

SERVICIOS TECNOLÓGICOS

ENTREVISTA **ÁLVARO ÉCIJA** SOCIO DIRECTOR DE ECIX GROUP

“Nuestra misión es ofrecer asesoramiento y soluciones legales de seguridad de la información y cumplimiento normativo”

Ecix Group es una empresa especializada en ofrecer servicios y soluciones legales relacionadas con la seguridad de la información y el cumplimiento normativo. Hablamos con su socio fundador, Álvaro Écija, para conocer con más detalle cuál es la oferta del grupo.

¿Cuáles son los orígenes de Ecix Group?

La empresa nació en junio de 2012 como spin-off de uno de los 15 despachos de abogados más grandes de España. Gracias a la experiencia acumulada durante los 15 años de la etapa anterior, hoy se ha convertido en una consultora especializada capaz de ofrecer a sus clientes un servicio completo en todo lo relacionado con la seguridad de la información y el cumplimiento normativo.

¿Cuál es la oferta de la compañía?

La oferta de la compañía es la misma que ha seducido a un gran número de empresas clientes del IBEX, es decir, conjugamos derecho, tecnología e innovación para ofrecer asesoramiento especializado en cumplimiento normativo y seguridad de la información. Una concreción de esta oferta es nuestro software: contamos con 7 herra-

■ “Ecix Group ofrece un servicio integral en seguridad de la información y cumplimiento normativo”

mientas propias que hemos desarrollado y que abarcan aspectos como la seguridad, la LOPD, la gestión de negocio, la firma electrónica o el cumplimiento normativo. Además, contamos con dos líneas de negocio relacionadas con las inversiones: atraemos inversores a Europa desde nuestra oficina de Singapur e invertimos en proyectos de eCommerce.

¿Cuál es la filosofía de Ecix Group?

Nuestra filosofía parte de una

apuesta clara y contundente por la innovación. Somos abogados del s. XXI y debemos afrontar los riesgos de nuestro tiempo (espionaje, hackers, el reto del Big Data, etc.), con herramientas y fórmulas de nuestro tiempo. Así, por ejemplo, hemos desarrollado nuestro propio algoritmo de predicción del riesgo. Por último, somos conscientes de que tanto los riesgos como los clientes han dejado de ser locales por lo que pensamos globalmente y fruto de ello es nuestra oficina en Singapur.

¿Qué busca el cliente IBEX en ECIX?

Es habitual que contraten a Ecix Group el servicio completo. Por poner un ejemplo, puede darse el caso de una empresa que necesite servicios legales ante una fuga de información, que quiera saber cuáles son los riesgos normativos a los que se expone o que necesite un servicio de compliance 24/7.



¿En qué consiste ese servicio?

Se trata de ofrecer a las empresas un servicio que garantice en tiempo real y de forma constante que se cumplen las condiciones de seguridad de la información que precisa. En ocasiones el servicio se presta en un modelo basado en un periodo de tiempo cerrado, pero la tendencia en la que estamos ahondando es que podamos ofrecerlo de forma remota. Ecix Group se encarga de gestionar la seguridad en un servi-

cio permanente que funciona las 24 horas del día y los 7 días de la semana a través del outsourcing, de igual manera que se externalizan otras áreas de la empresa.

¿Qué diferencia a Ecix Group de sus competidores?

En realidad, tenemos tres tipos de competidores: las grandes consultoras (las llamadas Big Four) ofrecen servicios de consultoría, los grandes despachos de abogados son competencia en materia de asesoramiento legal, mientras que las empresas de seguridad informática lo son en el caso de los servicios. Lo que nos hace diferentes es que no hay ninguna otra compañía que pueda ofrecer los tres servicios como interlocutor único, y eso es muy cómodo para los clientes.

¿Cuáles son los retos de futuro de la compañía?

Creo que el futuro de la empresa pasa por el compliance y por ese servicio de vigilancia del cumplimiento normativo 24/7. Por esa razón, tenemos la intención de abrir otra oficina en horario americano, que junto con nuestra oficina de Singapur nos permita cubrir las necesidades de nuestros clientes en cualquier parte del mundo en la que operen.

Herramientas

Ecix Group cuenta con siete herramientas de software desarrolladas por la compañía que representan un importante valor añadido a la hora de prestar servicios a sus clientes.

