



# NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Suplemento N.º 152



Entre otras iniciativas, Telefónica acaba de celebrar el I Foro Con Tu Negocio, al que han asistido 400 pymes.

El tejido empresarial español está compuesto básicamente por pymes que, en general, tienen más dificultades para sobrevivir y crecer en épocas de crisis. Telefónica ha puesto en marcha un plan de acción para ofrecerles servicios de comunicación y de tecnologías de

la información de manera conjunta para que aprovechen todas las posibilidades de los servicios en la nube. Atención mejorada, tarifa especiales, posibilidades de publicidad y gestión de personalizada y flexible de sus comunicaciones para que las pymes sean ejemplos de éxito.

## Telefónica pone en marcha un Plan de Acción para facilitar su crecimiento en plena crisis

# Operación: conectar a las pymes

Las pequeñas y medianas empresas (PYMES) representan más del 90% de las empresas españolas. Mueven nuestra economía y suponen un 65% del PIB y un 75% del empleo privado. No obstante, desde el comienzo de la crisis -por causas como la dificultad para acceder al crédito y la contracción de la demanda-, se calcula, según datos de Cepyme, que han desaparecido unas 450.000. El dato es preocupante, pero es sólo una cara de la moneda.

Según un reciente estudio realizado entre las pymes españolas, actualmente existen otras muchas empresas pequeñas y medianas, que no sólo están consiguiendo sobrevivir, sino que además están creciendo en uno de los peores escenarios económicos que se recuerda. Durante 2011 muchas empresas españolas crecieron más de un 20% gracias a aplicar una cul-

tura innovadora de flexibilidad, motivación al empleado y formación continua en un entorno digital en el que la tecnología juega un papel fundamental para aumentar la productividad y reducir costes.

Pese a este impulso indudable de la pyme española, aún queda camino por recorrer. Actualmente, en España un 41% de las pymes todavía no tiene web ni portal corporativo y sólo un 12% vende por Internet, mientras que en otros países la incorporación del comercio al entorno online es ya de más del 60%.

El cambio de mentalidad, y el crecimiento ha de venir de la mano de de cuatro factores: La tecnología y la innovación, el marketing y los nuevos Medios, la formación y motivación de los empleados y por último, la Internacionalización y apertura de nuevos mercados. Respecto a este último pilar, el acuerdo es absoluto.

Cuando la demanda interna se estanca e incluso decrece día a día y las empresas ven cómo sus ventas se reducen drásticamente, la búsqueda de nuevos mercados en busca de potenciales clientes supone una necesidad para la pyme.

### Más financiación

Para ello necesita, fundamentalmente, financiación y parece que la política del Gobierno avanza en este sentido. Hace sólo unos días, el Consejo de Ministros aprobaba que el Instituto de Crédito Oficial (ICO) ampliará y reforzará cinco líneas de crédito dirigidas a pymes y autónomos que llegarán a financiar un total de 22.000 millones de euros. Con estas financiaciones por valor de 22.000 millones de euros, el ICO aumenta su crédito en un 15,8% respecto a la dotación prevista inicialmente para 2012, y en 40

% si se toma como referencia la utilización de las líneas en 2011.

Junto a la internacionalización, el segundo pilar fundamental es el del aprovechamiento de las nuevas tecnologías, del comercio electrónico, de las posibilidades de la web, de las redes sociales, del futuro del *cloud computing*... Y de todo ello, y con la intención de dar un empujón a este tejido empresarial, que en definitiva es el que más abunda en España, Telefónica quiere informar y colaborar con las empresas españolas. Entre otras iniciativas acaba de celebrar un congreso, el I Foro Con Tu Negocio, al que han asistido 400 pymes. En este encuentro se ha profundizado sobre las anteriormente citadas cuatro palancas principales para el crecimiento, y a través de casos prácticos se ha explicado cómo una empresa puede sacar el máximo partido a

las Redes Sociales y a las nuevas tecnologías. (Ver Apoyo)

### Estar 'en la nube'

Hace unas semanas, la compañía abrió su portal [www.contunegocio.com](http://www.contunegocio.com) como foro virtual de debate y compartición de conocimientos para la pyme. Además, está desarrollando una amplia acción dirigida a entre 250.000 y 300.000 pymes de alrededor de 10 empleados para ofrecerles servicios de comunicación y de tecnologías de la información de manera conjunta para que aprovechen todas las posibilidades de los servicios en la nube. Se trata

