



TS1, o la experiencia del operador nacional en los servicios en régimen de competencia.

Traer a nuestras páginas a una empresa como TS1 y recoger su oferta de servicios responde básicamente a la reciente remodelación habida en Telefónica, con lo que TS1 pasa a tener un protagonismo especial como punta de lanza en la comercialización de servicios

Ya nadie duda de que disponer de una capacidad efectiva de comunicación, puede resultar vital para mejorar la cuenta de resultados de nuestra empresa: disponer de información fiable y puntual puede significar el éxito o el fracaso de una negociación.

La incertidumbre de la actual situación económica hace más fuerte la necesidad de información para adoptar la política estratégica más fiable. Podemos afirmar, sin temor a equivocarnos, que la comunicación es uno de los motores de la economía.

Actualmente, nadie se sorprende cuando encontramos a un ejecutivo hablando con un teléfono móvil por la calle, o nos parece lo más normal del mundo realizar la compra diaria desde nuestra casa con un ordenador personal, que ha pasado a resultar un elemento tan familiar como cualquier otro electrodoméstico.

Pero para llegar a esta situación, en la que las telecomunicaciones resuelven tantos problemas en nuestra vida cotidiana y empresarial han pasado muchas cosas en nuestro país y en la vecina Europa. Echemos un rápido vistazo a la situación general.

La necesidad de una unión europea ha quedado suficientemente demostrada con el establecimiento de un mercado único y los esfuerzos políticos para una unión supranacional como ejemplo el Tratado de Maastrich. Los Organismos Europeos de Telecomunicaciones también están sujetos a la aplicación de las directrices comunitarias, como lo es el Acta Unica Europea que deberá ponerse en vigor a comienzos de 1993.

En virtud de este Acta Unica se origina un entorno de libre competencia dentro del cual habrá de desarrollarse en el futuro distintas actividades, entre ellas las de la comunicación. En España se establece la L.O.T. Ley de Ordenación de Telecomunicaciones que definió el marco legal de regulación de los diferentes servicios de comunicación existentes o de futura creación en nuestro país.

Fundamentalmente, estableció un entorno de libre competencia para la prestación de los **Servicios de Valor Añadido** a la red telefónica distinguiendo entre servicios básicos —finales y portadores— de comunicación y Servicios de Valor Añadido. Como respuesta a esta nueva situación, y ante la creciente demanda del mercado nace en 1988 **TS1, Telefónica Servicios**.

Desde el primer momento no se quiso que su actividad se limitara al almacenamiento y difusión de la información por medio de la voz, datos, textos e imágenes, sino que ha tratado —y creemos que en buena parte ha conseguido— de extenderse y ofrecer soluciones integradas a la medida de las necesidades concretas de cada cliente. Para ello, se constituyó como una empresa de servicios plenos, ofreciendo todos los soportes necesarios: asistencia técnica, consultoría, teléfonos de ayuda durante 24 horas y todo el resto de funciones necesarias para la optimización de un servicio. Para realizar todas estas funciones cuenta con un centro de servicios propio que también desarrolla servicios al exterior.

Se busca una clara orientación a la demanda e intenta dirigirse a todos los sectores del mercado, por ello sus servicios, de los que pasaremos a hablar seguidamente, pueden englobarse en SERVICIOS TELEMATICOS combinando la informática y las telecomunicaciones, SERVICIOS MOVILES englobando voz y datos y SERVICIOS AUDIOMATICOS Y VIDEOMATICOS que a través de redes digitales transportan voz e imagen.

Entre los medios de comunicación más en auge se encuentra el fax, hoy en día todas las compañías disponen, al menos, de un equipo de fax. El servicio MEGAFAX soluciona los problemas de comunicación

derivados de este servicio utilizando para la transmisión una red de líneas digitales.

El proceso es el siguiente: MEGAFAX digitaliza los faxes y los transmite sobre líneas de alta velocidad utilizando fibra óptica o conexiones vía satélite. El usuario sólo tiene que disponer de un fax o tan sólo un Pc. Algunas de las prestaciones que ofrece este servicio son el **envío multidestino —con un solo envío—**, la **gestión de listas de distribución**, la **entrega diferida** —especialmente útil para el tráfico internacional por las diferencias horarias— el **destino alternativo**, perfil automático de reintentos, etc. Una característica importante de este servicio son sus tarifas, ya que en el tráfico internacional supone un ahorro superior al 30%. Podemos resumir diciendo que las prestaciones de MEGAFAX suponen un ahorro de costes y de tiempo.

La mensajería de textos, X.400, como medio rápido, eficaz y seguro de enviar y recibir cualquier tipo de información escrita, es el servicio que se denomina como MENSATEX.

Este servicio proporciona al usuario un buzón al cual se conecta desde su ordenador personal a través de una llamada telefónica y desde el cual envía mensajes al o a los buzones o correos privados de destino.

La ventaja que proporciona la utilización del X.400 sobre cualquier otro sistema de mensajería es que cumple con los estándares internacionales, lo cual implica la interconexión con distintos correos internacionales —dominios privados— y a más de 22 países —dominios públicos—.

El sector Videotex encuentra su representación en el denominado servicio INFOTEX-VIDEOTEX, concebido como un sistema de consulta y difusión de información de forma interactiva. Su oferta se concreta en la consultoría de proyectos telemáticos, la ingeniería de proyectos "llave en mano", el desarrollo de aplicaciones videotex específicas para cada cliente, un centro de servicios propio y el servicio de edición de páginas videotex.