- **e|Privacy**. Es la solución para adecuarse a la normativa de protección de datos (LOPD y RLOPD) y mantener un alto nivel de cumplimiento. Se trata de una herramienta multiempresa, fácil de usar y accesible por internet, que mediante un sencillo método de pregunta/respuesta tipo test, produce un informe completo de unas 30 páginas de media, con las recomendaciones legales pertinentes.
- **e|Security** es la herramienta integral de Gestión de la Seguridad de la Información que ha creado Ecix Group. Basada en la norma internacional ISO 27001, permite automatizar y centralizar la gestión continua de la seguridad en toda

la organización, e integra la gestión de riesgos y el cumplimiento normativo-legal con una trazabilidad total.

- **e|Business Continuity**. Se trata de una herramienta para la gestión de la Continuidad de Negocio conforme al estándar internacional BS25999. Es la única que desde su origen ha sido concebida para trabajar en entornos públicos o privados complejos, y permite realizar la gestión centralizada de una crisis que afecte a la continuidad del negocio, asegurando el funcionamiento de los procesos críticos para el desarrollo de la actividad sin interrupción.
- **e|Firma** permite la integración de la firma electrónica en los procesos de las empresas, tanto los dirigidos a sus clientes, como a sus trabajadores, proveedores, relaciones con terceros o la Administración pública.

- **e|ENS** está basada en el concepto de Seguridad de Información según el Real Decreto 3/2010 del Esquema Nacional de Seguridad. Esta herramienta permite la adecuación normativa de una forma centralizada, segura e intuitiva y es una solución integral para las administraciones.
- **e|Trust** es una solución desarrollada para la gestión centralizada y segura de los certificados de firma electrónica de una empresa o grupo de empresas, y permite el control, autorización y trazabilidad de las actuaciones llevadas a cabo con ellos.
- **e|Legal Risk** es una herramienta para la gestión del cumplimiento de normativas legales, estándares, políticas corporativas y cualquier tipo de norma o regulación, así como la gestión de los riesgos asociados y el conocimiento del estado de cumplimiento en tiempo real.

ENTREVISTA FERNANDO AVANZINI SOCIO FUNDADOR DE ARENET, S.L.

“Arenet, S.L. empezó generando contenidos innovadores y hoy ofrece soluciones integrales de formación online a empresas multinacionales”

“De los errores se aprende”. Ésta es la premisa con la que tres socios fundaron Arenet, S.L. hace 10 años, sobre la base de un proyecto anterior que no llegó a funcionar. Desde entonces, han logrado un crecimiento progresivo tanto en personal como en volumen de facturación, incluso en una etapa de crisis como la actual. Sus líneas de negocio están centradas en el desarrollo de contenidos para formación online y de herramientas web a medida.

¿Cómo ha sido la trayectoria de Arenet, S.L. en estos 10 años de existencia?

La empresa fue creada en el año 2003 a partir de un proyecto anterior que, aunque no llegó a buen puerto, sí que nos brindó la experiencia necesaria para que aprendiera-

Los proyectos a corto y medio plazo de Arenet, S.L. están centrados en la introducción en el ámbito de la educación en las escuelas un campo que ofrece multitud de posibilidades para las nuevas capacidades (¿colaborativas, 3.0, etc?) que estamos desarrollando dentro de nuestras soluciones de formación

mos de los errores. Empezamos con pocos recursos, pero gracias a nuestra capacidad de trabajo y al empeño que pusimos en aportar valor diferencial fuimos capaces de ir fidelizando a nuestros clientes, logrando un crecimiento sostenido incluso en los peores momentos de la crisis económica que estamos atravesando.

¿En qué consisten sus actividades?

Arenet, S.L. es una pyme que empezó especializándose en la generación de contenidos innovadores y hoy ofrece soluciones integrales de formación online a empresas multinacionales. La diversificación de nuestra línea de negocio ha venido de la mano de nuestros clientes quienes, guiados por las potencialidades de nuestra plataforma, han ido introduciendo, con muy

buena acogida por parte de sus usuarios, nuestras herramientas para formación online, herramientas para la gestión de recursos humanos, nuevos formatos de contenidos multimedia para divulgar información de todo tipo y elaboración de vídeos cortos animados.

¿Con qué perfil de cliente suelen trabajar?