**El cloud computing ha irrumpido como una nueva forma de trabajar especialmente útil para pymes y autónomos. A medio plazo, está previsto que 55.000 empresas españolas lo implanten**

**Actualmente, en España un 41% de las pymes todavía no tienen web ni portal corporativo y sólo un 12% vende por Internet, muy lejos del 60% de países de nuestro entorno**

de ofrecer un servicio integral que incluye la gestión de los distintos dispositivos a los que la pyme se conecta a la nube para que en estos momentos de crisis las empresas sean más productivas y sepan aprovechar las ventajas que ofrece la innovación. "La nube -señala Salvador Anglada, director general de Empresas de Telefónica España- es la revolución". Hay que recordar que el pasado mes de junio, Telefónica alcanzaba un acuerdo con Nazca Capital para la adquisición de Acens Technologies, una de las compañías referente en la prestación de servicios 'Hosting' para Pymes y Autónomos en el mercado español y pionera en el desarrollo de las soluciones de 'Cloud Computing'. La compra de Acens ha representado un significativo incremento de las capacidades de Telefónica para ofrecer servicios de 'hosting' y 'cloud computing' en el segmento de Pymes, y ha reafirmado su apuesta para su adaptación a las necesidades y requerimientos de este segmento tan dinámico.

Y es que, sin licencias de programas, sin software específicos, sin necesidad de un único servidor.

El cloud computing ha irrumpido como una nueva forma de trabajar especialmente útil para pymes y autónomos. A medio plazo, está previsto que 55.000 empresas españolas lo implanten.

Según los últimos estudios, el cloud creará casi 150.000 emple-



La formación y el acceso a la información es clave para que las pymes se incorporen al mercado TIC.

os en España en 2015. Asimismo, estiman que para ese año habrá 13,8 millones de puestos de trabajo asociados a la nube. En 2020 tendremos 31.000 millones de dispositivos conectados, 50.000 millones de gigabytes de datos y 4.000 millones de usuarios de internet. Algo que hará que el tráfico generado en los centros de datos se dispare hasta los 4,8 Zettabytes en 2015.

#### Terminales y publicidad

Por otra parte y en un intento de acercarse más y mejor a sus clientes empresariales, Telefónica ha cambiado su política de atención al cliente trasladando a España sus "Call Centers" empresariales para tener mayor capacidad de resolución de las necesidades de la pyme.

Estos centros cuentan con 3.500 personas de Telefónica y de su filial Atento, casi todos

fijos, que han recibido una formación para atender las preocupaciones de la pyme.

Además, facilitará a este tipo de compañías la financiación de acceso a multidispositivos, así como la recompra de terminales, en línea con el plan de cambio de modelo de venta de terminales anunciado a finales de febrero. La oferta se completa con la recompra de los dispositivos usados lo que facilita, ha dicho, el pago de los nuevos.

Dentro de la actual campaña Telefónica va a ofrecer a 3.150 pymes gestión de publicidad gratuita en internet y acceso a la red de conocimiento empresarial Knowsquare.

Todas estas medidas vienen a sumarse a las que desde hace unos meses, la compañía viene anunciando sobre ofertas comerciales para pymes centradas en servicios paquetizados, con

mejor conexión de alta velocidad.

En noviembre, por ejemplo, Movistar lanzaba las nuevas tarifas Con tu Negocio, adaptadas a momentos difíciles para las empresas. Se trata de las primeras tarifas completas para dispositivos móviles inteligentes, que incluyen todos los servicios de comunicaciones móviles por una cuota única al mes.

#### Nuevas tarifas

Las nuevas tarifas para Empresas incluyen voz, datos, SMS y servicio de correo móvil. Presentan un esquema sencillo y adaptado a las diferentes necesidades de los usuarios profesionales, con contratos que van desde 20 euros al mes para usos moderados hasta 65 euros al mes para usos más intensivos.

Una oferta que permitirá a las empresas acercarse aún más a sus proveedores y clientes, sin

perder ningún contacto y reduciendo significativamente los tiempos de respuesta. Movistar impulsa así la extensión de herramientas de productividad y soluciones tecnológicas en las PYMES.

