

FirstMark, el operador de banda ancha líder en el mercado de servicios profesionales de telecomunicaciones e internet para Pymes, apuesta por el mercado español

FirstMark llega a España con el propósito de “mejorar exponencialmente la calidad de vida en el trabajo”. Para ello, cuenta con una tecnología muy atractiva, una red propia y una visión de mercado novedosa: el “ecosistema FirstMark”.

Desde que en marzo del pasado año obtuviera sendas licencias C1 y B1 para la explotación de redes públicas a través de la tecnología *Wireless Local Loop* (WLL) y fibra óptica en la banda de 3'5 GHz, la actividad de FirstMark ha sido frenética. El pequeño equipo inicial se ha transformado en una empresa de más de 150 profesionales, y las ideas y proyectos se han plasmado en un plan empresarial minuciosamente detallado.

El objetivo de FirstMark es el de establecerse en nuestro país como operador líder, alcanzando una cobertura en todo el territorio nacional a partir del primer trimestre de 2001. En el segundo trimestre de 2004, los servicios que presta FirstMark llegarán a más de 175 ciudades españolas. Este ambicioso plan de lanzamiento y expansión está respaldado por la empresa matriz,

• **Federico Mayor Zaragoza**

Presidente de FirstMark Comunicaciones España

FirstMark Communications (FMC). En tan sólo dos años desde su fundación, FMC ya presta sus servicios en Alemania y Bélgica, y ha obtenido licencias en Luxemburgo, Portugal, Suiza, Finlandia y España.

PYMES competitivas en la nueva economía

El mercado de la banda ancha en nuestro país está todavía hoy muy por detrás de lo

que se vive en otros países de nuestro entorno europeo. Sin embargo, las expectativas de crecimiento son enormes. En un mercado emergente con tan buenas perspectivas de futuro, la tecnología WLL ofrece ventajas diferenciales para un segmento de la población como son las PYMES. Si a finales de 1998 se estimaba que el número de abonados a WLL estaría en torno a los dos millones, según las previsiones más recientes estas cifras ascenderán a los 100 millones a finales de 2006, según datos publicados en la revista *Computer World*, en su número de febrero de 2001. De cumplirse estas previsiones, la capacidad competitiva las PYMES con respecto de las grandes empresas se vería profundamente afectada. De ahí que FirstMark haya apostado tan decididamente por cubrir las necesidades de estos usuarios.

Galería de operadores

La tecnología WLL (Wireless Local Loop) es la tecnología empleada para cubrir el acceso al cliente, la llamada "última milla", siendo necesaria una red de conmutación y transmisión para la prestación de los servicios. La red de transmisión de FirstMark construida en fibra óptica, transporta las señales de voz y de datos entre usuarios. La tecnología en el bucle local es punto-multipunto, por lo que una única antena transmite la señal a varias antenas receptoras dentro de una zona geográfica determinada.