Nuestra cartera de clientes está integrada por grandes compañías con necesidades de formación deslocalizada, es decir, empresas con redes muy repartidas desde un punto de vista geográfico que precisan una actualización permanente de contenidos, por lo que la formación presencial les representa una opción prácticamente imposible. Algunos ejemplos serían las compañías de telefonía móvil, bancos o consultoras de formación, con quienes actuamos como partners a la hora de ofrecer e-learning de una manera sencilla, innovadora, atractiva e interactiva.

¿Cuáles son sus principales valores diferenciales?

Por un lado, hemos llegado a ser muy reconocidos en el sector por aportar un nivel de calidad y un valor añadido muy por encima de las expectativas de los clientes, con unos costes además bastante ajustados. Contamos con casos de éxito como nuestro

más reciente desarrollo, el story e-learning; un nuevo género a caballo entre la ficción y el aprendizaje con el que buscamos adaptar la técnica de contar historias -muy utilizada en formación presencial por su eficacia de captación- a la formación online. Por otra parte, disponemos de una estructura pequeña pero muy moderna e integrada por un equipo dinámico y flexible, apoyado por colaboradores externos expresamente seleccionados en base a nuestros propios criterios de actuación corporativa.

¿Hacia dónde se dirigen sus objetivos de futuro más relevantes?

Los proyectos a corto y medio plazo de Arenet, S.L. están centrados en la introducción en el ámbito de la educación en las escuelas, un campo que ofrece multitud de posibilidades para las nuevas capacidades (¿colaborativas, 3.0, etc?) que estamos desarrollando dentro de nuestras soluciones de formación online. Para esta nueva línea de negocio, estamos explorando en mercado de Latinoamérica y, en algunos países, ya tenemos en marcha proyectos en ciernes como el consistente en la creación de un aula virtual en la que confluyen los alumnos, los profesores y los padres para mejorar la calidad educativa, para lo que contamos con la colaboración de expertos en esta materia. Además de Latinoamérica, también tene-



mos previsto expansionarnos por Estados Unidos y Europa, mercados en los que pueden tener cabida nuestras propuestas de contenidos participativos de animación para la educación y entretenimiento de niños y adolescentes.



www.arenet.es

ENTREVISTA ALEX ROCHA COUNTRY MANAGER PARA EL SUR DE EUROPA, ÁFRICA Y LATINOAMÉRICA

“Swivel proporciona la mayor gama de opciones de seguridad del mercado”

Swivel Secure es un proveedor global de soluciones de seguridad en la red. Hablamos con Alex Rocha, su Country Manager para el sur de Europa, África y Latinoamérica.

¿Qué es Swivel Secure?

Creado en el año 2000, Swivel es un proveedor global pionero de soluciones de seguridad en la red. Su plataforma de autenticación multifactor, apoyada por el protocolo PINsafe, la tecnología patentada de extracción de código para una sola vez de la compañía, es reconocida como un estándar líder en la tecnología de autenticación.

¿A qué perfil de cliente se dirigen?

La base de usuarios mundial establecida de Swivel incluye empresas importantes y prestigiosas junto con organizaciones del sector público y pequeñas y medianas empresas. Nuestra plataforma de autenticación de Swivel está implementada en más de 35 países por gobiernos y empresas globales en una gran gama de sectores, incluyendo el sanitario, telecomunicaciones, farmacéuticas, educación y logística, al igual que en cientos de empresas más peque-

ñas de todo el mundo. Swivel es la única tecnología de autenticación acreditada para Microsoft Office365, la cual ofrece principalmente compatibilidad para un entorno sin tokens.

¿Cuánto tiempo lleva Swivel establecido en España?

En 2006, Swivel Secure salió a la luz con la fundación de su proyecto español; esto fue seguido rápidamente por la firma de su primer proveedor. Entre los primeros clientes en implementar la solución de Swivel estuvo Caixa Sabadell (ahora parte del banco fusionado Unnim Caixa), y hoy tenemos acceso a algunas de las corporaciones más grandes e influyentes del país, muchas de las cuales cotizan en el IBEX 35.

¿Cómo hace Swivel la nube más segura?

Las organizaciones tienen razón al ser cautelosas con respecto a la nube, especialmente si la solución propuesta

yace en una simple combinación de usuario y contraseña (UNP) para proteger el acceso del usuario, que suele emplear la misma UNP en sus cuentas personales y de profesional. La solución de autenticación de Swivel proporciona una capa extra de autenticación potente que es sencilla, rápida y fácil de emplear: “El equivalente digital de un buen cerrojo tradicional”.