Uno de los servicios más conocidos y con más éxito en el mercado es el servicio INFOTEX-AUDIOTEX. En muy poco tiempo este servicio ha logrado hacerse conocer por todo tipo de público. Se trata de un sistema interactivo de consulta que ofrece información mediante un sistema de reconocimiento de voz en varias lenguas que permite la selección de la información desde **cualquier teléfono**, un buen ejemplo para ilustrar este servicio es el de los ayuntamientos denominado **Servicio de Información al Ciudadano**. Con INFOTEX-AUDIOTEX puede tener su información disponible en 15 millones de hogares. Tan sólo es necesario un teléfono.

Dentro del campo multimedia TS1 es pionera comercializando un servicio desarrollado íntegramente en España: **La integración vídeo-audio**. Consiste en ofrecer bases de datos mediante un interface Videotex y mediante un servicio audiotex con conversión texto-voz en castellano.

Como ejemplo podríamos poner la información sobre oposiciones, exámenes, boletines, horarios, etc. en una base de datos con una salida vídeo o

audio. Asimismo el telepedido y la telecompra audiomática.

Dentro del campo de la transmisión de datos se ofrece al mercado el servicio INFONET, especialmente indicado para las empresas con mercados exteriores y las multinacionales.

INFONET es una red internacional con una gran cobertura geográfica. Uno de los nodos más importantes está en España. Permite el acceso a los distintos servicios desde más de 135 países. Los servicios que ofrece son SERVICIOS DE RED, de REDES PRIVADAS, de CORREO ELECTRONICO-NOTICE; SERVICIOS EDI y ORION.

Una de las características diferenciadoras de este servicio internacional y que resulta más atractiva para los clientes es la **ventanilla única**. Se trata de un solo punto de contacto de contratación y facturación tanto de los servicios de comunicación como de los equipos necesarios o de los servicios de instalación y mantenimiento, además de proporcionar todo el soporte que fuera necesario.

Otro servicio audiomático de gran interés es el servicio MENSAVOZ. Está especialmente indicado para aquellas personas que necesitan estar en permanente comunicación sin necesidad de una conversación directa. MENSAVOZ pone a disposición de sus usuarios un buzón que les permite recibir llamadas de las

personas que no les pueden localizar, además del envío de mensajes entre los abonados al servicio **independientemente de su lugar geográfico**. Otra de sus ventajas es que está interconectado con Mensatel.

Un ejemplo bastante gráfico del apoyo que nos ofrecen las telecomunicaciones a nuestra vida empresarial lo tenemos en los Sistemas de Multiconferencia. El sistema ofrecido permite la posibilidad de conectar hasta 16 puntos remotos enlazados a través de líneas telefónicas, de tal forma que todos puedan escucharse entre sí, e intervenir indistintamente en la conversación, incluso de forma simultánea. Con el Sistema de Multiconferencia cualquiera puede celebrar reuniones o consultas sin que los interesados tengan que desplazarse abandonando sus ocupaciones habituales o sus lugares de trabajo, todo lo cual se traduce en **ahorro de tiempo y ahorro de costes**.

TS1 no se ha detenido en los servicios que han sido enumerados y comercializa, desde hace más de un año, teléfonos móviles. Se trata de aparatos que incorporan los más innovadores y sofisticados avances en el terreno de las telecomunicaciones. TS1 ofrece una amplia gama de posibilidades donde elegir el aparato que mejor se ajuste a cada caso concreto: **teléfonos móviles, transportables, portátiles y personales**.

Igualmente sigue desarrollando nuevos servicios en el campo de las telecomunicaciones como es el servicio de RADIOTELEFONIA DE GRUPO CERRADO O SISTEMA TRUNKING (R.T.G.C.).

Mediante terminales telefónicos portátiles o móviles se establece la comunicación vía radio entre los miembros de una misma flota. El sistema asigna a cada comunicación un canal radio-telefónico, asegurando de esta manera rapidez, confidencialidad y calidad en las conversaciones.

El servicio está dirigido principalmente a flotas de vehículos y personal con necesidades de mantener continuas comunicaciones de voz y datos entre ellos.

Especialmente importantes han sido las aportaciones a los Juegos Olímpicos de Barcelona y a la Expo 92 de Sevilla destacando, al margen del alquiler de terminales. De Telefonía móvil automática y de Mensatel, la prestación de este servicio R.T.G.C. al COOB 92, a la familia olímpica y a un número importantes de grandes empresas.

En los JJ.OO. Barcelona 92 el servicio R.T.G.C. fue utilizado por el COOB 92 como sistema especial de comunicaciones, para organización, control, transporte y seguridad.

En total se instalaron unos 5.000 terminales en las redes de JJ.OO y EXPO 92.

La cobertura geográfica actual del servicio, en base a la infraestructura montada para los JJ.OO. por medio de un centro de control y 24 estaciones radio base, comprenden Cataluña, Valencia y Zaragoza. La de la EXPO de Sevilla sólo cubre esta localización.

Sería prácticamente imposible enumerar todas las actividades y proyectos que TS1 ha llevado y está llevando a cabo en su actividad; sin embargo todas ellas se resumen en la estructuración de la mayor empresa española de servicios de Valor Añadido.