Las tarifas Con tu Negocio incluyen: Tarifa plana 24 horas de voz a todos los destinos nacionales y sin restricciones horarias; Tarifa plana de datos a máxima velocidad; SMS y correo móvil. Adicionalmente, al contratarlas, proporcionan acceso a mejores condiciones en las tarifas roaming de voz y de datos.

La apuesta por las pymes es también internacional. El año pasado Telefónica presentaba "Central Virtual IP", un nuevo servicio orientado a las pymes y basado en tecnología IP, que permite a las empresas del segmento administrar con mayor flexibilidad sus comunicaciones,

sumando capacidades operativas diferenciales y optimizando costes.

Como parte de un abanico de soluciones ofrecidas bajo el modelo de Cloud Computing, "Central Virtual IP" posibilita a las pymes, a partir de una conexión de banda ancha ADSL, contar con un grupo de líneas VOIP (Voice Over IP) integradas en una central virtual, que permite incorporar nuevas aplicaciones desarrolladas para el ambiente IP.

#### Solución

Esta solución se basa en la transmisión de la voz digitalizada sobre la red IP de Telefónica, que permite a las pymes armar su propio grupo de líneas, incluso con aquellas que no se encuentran en el mismo domicilio, con la posibilidad de administrar cada

**Dentro de la actual campaña Telefónica va a ofrecer a 3.150 pymes gestión de publicidad gratuita en internet y acceso a la red de conocimiento empresarial Knowsquare**

una de ellas según sus necesidades, tanto dentro del grupo como con el resto de la red pública. A través de este nuevo desarrollo diseñado por el área de la compañía que se focaliza en sumar valor a las comunicaciones de las pymes, las empresas tienen disponible una solución integral que resuelve desde su acceso a Internet hasta las comunicaciones, incluyendo la posibilidad de incorporar otros servicios de valor agregado, como por ejemplo Puesto de Trabajo Informático y CAM24, entre otros.

El servicio ofrece la posibilidad de optimizar costos en equipamiento y mantenimiento, convirtiéndose en una solución práctica y económica para el cliente, liberándolo de gastos y responsabilidades para el mantenimiento de equipos adicionales.

El informe de la Sociedad de la Información 2011 arrojaba algu-

## Casos prácticos de pymes innovadoras

■ Uno de los objetivos de este evento de Movistar ha sido invitar a las pymes asistentes a abrir la mente, escuchar y pensar en positivo de la mano de ponentes como Javier Carballo, socio fundador de Micropolix, Josu Ugarte, presidente de Mondragón Internacional, Javier Pérez Dolset, Co-Presidente y CEO de Grupo Zed o Salvador López, autor del libro "ROCKvolución Empresarial", en el que se ofrece una visión diferente del modo de enfrentarse a los problemas y de afrontar nuevos retos. Pau García Milá ha explicado cómo con tan solo 17 años fundó el proyecto eyeOS, un sistema operativo innovador que, dos años más tarde se convertiría en uno de los pilares iniciales del fenómeno del "Cloud Computing". EyeOS está hoy presente de manera oficial en 67 países y traducido en más

de 40 idiomas.

A eyeOS se accede por Internet. Y sirve para tener siempre accesible desde un navegador archivos (documentos, fotos...), contactos, calendario y las herramientas para trabajar con ellos de forma colaborativa y en tiempo real. Empezó su andadura

**Pau García con solo 17 años fundó eyeOS, un sistema operativo innovador que, dos años más tarde, se convertiría en pilar del "Cloud Computing"**

como escritorio virtual en 2005 para más adelante, el año pasado, incorporar las funcionalidades y herramientas de la web social.

Ahora añade la movilidad al conjunto con una versión para teléfonos

inteligentes y tabletas.

eyeOS ofrece a los departamentos de IT la plataforma más rentable para la virtualización del entorno de trabajo de sus usuarios. eyeOS aprovecha la tecnología de la computación en nube para evitar la virtualización de la PC del a la vez que ofrece acceso nativo a través de cualquier dispositivo con conexión a Internet y un navegador, incluyendo Macs, smartphones Android, tabletas, iPad, etc. La solución de eyeOS permite ahorrar en servidores y puede sacar provecho de los frameworks de PC y de las licencias de software ya desplegadas.