¿Qué tipo de soluciones de seguridad de la red proporcionan al mercado?

Swivel proporciona la mayor gama de opciones de implementación para el usuario en el mercado (según Gartner), y permite a las empresas tomar el control de su autenticación implementando una alternativa a las UNP mucho más potente, una solución de autenticación multifactor que requiere que un usuario se autentique usando una combinación de dos pasos, es decir, algo que él “sabe” (una contraseña, por

ejemplo) y algo que él “tiene” (por ejemplo, un teléfono móvil). Los usuarios de la solución Swivel también pueden optar por la seguridad adicional que ofrece el protocolo de extracción único y patentado one-time-code (OTC) de PINsafe.

¿Cuál es el objetivo que se ha establecido Swivel para el mercado español?

Swivel ve un futuro en el que la autenticación de dos factores será obligatoria en España y globalmente. Para acelerar su adopción global, Swivel entró en 2013 con grandes planes para este año. En junio, la compañía lanzó su programa de socios acreditados y una campaña agresiva de reclutamiento de canal para ampliar espectacularmente su red global de socios de ventas en un periodo de doce meses. La compañía se ha expandido significativamente en este tiempo. Su oficina en España se ha convertido en la catalizadora para una mayor expansión a lo largo de Latinoamérica y ahora actúa como centro de control para las operaciones en todo el sur de Europa y en Latinoamérica. Por otro lado, estamos desarrollando solu-



ciones para aquellas organizaciones que gestionan almacenes de datos en la “nube híbrida”, una combinación de tecnologías tradicionales basadas en servidores y nuevas facilidades alojadas en la nube. Nuestro objetivo es que Swivel proporcione “la única solución de autenticación, que necesitará una organización en toda su vida”, lo cual hace que el mercado de soluciones híbridas en la nube sea un target clave para la compañía.

www.swivelsecure.com

ENTREVISTA JAVIER MOROCHO DIRECTOR DE VENTAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE DE ALISYS

“Nuestra flexibilidad y tecnología en la nube se traduce en una importante reducción de costes para el cliente”

Alisys es un operador de comunicaciones electrónicas que cuenta con una trayectoria de 15 años en el mercado. Pertenece al grupo Atiun Comunicaciones, del que también forma parte la marca Virati, agencia de comunicación interactiva. Alisys destaca por su elevado grado de especialización en modelos tecnológicos avanzados de pago por uso y cloud computing, así como por su oferta de productos y servicios a medida, basados en la flexibilidad y en la reducción de costes.

¿Qué servicios ofrece Alisys a sus clientes?

Alisys es un operador de comunicaciones electrónicas que está especializado en comunicaciones IP, por lo que cuenta con la correspondiente licencia otorgada por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT). Nuestro catálogo de servicios incluye telefonía y videotelefonía IP, red inteligente, marcación predictiva, comunicación multicanal, envío de SMS y fax o innovadoras soluciones de cloud contact center.

¿Qué ventajas aportan estos sistemas avanzados de comunicación en la nube?

La principal ventaja que conllevan estos sistemas es que no requieren una inversión inicial por parte del cliente,

“Ofrecemos telefonía y videotelefonía IP, red inteligente, marcación predictiva, comunicación multicanal y cloud contact center”

ni en instalaciones físicas ni en la adquisición de software o actualizaciones periódicas. Tampoco precisan el pago de cuotas de alta, ni incluyen compromisos de permanencia de ningún tipo. Se trata de soluciones fácilmente configurables, escalables y que pueden ser utilizadas al momento. El cliente sólo paga por aquello que usa, pudiendo modificar en cualquier mo-

mento las condiciones contractuales según la dimensión que vaya adquiriendo la empresa. De esta manera, nuestra flexibilidad y tecnología en la nube se traduce en una importante reducción de costes.

¿Cuáles son sus principales valores diferenciales con respecto a otros competidores?

En Alisys nos distinguimos por poder ofrecer soluciones llave en mano sin depender tecnológicamente de terceros, con el valor añadido que supone nuestra capacidad para integrar esas mismas soluciones en el propio sistema productivo del cliente, quien mediante el pago de una simple cuota se olvida de infraestructuras físicas, inversiones en equipos y gastos de mantenimiento.



¿A qué perfil de cliente se dirigen?

