC además tuvo que apegarse a los estrictos requerimientos de Telefónica en cuanto a usabilidad, flexibilidad, escalabilidad y seguridad. Solo la solución SaaS propuesta por NEC fue capaz de lograrlo, gracias al largo historial de la compañía en cooperación con proveedores de telecomunicaciones y a su uso de tecnologías de punta.

Las dos tecnologías clave que permitieron que NEC satisficiera los requerimientos de Telefónica en relación con su solución SaaS fueron las “capacidades de agregación” y el “multiarrendamiento”.

“La capacidad de agregación (en nuestra plataformas SaaS) no solo incluye tecnología, sino también procesadores de negocios para agregar y llevar aplicaciones a la plataforma”, explicó el Sr. Mendoza. “Estos hacen posible instrumentar nuevas aplicaciones muy ágilmente e incluso a escala global si es requerido, obteniendo para nosotros beneficios por las economías de escala, los mismos que podemos extender a nuestros clientes”, dijo.

La solución entregada por NEC es una plataforma SaaS con multiarrendamiento que permite a múltiples usuarios suscribirse y usar una variedad de servicios de aplicaciones sobre la misma infraestructura. Estos usuarios finales pueden acceder a todas las aplicaciones que deseen por medio de una sola ventana. “La plataforma de multiarrendamiento de NEC ha hecho posible para Telefónica el proveer este tipo de servicio de IT demandado por un gran número de usuarios finales.”, dijo el Sr. Aragoneses.

“NEC tiene un portafolio muy amplio que incluye plataformas de IT, aplicaciones y dispositivos de acceso, que la compañía fue capaz de combinar en un modelo de negocios innovador y creativo”, comentó el Sr. Mendoza.



Resultados

Los beneficios que la solución SaaS de NEC proporciona tanto a Telefónica como a sus clientes PyME han superado por mucho las expectativas iniciales.

Telefónica está entusiasmada por la rápida adopción de su SaaS. “Desde que nuestro servicio fue lanzado, hemos obtenido más de 10,000 usuarios en este año y el número aún crece significativamente”, enfatizó el Sr. Aragoneses.

Igualmente, desde la perspectiva del usuario final, la solución SaaS de NEC tiene varias ventajas clave. Los usuarios finales han estado utilizando ávidamente diversas aplicaciones como CRM, facturación, videoconferencia y aplicaciones GPS a precios bajos, y han apreciado la velocidad de respuesta a sus solicitudes de aplicaciones nuevas.

“Este alto nivel de usabilidad jugará un papel importante en la expansión de nuestros servicios”, dijo el Sr. Aragoneses.



“Las conexiones remotas nos dan una clara ventaja con respecto a todos nuestros competidores”, comentó un usuario final.

Después de observar el éxito inicial del modelo de negocios de SaaS, Telefónica planea expandir los servicios globalmente. Incluso, este alentador inicio para la sociedad SaaS entre Telefónica y NEC abre el camino para colaboraciones más extensas en el campo de computación en la nube.

Acerca de la compañía

Telefónica S.A. es la compañía número uno de telecomunicaciones integradas internacionalmente en términos de su base de clientes y se halla basada en Madrid, España. Telefónica tiene aproximadamente 300 millones de clientes y la base principal de su negocio se encuentra en España y 15 países de América Latina. También opera en otros seis países europeos.