Esta flexibilidad hace de eyeOS un complemento ideal para los proyectos de consultoría impulsados por el cliente, añadiéndoles así un alto valor adjunto. Ahora, con el lanzamiento en setiembre de la primera

eyeOS hace que siempre estén accesibles desde un navegador todos los archivos.

licencia de eyeOS comercial, la edición

profesional, están en busca de alianzas

mundiales con VARs, ISVs y consultorías de IT



En el Foro se ha incidido en la tecnología, el marketing, la formación y la internacionalización como palancas del cambio.

nos datos interesantes en cuanto a la conectividad de las pymes. 2011 ha estado marcado por la importancia que dan las empresas a la conectividad a la red, independientemente de su tamaño, con un notable avance en los servicios de datos, tanto de carácter fijo, con un incremento de 4 puntos porcentuales, como en banda ancha móvil, que avanza 7 puntos. En total, un 87% de las pymes (de 50 a 199 empleados) cuentan con banda ancha móvil.

El *smartphone* es el gran impulsor de la banda ancha móvil con

**2011 ha estado marcado por la importancia que dan las empresas a la conectividad a la red, independientemente de su tamaño, con un notable avance en los servicios de datos**

un aumento de 8,4 pp. En pymes y autónomos, la penetración de estos terminales ha crecido durante el último año un 38,5% y casi la tercera parte de este segmento empresarial dispone ya de teléfonos inteligentes.

#### M2M

En cuanto a servicios más avanzados, destaca la implantación entre las pymes y autónomos españoles de servicios basados en el Cloud y las aplicaciones Machine to Machine (M2M).

Los datos recogidos por Telefónica muestran como el uso de

**Telefónica va a ofrecer a más de 3.000 pymes gestión de publicidad gratuita en sus cabinas.**



## Internacionalización: a por el mercado chino

■ Según el ICEX (Instituto Español de Comercio Exterior), hay más de 600 empresas españolas implantadas en territorio chino. Nuestra presencia ha aumentado un 70% en los últimos tres años. Las empresas extranjeras que se acercan a China suelen encontrar mucha receptividad por parte de las autoridades locales, que ofrecen incentivos para atraer el capital procedente de otros países. Además, el momento mejora. La crisis ha hecho

SedeenChina trabaja con el objetivo de facilitar cualquier operación que una pyme se

**La consultora SedeenChina trabaja para facilitar las operaciones que una pyme se plantee iniciar en China**

plantee iniciar en China, ya sea comprar, vender o trabajar allí. Por eso, asesoran, elaboran un plan de negocio, contactan con fábricas y proveedores, gestionan licencias administrativas, supervisan todo el proceso, elaboran controles de calidad y, en definitiva, llevan a cabo todas las operaciones que requiere la empresa.

#### Casos

Hay casos interesantes como el de Denominación de Origen Rioja. China se puede convertir en el

mayor consumidor mundial de vino en el 2020. A finales de 2011 se organizó la primera gran cata de vinos de Rioja en Hong Kong y en Shanghai con 65 bodegas participantes, 240 vinos de diferentes variedades y cerca de 600 asistentes en cada ciudad.

#### Vinos de Rioja

“Para nosotros es importante vender en China, pero sobre todo, mucho más que crecer en ventas, lo principal es crear notoriedad y prestigio de la marca Rioja”, asegura el director de Comunicación de la Denominación de Origen de Rioja. Siguiendo con otras declaraciones locales, Wuang Hua, decana del Instituto de Enología de la Universidad Agrícola del Noroeste, destaca: “el Rioja supone una variedad diferente de lo que se conoce tradicionalmente, una mirada nueva sobre el vino”.

**En noviembre Movistar lanzaba las nuevas tarifas Con tu Negocio, adaptadas a momentos difíciles para las empresas y que forman parte de la estrategia de apoyo a este segmento**

aplicaciones Software as a Service (SaaS) es ya una realidad, con un 5,5 % del total de pymes y autónomos que las utilizan, porcentaje que asciende hasta un 21,5% en el caso de empresas de mayor tamaño.

Las tecnologías M2M están implantadas en el 4,4% de las empresas de este segmento, ratio que alcanza el 21% en las pymes más grandes.