Nuestra cartera de clientes está integrada tanto por grandes cuentas como por pymes y autónomos, así como por operadores internacionales que no tienen estructura en España y nos subcontratan ciertos servicios. La cobertura geográfica que abarcamos incluye a todo el territorio nacional, aunque nuestra tecnología IP también nos permite acompañar a los clientes en sus procesos de internacionalización.

¿Hacia dónde se dirigen sus objetivos a corto, medio o largo plazo?

Los objetivos más inmediatos de Alisys están centrados en el desarrollo de nuestro servicio de cloud contact center, que está teniendo una acogida excelente en el mercado por las múltiples ventajas que aporta, y en el incremento de nuestro volumen de negocio a escala internacional, especialmente en los países latinoamericanos.

www.alisys.net

ENTREVISTA ANTONIO MORENO LEWIS DIRECTOR GENERAL DE CLEVERGOO

“Dar la espalda al marketing online es perder una gran oportunidad de negocio”

CleverGoo es una consultoría especializada en el mundo del marketing online dirigida por Antonio Moreno Lewis. Hemos hablado con él para conocer cuáles son las bases de su filosofía de trabajo y qué servicios ofrece a sus clientes.

¿Cuándo nació CleverGoo?

Hace más de diez años que me dedico al marketing online, aunque la empresa tal como la conocemos hoy se puso en marcha hace alrededor de un año y medio. Fue entonces cuando decidí trasladar mi experiencia en el sector (que incluye la edición de un libro técnico de gran éxito sobre cómo vender en Internet) y mi formación en los Estados Unidos para ofrecer a las empresas un servicio de valor añadido.

¿En qué sentido?

Estados Unidos es el país más avanzado en temas de marketing online y el que mejor entiende que Internet es una vía idónea para incrementar las ventas de prácticamente cualquier negocio. Estar en contacto con esa metodología y conocerla en primera persona nos permite trasladar esa visión a nuestros clientes en España.



■ CleverGoo utiliza las últimas técnicas de marketing online aparecidas en Estados Unidos

Pero CleverGoo es una consultora internacional...

Así es. Nos dirigimos tanto a empresas internacionales que quieren llegar a España como a otras de carácter local que quieren integrar el marketing online en sus procesos comerciales y de negocio. ¿Ejemplos? En este tiempo hemos trabajado para hoteles,

casas con encanto, casinos... La variedad es muy grande.

¿Entiende la empresa española la importancia del marketing online?

Es más difícil avanzar que en otros países con más tradición, especialmente los anglosajones. En cualquier caso, hay que decir que poco a poco vamos avanzando y que si somos capaces de demostrar que el retorno de la inversión es rápido y eficiente, las puertas se abren. Dar la espalda al marketing online es absurdo, porque está demostrado que cualquier producto o servicio puede incrementar sus ventas a través de este canal. Desperdiciar esa oportunidad sería perder una gran oportunidad de negocio.

¿Qué diferencia a CleverGoo de sus competidores?

Somos vanguardistas, innovadores y, como le decía, estamos permanentemente actualizados en las últimas tendencias que surgen en Estados Unidos. Personalmente, formo parte de un grupo de élite de marketing online que se reúne allí cada tres meses y que analiza y estudia los avances en marketing social, de buscadores o de e-mail, que luego valoramos y ofrecemos a nuestros clientes. Además, nuestra orientación a resultados hace que podamos medir los efectos de nuestro trabajo y hacer ver a las empresas la validez de este servicio.

¿Se traduce esa forma de trabajar en una clientela fiel?

Sin duda. Cuando una empresa ve que las acciones de marketing online que les proponemos tienen un reflejo en su cuenta de resultados nos premian con su fidelidad.

¿Cuáles son los planes de futuro de CleverGoo?

Seguir trabajando para ofrecer a las empresas el mejor y más eficaz servicio en materia de marketing online y ejercer como integradores de las mismas para mejorar las ventas de sus productos. Por otra parte, estamos trabajando en el desarrollo de aplicaciones informáticas para dispositivos móviles (smartphones y tablets) que verán la luz en los próximos meses y que nos ayudarán a mejorar aún más nuestra eficacia y el servicio que prestamos.

 Clever Marketing for Clever Businesses
www.clevergoo.com

ENTREVISTA LUIS CAMARENA CHECA DIRECTOR GENERAL

“Tecnología de comunicaciones como herramienta de competitividad”

Xtra Telecom, empresa especializada en Servicios de Comunicaciones para empresas del Grupo The Phone House, se ha convertido en los últimos años en una compañía experta en tecnología de Voz sobre IP, Centralita Virtual, redes VPN, Troncales SIP, Conexión de Datos, Servicios de Red Inteligente, SMS entre otros. En nuestro encuentro con el director general, Luis Camarena Checa, hemos hablado sobre la actualidad del sector en España.

