

# HACIA EL MAYOR VALOR

## Operaciones Locales

**Operaciones**

Marzo 08



*Telefonica*

# Telefónica España lidera el proceso de convergencia con la integración de las actividades de Móviles y Fija

## Sinergias obtenidas

### **Ámbito Comercial**

- Un único canal de venta
- Productos y servicios paquetizados

### **Ámbito Operativo**

- Redes convergentes
- Gestión integrada de las Operaciones



## Visión integrada del negocio y del servicio al cliente

El objetivo de este proyecto es, **avanzar en las sinergias visualizadas a lo largo** del 2007 en las actividades de Fijo – Móvil, **para mejorar el servicio y nuestra competitividad**

***Mejor servicio***

Satisfacción de los **clientes**

***Ofertas más atractivas***

**Consumo** de productos y servicios convergentes

***Mayor eficiencia/calidad***

**Modelo operativo** integrado y eficiente con actividad alternativa

**La integración de actividades nos permite incrementar nuestra competitividad y productividad**



Tras la experiencia del 2007, **Operaciones Locales**, ha diseñado un nuevo modelo operativo, orientado a mejorar en calidad y eficiencia, disminuyendo la necesidad de guardias del personal técnico

### **Actividades de mayor valor**

- Contratos de Nivel 2 y 3.
- Provisión de circuitos. (MacroLan, 155 Mbps, etc.)
- Fase de creación en:
  - Planta Fija y Móvil (DSLAM, DWDM, Provisión portadoras, Medidas de calidad, etc.)



**Captura de las actividades externalizadas de mayor valor a nivel nacional**

# Externalizando actividades de menor valor



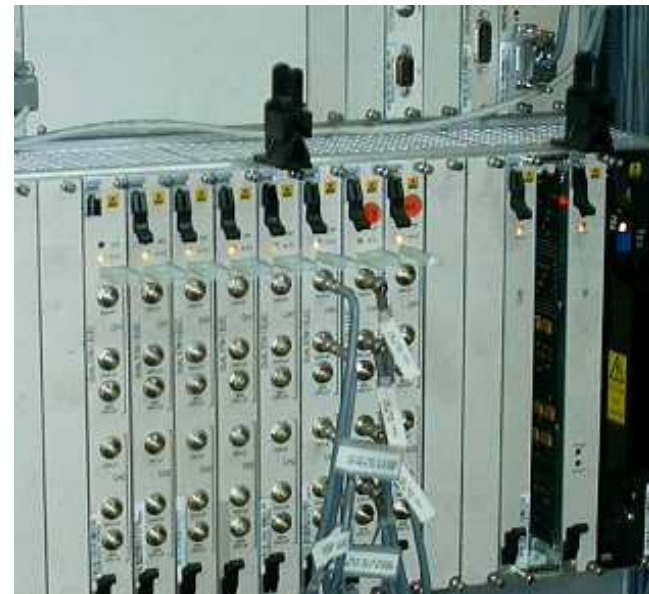
## A modo de ejemplo:

- Mantenimiento EEBB.
- Actividades preventivas, etc.

# Hacia el Mayor Valor

Mayor Valor se alcanza en múltiples ámbitos vertientes:

- **Conocimientos:** Integración de equipamientos de nuevas Tecnología.
- **Mayor Calidad:** Fase constructiva y formativa por RRPP.
- **Reducción de Guardias.** Menor necesidad por reducción de actividad en mantenimiento.
- **Reducción del riesgo.** Acceso a las EEBB, cables vida, subida en antenas, desplazamientos nocturnos, etc.



# Plan de Implantación

Para llevar a cabo la implantación de los proyectos se van a poner en marcha un conjunto de acciones



- Plan de Comunicación y Negociación con los representantes de los trabajadores
- Plan de Comunicación a la organización
- Plan de Formación a las personas
- Herramientas y Sistemas

# Plan de Comunicación

Se va a desarrollar un Plan para **informar** a toda la organización y **facilitar** la implantación de los proyectos

- **Exposición del Proyecto**
- **Jornadas de visita**
  - Estructura de mando
  - Personal operativo
- **Jornadas de Integración**
  - Personal operativo Fijo y Móvil



# Plan de Formación

Se va a elaborar un Plan de Formación específico para **trasladar los conocimientos** de las nuevas actividades.

## *Contenidos*

### Actividades en SO+R

- Las necesarias para la ejecución de las actividades

### Actividades OOLL (O+M)

- No se identifican necesidades extra PIF



# Dotación de herramientas y sistemas

Está previsto proporcionar las herramientas y adecuar los sistemas necesarios para el desarrollo de las actividades

- Identificación de necesidades
  - Herramientas
  - Equipos de medidas
  - Material de repuesto
- Adaptación de Sistemas
  - Acceso
  - Funcionalidades
  - Definición de ámbitos de actuación



**Y TODO ESTO ESTA PREVISTO SIN MOVILIDAD GEOGRAFICA**

*Telefonica*

---