## ‘Hosting’ para grandes empresas y administraciones en América Latina

■ Telefónica, en colaboración con Cisco y VCE, lanza en América Latina un servicio regional avanzado de *hosting* en la nube dirigido al segmento Corporativo (Grandes Empresas y Administraciones Públicas). Se trata del Virtual Hosting 2.0, el primer servicio de cloud computing a medida que se ofrece con carácter regional soportado por la plataforma VBlock de VCE, la más robusta del mercado en términos de seguridad, evolución, escalabilidad y soporte extremo a extremo.

#### Data Centers

El servicio se ofrece desde cinco Data Centers en Latinoamérica, interconectados y con una gestión y provisión integrada. Dichos Data Centers se encuentran en Brasil, Argentina, Chile, Colombia y Perú, y desde ellos se puede proveer

también el servicio al resto de países de América Latina donde opera Telefónica.

Virtual Hosting 2.0 ofrece recursos de TI como servicio a medida y en la nube, y facilita a las Empresas y entidades gubernamentales una fácil transición al cloud computing, lo que les permite ganar flexibilidad en su infraestructura, ser más eficientes en costos y optimizar la gestión de sus negocios con el uso de la tecnología más innovadora.

#### Servicio virtual

Además, el Hosting 2.0 garantiza los beneficios de un servicio virtual avanzado, como la elasticidad, la rápida provisión ante nuevas necesidades, el acceso privado a la red y una gestión extremo a extremo, aspectos todos ellos que son requeridos por las empresas.

Inicialmente, Virtual Hosting 2.0 incluye servicios tales como infraestructura como servicio (IaaS), virtual data centers, servicios de cloud privados y servicios de continuidad de negocio ante imprevistos y desastres, entre otros.

**Telefónica, Cisco y VCE, lanzan en América Latina hosting en la nube para empresas y administraciones**

Bajo el modelo de cloud computing, se trata de ofrecer las últimas tecnologías en modalidad de servicio, sin necesidad de inversión en equipamiento y mantenimiento, es decir sin necesidad de disponer de una infraestructura física propia.

La plataforma para

cloud más robusta del mercado.

Un importante diferencial del nuevo servicio regional Virtual Hosting 2.0 de Telefónica es que está soportado por la plataforma VBlock de VCE, la primera que integra completamente el servicio en la industria, y que garantiza los niveles de seguridad más elevados del mercado, flexibilidad para armar soluciones a medida y evolucionarlas y soporte extremo a extremo.

#### Servicios homogéneos

Con esta arquitectura, Telefónica implementa una única arquitectura global para Cloud –basada en VCE y en los propios desarrollos de Telefónica–, lo que permite escalar y evolucionar el servicio de forma homogénea en toda la región.

Esto resulta de suma utilidad para las corporaciones con

presencia en Latinoamérica, debido a que cubre sus necesidades de servicios homogéneos en los distintos países donde operan.

Para Daniel Jiménez, director del segmento Empresas de Telefónica

**La plataforma VBlock es la primera que integra el servicio en la industria con la máxima seguridad**

Latinoamérica, “esta solución, en colaboración con Cisco y VCE, permite fortalecer aún más los pilares de la oferta regional y mundial de Telefónica para el segmento Corporativo, basada en soluciones de comunicación, movilidad, servicios *cloud* y seguridad de la

información. Con el Hosting 2.0, avanzamos de forma sólida y definitiva para proveer un servicio robusto de infraestructura como servicio (IaaS), adaptado a las necesidades de las grandes corporaciones e instituciones gubernamentales, con la posibilidad de ofrecerles tanto soluciones completas, como híbridas, con los niveles más elevados de seguridad y proporcionando un servicio extremo a extremo único en el mercado”.

“La computación en la nube es el modelo de negocios para la entrega de servicios de IT a los clientes. Empresas, proveedores de servicio y agencias de gobierno están buscando soluciones en la nube para reducir costes, aumentar la rentabilidad y la eficiencia y crear modelos innovadores” –señala Jaime Vallés, vicepresidente Senior de Cisco para la región de América Latina.