¿En su opinión, Sr. Camarena, cómo ha afectado la crisis al sector de las telecomunicaciones?

No se puede negar que la crisis ha afectado a todos los mercados, pero el sector de las telecomunicaciones ha pasado ya por varias crisis de creación destructiva – por ejemplo, la burbuja del año 2001- y es de por sí uno de los más dinámicos, acostumbrado a cambiar rápidamente, evolucionar y adaptarse a nuevos entornos.

Como en toda crisis, a algunos agentes del mercado les va bien y a otros menos bien; la clave está en el valor percibido por el cliente en cada una de las ofertas. En nuestro caso estamos especializados en servicios de telecomunicaciones empresariales.

Con independencia de su tamaño y sector, las empresas han realizado un tremendo esfuerzo de ganancia de productividad como único camino para salir de la recesión.

Dado que la reducción de costes tiene un límite, nuestra misión es aumentar el valor facilitando la incorporación de las soluciones tecnológicas de última generación que permitan a las empresas ser más competitivas al contar con menores costes, con nuevos procesos de negocio automatizados y con la flexibilidad necesaria para acomodarse a las oportunidades de negocio, cambiando inversiones por gasto variable y con una muy marcada orientación de servicio al cliente. Por estas razones seguimos contando con la confianza de muchos de nuestros clientes desde hace años.

¿Cuáles son las principales características de su oferta de servicios?

Como no podía ser de otra forma, configuramos nuestra oferta escuchando las demandas de nuestros clientes y son ellos los que nos han dado muchas pistas de cómo desarrollar el negocio. Las peticiones de nuestros clientes son:

• Valor añadido al negocio:

- Mediante tecnologías que favorecen la actividad comercial de la empresa
- Reducción de costes. La reducción de costes debe entenderse en un sentido amplio que incluye el propio coste de los servicios, así como el resto de costes internos o externos de la empresa.

• Soluciones “llave en mano” con total seguridad en su funcionamiento.

La tecnología actual brinda grandes posibilidades, pero ha aumentado en gran medida su complejidad. La mayoría de proyectos son a medida de cada organización y es necesario integrar a varios proveedores.

En Xtra Telecom nos encargamos de resolver esa complejidad, realizando un estudio conjunto con el cliente de sus necesidades, instalándole una solución llave en mano con coordinación total del proyecto tomando la total responsabilidad de su mantenimiento.

- **Flexibilidad de costes y rentabilidad inmediata de inversiones.** La incertidumbre motivada por la crisis ha traído una reducción de inversiones en equipamiento y nuevas infraestructuras. En primer lugar, las empresas retrasan la renovación de equipos y, por otro lado, cuando lo hacen buscan soluciones de pago por uso, por ser mucho más flexible y elásticas y adaptarse a las necesidades de negocio en cada momento. En la actualidad esta última faceta es muy valorada por los clientes por las continuas reducciones, ampliaciones o fusiones del mundo empresarial.

- **Alianzas con socios estratégicos.** La complejidad tecnológica hace imposible contar con todas las tecnologías y “know how” para poder responder a las necesidades de clientes. Es más, las tecnologías más innovadoras muchas veces son desarrolladas en nuevos agentes no tradicionales del sector.

Por esta razón en Xtra Telecom contamos con un elevado número de alianzas que estamos ampliando continuamente, con nuevos socios tecnológicos. De esta forma nuestros clientes tienen a las tecnologías más avanzadas, manteniendo el soporte centralizado y un interlocutor único. El reto es ir de la mano con los clientes, sus necesidades, la tecnología y el mercado.

- **Soluciones en la nube “Cloud”.** Muchas de las soluciones que ofrecemos las hemos desarrollado como proyectos de innovación tecnológica para nuestra propia compañía, y después los hemos ofrecido a nuestros clientes.

Aunque el mercado desde hace tiempo está ofreciendo las soluciones “Cloud”, es en los últimos tiempos donde los clientes ya miran con menos recelo y mayor interés este tipo de soluciones. Empiezan a apreciar sus ven-

tajas y planifican su uso, una centralita en la nube, unas aplicaciones de negocio, unos servidores u otras herramientas, hoy en día ya empieza a ser algo normal y natural en la mayoría de los sectores.