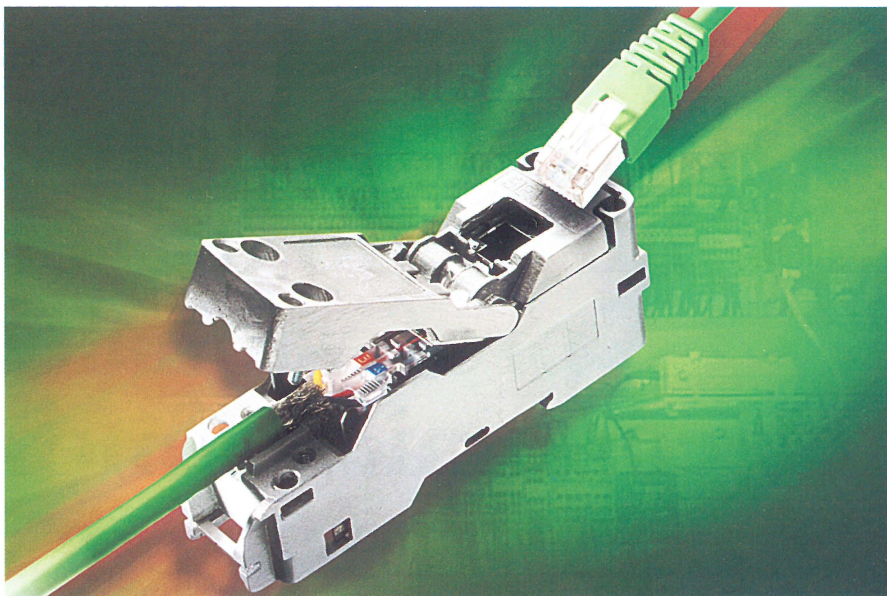
Ventajas de la tecnología WLL

El radio de cobertura por antena (de 7 a 10 km. para 3'5 GHz) permite cubrir municipios completos con una estación emisora, y sin necesidad de tender cables subterráneos. Ello supone grandes ventajas no sólo en la rapidez y economía de su implantación, sino también en la mínima intervención sobre el entorno, con lo que se constituye en una tecnología altamente ecológica y limpia, cuestiones que son prioritarias para FirstMark.

FirstMark presenta una oferta de servicios en torno a la transmisión de voz y datos, además de otros servicios de valor añadido que tiene previsto ofrecer a lo largo del presente año (educación, banca, teletrabajo, ocio etc.). Las líneas de negocio previstas se dirigen fundamentalmente a clientes finales (pymes) y a otros operadores, además de a compañías de internet, como ISPs y ASPs. Para ellos, FirstMark ha previsto cinco áreas de servicio: servicios ISP (acceso a internet de alta velocidad), servicios IVPN sobre IP (redes privadas virtuales, locales o remotas), acceso frame relay, servicio de líneas dedicadas (exclusivas de extremo a extremo), y servicios de valor añadido.

Calidad y atención al cliente: objetivos prioritarios

Calidad y atención al cliente son dos compromisos asumidos activamente en el



esquema de negocio de FirstMark. Con respecto al primero, la política de FirstMark está definida en torno a unos compromisos de calidad de servicio cuyo cumplimiento se mide cuantitativamente según unos parámetros de servicio. Hasta el pun-

La atención al cliente está garantizada por medio de la figura del Defensor del Cliente, encargado de su defensa

to de que se reintegra al cliente una cantidad en caso de no cumplirse alguno de ellos. Por otro lado, la atención al cliente está garantizada por medio de la figura del Defensor del Cliente, encargado de la defensa de los intereses de los clientes dentro de la empresa.

Además de estar dirigidos a PYMES, los servicios que presta FirstMark son muy ventajosos para los proveedores de servicios (ASPs, ISPs, IT y operadores alternativos),

quienes se podrán beneficiar de un servicio de hospedaje para aplicaciones, contenidos, herramientas y aquellas utilidades que estos proveedores quieran alojar para sus propios clientes. Este servicio de "hotel de soluciones internet en banda ancha" completa un marco de relaciones empresariales entre usuarios y proveedores que FirstMark ha venido a denominar el "Ecosistema FirstMark". En este entorno real, los demandantes y los ofertantes podrán beneficiarse de los servicios de valor añadido proporcionados por FirstMark que se generan en este marco.

Ejemplo de éstos para los consumidores son: una atención de calidad y personalizada, un mantenimiento constante e inmediato de todos los servicios, un cobro centralizado y sencillo, con precios muy competitivos. Los servicios de valor añadido para los proveedores de servicio son, entre otros, la comercialización de sus productos y la provisión de recursos. Además, FirstMark se hace cargo de la facturación de los clientes del operador alojado.

Federico Mayor Zaragoza preside FirstMark Comunicaciones España. El equipo directivo la compañía está integrado por José Fernández Lizarán, Director General, y Luis Rodríguez Lescure, Director Jefe de Operaciones.