“Telefónica ha hecho una apuesta muy fuerte por las TICs y el cloud, que es la solución tecnológica que nos va a permitir ofrecer a las Pymes las soluciones más personalizadas a su negocio y sector, de una manera fácil, asequible y escalable”-afirma Carmen Hidalgo Aldana, directora de Pymes de Telefónica España. En la

mayoría de los casos, el problema para su inclusión en el mundo TIC es más un problema de conocimiento que de índole económica, por eso Telefónica está poniendo el acento en la atención, formación y los productos adaptados a las necesidades personalizadas. Una apuesta firme.

**Carmen Hidalgo Aldana, directora de Pymes de Telefónica España**

## “Los servicios en la ‘nube’ son nuestra principal apuesta”

■ N. D.

—¿Cuáles siguen siendo las principales necesidades en materia TIC de las pymes españolas?

—La penetración de las TICs se mide según tres factores o índices. El primero, el uso (entendido como ordenadores, móviles etc), la conexión a internet y el uso del comercio electrónico. Según se desprende del Estudio sobre las TICs en las Pymes españolas en 2011 realizado por Everis, el mercado español se sitúa en 4º lugar en Europa en el uso del ordenador, ya que el 96% de las Pymes cuentan con al menos uno, el 95% tiene acceso a Internet, el 85% usa el móvil para su trabajo y la extensión de Smartphone ha tenido un gran crecimiento en el último año, del 22 al 41% y ha impulsado el uso del correo en movilidad.

Sin embargo y aunque en 2011 ha habido una buena aceleración en el uso de las TICs en cuanto hardware se refiere, nos queda un largo camino que recorrer: en presencia en la web, ya que el 41% de las pymes españolas no tiene web/portal corporativo; en comercio electrónico, ya que solo el 12% vende por Internet aunque el 51% ha realizado alguna transacción de comercio electrónico en el último año, y en inversión publicitaria en Internet, puesto que solo el 27% invierte y el 14% hace acciones de marketing en soporte digital. Comparando las ventas on-line con otros países, España se posiciona 1 punto por debajo de la media de la Europa de los 27 y lejos de alcanzar a Bélgica y Dinamarca, donde el 26,2% y el 25,2% vende por Internet, respectivamente.

En Telefónica tenemos el reto de facilitar el acceso de la tecnología a las pymes y sabemos que podemos hacerlo porque las verdaderas barreras de entrada no son económicas, sino que tienen más que ver con la falta de conocimiento; las pymes perciben complejidad en el uso y en la correcta aplicación de las tecnologías, no saben por dónde empezar y en qué invertir primero.

—¿Los servicios en la nube son la principal apuesta de Telefónica en este sentido?

—Sí, Telefónica ha hecho una apuesta muy fuerte por las TICs y el CLOUD, que es la solución tecnológica que nos va a permitir ofrecer a las PYMES las soluciones más personalizadas a su negocio y sector, de una manera fácil, asequible y escalable.

Esta nueva tecnología ofrece claras ventajas para las PYMES. En primer lugar, el abaratamiento de costes: pagas exclusivamente por lo que usas y el día que lo usas. Además, hay ventajas en la gestión del coste: te permite controlar y anticipar el coste, además de reducirlo, y en la gestión de la capacidad tecnológica, con una flexibilidad y escalabilidad en la demanda de recursos. Por otro lado, mejora la adaptación a la fluctuación de las necesidades de la empresa y la eficiencia en el uso de recursos porque están en la red, no es necesario que cada empresa compre toda la infraestructura, sino que se comparte con el resto de usuarios. Además hay una

**“El compromiso de Telefónica con las pymes es un compromiso rotundo. No debemos olvidar que las pymes representan más del 80% del tejido productivo de España”**

oferta amplísima de aplicaciones y servicios, desde los más básicos -correo sincronizado- hasta una solución de tienda online. Más ventajas: la rapidez puesto que puedes configurar tu portal-online en tan sólo una tarde; el asesoramiento constante por un equipo técnico experto; la pérdida del miedo a que se quede obsoleto sin haberlo amortizado correctamente: actualizaciones continuas y pago por uso. No hay inversión grande al principio. Empiezas por lo básico y vas ampliando o modificando recursos en función de la evolución de tu negocio; y la reducción del time to market, que permite adaptarte más rápidamente a los cambios, facilidad para poner en marcha nuevas empresas, servicios o productos nuevos



### EL PERFIL DEL EXPERTO

**Carmen Hidalgo Aldana** es en la actualidad directora de Pymes de Telefónica España. Anteriormente fue directora del Segmento de Negocios y Profesionales durante diez años. Ha desarrollado la mayor parte de

su carrera profesional en diferentes empresas del Grupo Telefónica. Fue directora de Desarrollo de Negocio en Telefónica Servicios Avanzados de Información (TSAI-Telefónica Data) y

anteriormente ocupó diferentes puestos en áreas de Marketing y Ventas.