- **Atención al Cliente especializada** Hay un valor que nuestros clientes nos piden cada día con más insistencia pues es difícil encontrarlo en nuestro mercado: Un cuidado detalle de la atención al cliente tanto en la preventa como en la post venta buscando rapidez y eficiencia. Hemos puesto foco en resolver esta demanda por un lado mediante un equipo comercial muy cualificado y focalizado en realizar una venta de medio y largo plazo y por otro lado poner a disposición del cliente dos centros de atención al cliente SAT (Servicio de Asistencia Técnica) y el CGC (Centro de Gestión de Clientes), ambos están dotados de medios humanos y técnicos para dar respuesta personalizada y rápida a las demandas que se les plantean.

¿En qué medida todos estos cambios han transformado la compañía?

Xtra Telecom nació como un operador alternativo clásico, pero hoy en día nos hemos posicionado como un proveedor de Servicios de Valor Añadido (SVA). Utilizamos las comunicaciones que ofrecemos siendo un operador clásico como medio para ofrecer a nuestros clientes una extensa capa de servicios de valor añadido (SVA). Por decirlo de una manera cuantitativa, aunque vamos creciendo y actualizando nuestra red continuamente, aumentamos en mayor medida en número de servidores informáticos que en equipos tradicionales de telecomunicaciones, lo que nos permite ir aumentando esa capa de servicios que nos diferencia de nuestra competencia.

Es el principal rasgo diferenciador que tenemos como compañía que nos aporta ventaja competitiva. Aún así, creemos que la única forma de avanzar es seguir mejorando y transformándonos, esto supone un proceso permanente de exploración de nuevas ideas, actualización y cambios.

¿Cuáles son los principales servicios que ofrecen a sus clientes en su empresa?

La visión de futuro es la de proporcionar todo tipo de servicios a nuestros



clientes utilizando comunicaciones avanzadas con accesos de gran velocidad con redundancia.

Sobre esos accesos suministrarles los SVA que puedan aportar valor al cliente, por ejemplo:

- Hemos sido pioneros y somos líderes en las soluciones para servicios en la nube aplicados a telefonía, en especial para tecnología de Voz sobre IP. Hoy en día nuestro servicio está totalmente desarrollado y contrastada su eficacia y contamos con miles de clientes.
- Redes de datos gestionadas que cubran todos los puntos de conectividad del cliente.
- Red inteligente, envío de SMS, push o certificados.
- Soluciones llave en mano para Call Centers
- Soluciones de back-up
- También estamos desarrollando otros servicios en la nube ofreciendo la virtualización de los servidores.

Estamos acostumbrados a escuchar o proponer necesidades al cliente y resolverlas haciéndonos responsables extremo a extremo de la solución, integrando equipos y servicios de distintos suministradores, si así lo prefiere el cliente.

Además, siguiendo con las integraciones, podemos comentar que estamos a punto de lanzar un servicio complementario que integraría funcionalidades de servicios de telefonía fija y móvil.

¿En qué consistiría esta integración?

Pertenecer al Grupo The Phone House nos permite integrar funcional-

dades del The Phone House Móvil, un Operador Móvil Virtual, para que nuestros clientes de empresa se beneficien de una oferta de telefonía móvil alternativa y, a su vez, dotar a las comunicaciones con el móvil las avanzadas funcionalidades en telefonía de nuestra PBX Virtual.

¿Cómo considera que evolucionará el futuro en el sector?

Los servicios del sector de TTII ya son utilizados prácticamente por toda la sociedad y es reconocido por las autoridades y expertos como uno de los principales motores de la competitividad y del crecimiento económico.

Considero que se producirá una consolidación entre los agentes del mismo, ya que se puede estar produciendo una cierta madurez en determinados elementos de la cadena de valor.

Pero al mismo tiempo estamos asistiendo a una continua eclosión de nuevos servicios como los teléfonos móviles inteligentes (smartphones), el comercio electrónico, las redes sociales que sólo llevan entre nosotros poco más de un lustro, los servicios en la nube, el uso en los negocios del “big data” y un largo etcétera.

Estos nuevos servicios crean un sinnúmero de nuevas oportunidades, nuevas profesiones y no pocas cuestiones que resolver, pero indican un claro camino que deben incluir las empresas para aumentar su competitividad.