|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Resumen  **País:** España.  **Sector:** Telecomunicaciones  **Perfil del cliente**  BT España, que forma parte de BT Global Services, cuenta con una amplia experiencia de servicio de mercado empresarial en nuestro país.  **Situación**  En 2008 BT lanza los primeros servicios móviles en la que es una decidida apuesta por la convergencia entre las comunicaciones fijas y móviles.  **Solución**  BT opta por el correo electrónico en movilidad y por Microsoft Windows Mobile y Microsoft Exchange Server como las tecnologías para ofrecerlo.  **Beneficios**   * Incremento de la productividad. * Facilidad de uso. * Máxima seguridad. |  |  | Los empleados de BT han sido los primeros en comprobar los beneficios de los servicios de telefonía móvil que la operadora oferta a sus clientes. |
|  |  | Ante el crecimiento de la demanda BT ha puesto en marcha un proyecto para convertirse en una empresa convergente capaz de ofrecer servicios de comunicaciones fijas y móviles gestionadas extremo a extremo como servicios IT. Para ello ha apostado por el correo electrónico en movilidad como servicio estrella de su oferta y por Microsoft Windows Mobile y Microsoft Exchange Server como las mejores tecnologías capaces de ofrecerlo. |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |

Situación

BT España, que forma parte de BT Global Services y que cumplirá 20 años en España en 2009, cuenta con una amplia experiencia de servicio de mercado empresarial en nuestro país. En la actualidad, dispone de oficinas en las principales ciudades españolas, y tiene como clientes a empresas pertenecientes a los más diversos sectores, 28 de las cuales cotizan en el Ibex 35. Además, tiene una fuerte presencia en todo tipo de administraciones públicas.

|  |
| --- |
| “El correo electrónico es el mejor paradigma de la convergencia entre el mundo IT y el universo telco, y las soluciones de Microsoft son las que más fácilmente permiten tener Outlook en el móvil”.  Víctor Bravo, director de Operaciones de BT Global Services en España y Portugal. |

En 2002, BT fue la primera entidad en solicitar la licencia de operador móvil virtual y, en marzo de 2008, lanzó los primeros servicios móviles, convirtiéndose así en una empresa convergente capaz de ofrecer tanto servicios de comunicaciones fijas y móviles gestionadas extremo a extremo como servicios IT, incluyendo proyectos a medida y movilización de aplicaciones verticales. “Nuestro objetivo era complementar los servicios que ya ofrecíamos a nuestros clientes en las comunicaciones fijas con otros móviles de valor añadido, que comenzaban a demandarnos para poder disponer de un único proveedor de telecomunicaciones”, explica Víctor Bravo, director de Operaciones de BT Global Services en España y Portugal. “Queremos conseguir en el móvil lo que ya se ha logrado en el fijo: que deje de ser considerado como un coste de servicios generales y se vea como una inversión para mejorar la eficiencia de la empresa”, apostilla.

Solución

Para emprender este proyecto, BT apostó por el correo electrónico en movilidad como servicio estrella de su oferta, y por Microsoft Windows Mobile y Microsoft Exchange Server como las mejores tecnologías capaces de ofrecerlo.

“El correo electrónico es el mejor paradigma de la convergencia entre el mundo IT y el universo telco, y las soluciones de Microsoft son las que más fácilmente permiten tener Outlook en el móvil”, indica Bravo. De hecho, aunque se analizaron otras tecnologías como BlackBerry, “tuvimos muy claro desde el principio que Windows Mobile como sistema operativo y Exchange como herramienta de correo eran las soluciones ideales”, añade.

Para los responsables de BT, existían varios motivos que justificaban esta apuesta. Entre otros:

• Su operativa, idéntica a la de un PC, y su apariencia, totalmente Windows, con la consiguiente facilidad de asimilación para los usuarios.

• Su fácil usabilidad, ya que, gracias a Windows Mobile, provee la misma experiencia de usuario que un PC.

•La total sincronización del correo y la agenda con los servidores ya existentes.

• La sencilla configuración de las cuentas de correo, gracias a aplicaciones como ActiveSync y la facilidad en la implantación (a nivel técnico y funcional).

• Su alta seguridad, al no necesitar un servidor externo, dado que todos los correos pasan sólo por los servidores Microsoft Exchange.

• La integración en los terminales de todas las aplicaciones de Windows Mobile, así como la presencia en el mercado de un amplio abanico de dispositivos provistos de este sistema operativo.

La primera experiencia de BT en el lanzamiento de estos servicios móviles en España se llevó a cabo dentro de la propia organización. Se dotó a todos los empleados de la compañía (alrededor de 1.000) de teléfonos móviles con voz y datos (Internet y correo electrónico). Se migraron, por tanto, todas las líneas de voz a los nuevos terminales Windows Mobile y se facilitó a todos los trabajadores correo electrónico en movilidad. “Queríamos hacer realidad la máxima *Use what you sell and sell what you use.* Teníamos claro que los primeros que teníamos que corroborar los beneficios y afrontar los retos de asimilar una implantación como esta éramos nosotros mismos, para luego poder transmitírselos a nuestros clientes”, señala Víctor Bravo.

Posteriormente, comenzaron a ofrecer los servicios móviles a los clientes, pero siempre de forma paulatina, para dotarles de una verdadera oferta de calidad y valor añadido. “Hemos decidido hacer un seguimiento muy cercano al cliente para garantizar la mejor experiencia y dotar de valor las soluciones en función de las demandas de la empresa. De una primera fase en la que el correo móvil era la solución estrella, hemos pasado a otro estadio en el que ofrecemos aplicaciones más diversas”, continúa. En la actualidad, el número de líneas de telefonía móvil ofertadas por BT a sus clientes ronda las 7.000. “Se trata de líneas con servicios móviles tremendamente robustos y fiables: no hay que olvidar que estamos dando servicios móviles a compañías que ya eran nuestros clientes de voz y datos fijos”, aclara Bravo.

Beneficios

• Incremento de la productividad. Al acceder a la información en cualquier lugar y momento, los empleados aumentan su eficiencia y productividad y mejoran su toma de decisiones y el servicio que prestan a los clientes, pues pueden solucionar cualquier incidencia rápidamente, incluso si se encuentran fuera de la oficina. “Desde el primer momento supimos que dotar a nuestros empleados de correo móvil era una gran oportunidad para incrementar su productividad y eficiencia, ayudarles en la toma de decisiones y mejorar el servicio que ofrecen a los clientes, al poder solucionar cualquier incidencia de forma rápida aunque no se encuentren en la oficina. De la misma manera que en la sociedad industrial el flujo sanguíneo eran la logística y los transportes, en la sociedad del conocimiento esta posición la ocupa el correo electrónico”, afirma Víctor Bravo.

• Facilidad de uso. Microsoft Windows Mobile garantiza la misma experiencia de usuario que un PC. Además, las cuentas de correo se configuran de forma sencilla gracias a aplicaciones como ActiveSync.

• Máxima seguridad. La seguridad se potencia al pasar los correos exclusivamente por los servidores Microsoft Exchange, y no precisarse un servidor externo.

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| Software y Servicios   * Productos * Microsoft Outlook * Microsoft Windows Mobile * Microsoft Exchange Server |  |

|  |  |
| --- | --- |
| .  Document published 06/08/03 |  |

Para más información

Para más información sobre los productos y servicios de Microsoft llame al teléfono de Atención al Cliente: 902 197 198. Para acceder a más información sobre los productos y servicios de Microsoft para grandes organizaciones, consulte nuestra Web: www.microsoft.com/spain/enterprise

Para más información sobre BT visite: www.bt.com