Es Licenciada en Ciencias Económicas por la Universidad de San Pablo (CEU) de Madrid y MBA por el Instituto de Empresa.

—¿En qué consiste la campaña de publicidad gratuita que les ofrecen?

—Consiste básicamente en

cederles publicidad en nuestras cabinas telefónicas, ayudarlas a diseñar un correcto posicionamiento en buscadores, a través

de Google Adwords y darles acceso a una formación continua mediante Know Square, una red de conocimiento enfocada en la gestión y la dirección de empresas, donde se comparte el análisis, la opinión y la experiencia de directivos y empresarios independientes. Esta red da acceso online y offline a charlas, conferencias, talleres, videos, consejos, encuestas, publicaciones y reflexiones.

—¿A cuántas pymes calculan que pueden ayudar con estas iniciativas?

—Más de 3000 pymes se verán beneficiadas con estas iniciativas.

—¿Contemplan nuevas medidas para este sector a lo largo del año?

—Hace unos días se lanzó el primer Foro presencial, que será el primero de muchos, y vamos a tener Espacios de relación para la Pymes donde podamos poner en común las problemáticas a las que se enfrenta la Pyme y podamos buscar soluciones de forma conjunta. Estos espacios serán online, como el blog contunego.io.es, y también tendrán lugar en el mundo físico, como este evento Foro Con Tu Negocio que esperamos sea una base sólida sobre la que asentamos una nueva relación

El compromiso de Telefónica con la Pymes es un compromiso rotundo. No debemos olvidar que Pymes representan más del 80%

**“Tenemos que facilitar el acceso de la tecnología a las pymes y podemos hacerlo porque las verdaderas barreras de entrada no son económicas, sino de falta de conocimiento”**

**“Estamos haciendo mejoras en todos los canales de atención a las pymes para que tengan el asesoramiento y la información que necesitan para mejorar su negocio”**

del tejido productivo de España. El desarrollo de este sector es clave para el desarrollo y crecimiento del país.

—Telefónica ha cambiado su política de atención a cliente trasladando a España sus "Call Centers". ¿Qué inversión ha supuesto este traslado y en qué mejorará, en concreto, la atención a las pymes?

—Ha traído y concentrado todos los call centers a España para mejorar la atención de los clientes, para poder simplificar todos nuestros procesos con el fin de adaptarnos a las necesidades de las pymes de manera más flexible, rápida y eficiente y ha puesto en marcha procesos de formación específicos. Además, en los Call Center contamos con especialistas en atención comercial a Pymes, con fuerte implicación y compromiso para asesorar a estos clientes.

Hemos reforzado su formación en productos, herramientas y procesos, de forma que puedan tener mayor capacidad resolutoria, puedan dar mayor asesoramiento, tratando de entender las necesidades de cada empresa para poder darle la mejor solución y puedan traducir la tecnología en un lenguaje entendible por todas las pymes”.

## Fuerza de ventas especializadas para fidelizar

¿Qué otras iniciativas están llevando a cabo en los canales de atención? Por otra parte, estamos llevando a cabo también cambios muy

significativos para atender a las Pymes de forma excelente. Hemos creado una fuerza de ventas especializada y dedicada exclusivamente a fidelizar y

desarrollar a nuestros clientes en el mundo de las TICs y estamos mejorando las capacidades de nuestra Fuerza de Ventas Presencial para enfocarnos

mejor a cada perfil de cliente. Además, estamos haciendo mejoras en todos los canales de atención a las Pymes para que tengan el asesoramiento y la

información que necesitan para mejorar su utilización de las tecnologías y mejorar su negocio. Y esto unido a una simplificación de nuestra oferta

haciéndola más escalable, para que las empresas puedan empezar por lo más básico y a medida que crecen o que cambian sus necesidades, vayan evolucionando en sus servicios contratados.