

#START014

**IBM BusinessConnect**

El arte de lo posible



# “Caso práctico de movilidad empresarial en Portugal Telecom”

*Tim Faulkner*

*Director de Ventas para Centro y Sur de Europa*



**ClickSoftware**

Making Service Click

Madrid, 20 noviembre 2013  
**PALACIO MUNICIPAL DE CONGRESOS**



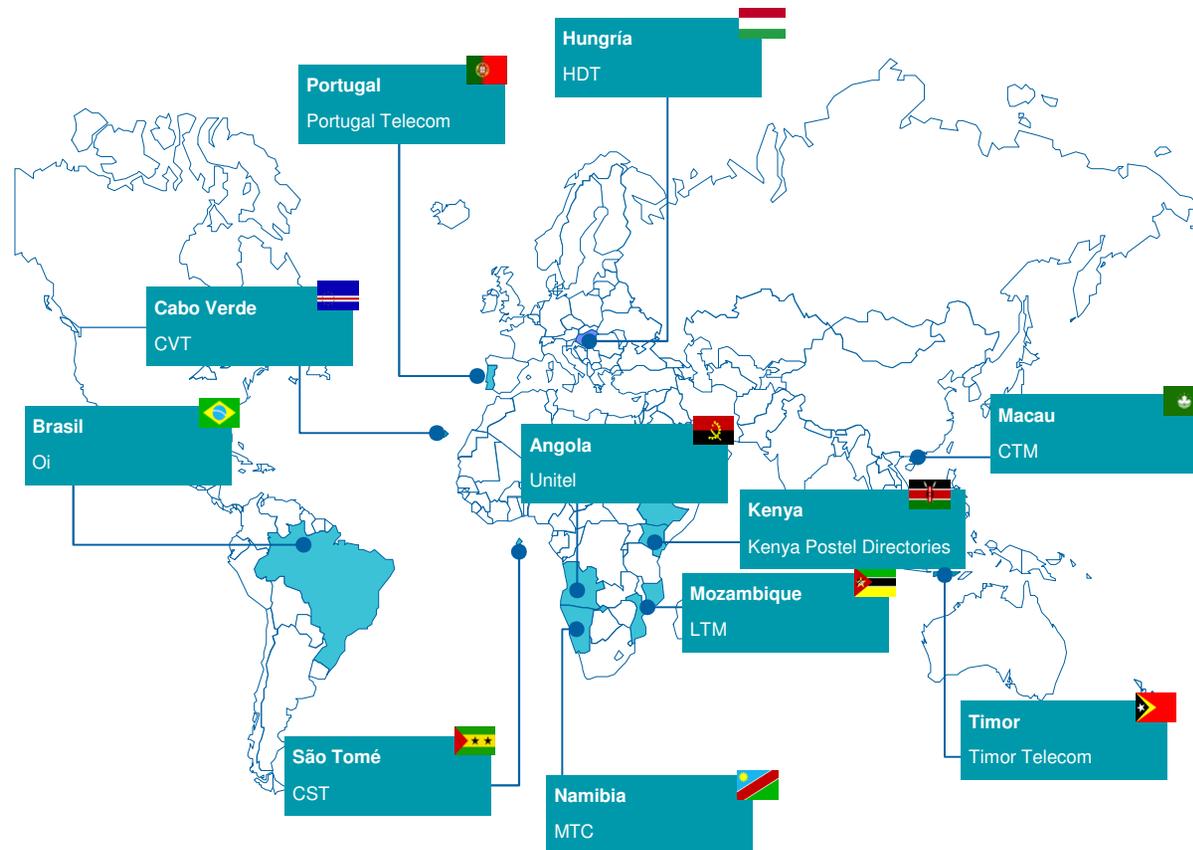
Portugal Telecom

# CASO PRÁCTICO DE MOVILIDAD EMPRESARIAL



# Portugal Telecom es un operador global con presencia en 11 países

97,5	Millones de clientes
6.8	Billones de euros en ganancias
59%	Ganancias de operaciones internacionales
Cotiza en Euronext, NYSE (DJ Stoxx index y FTSE4Good)	



# Las operaciones están basadas en Portugal, Brasil y África

## Portugal - 12 M de clientes

**Móvil:**



• Líder del mercado en Portugal

**Fija:**



• Líder del mercado en Portugal

• Servicios que ofrecen:

- Voz
- Datos
- TV

• Clientes residenciales y corporativos

**Innovación y Excelencia**

## Brasil - 72.6 M de clientes

**Móvil:**



• Líder en convergencia Fija/ Móvil

• Más completa oferta de productos y servicios con una marca unida

**Fija:**



• La mayor área de cobertura en Brasil con una de las mayores infraestructuras a nivel mundial

• Más de 13 millones de hogares conectados a la red Oi

• Equipo con más de 160,000 personas a lo largo de Brasil

**Escala y Crecimiento**

## África & RoW - 12,5 M client.

**África**

• Angola



• Cabo Verde



• Mozambique



• Namibia



• Kenia



• São Tomé



**Asia**

• East Timor



• Macau

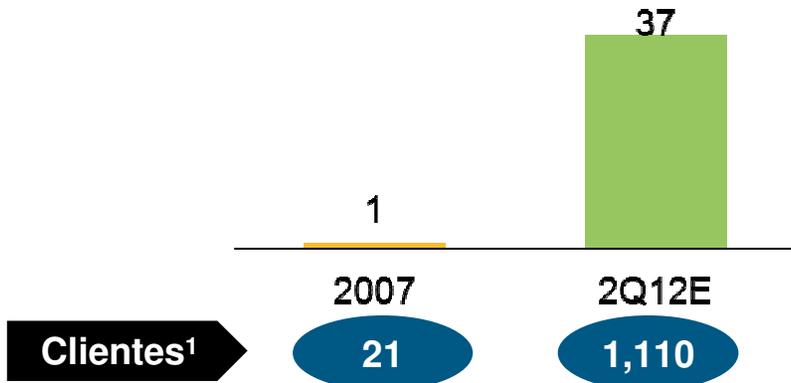


**Crecimiento**

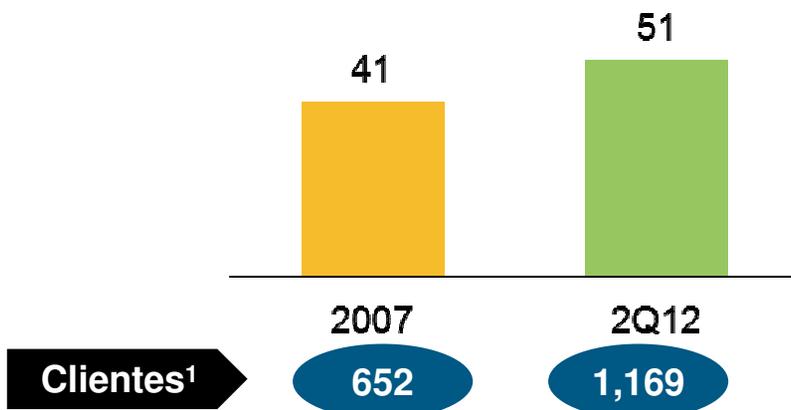


# En tan sólo 4 años PT da un giro a su negocio de telefonía fija

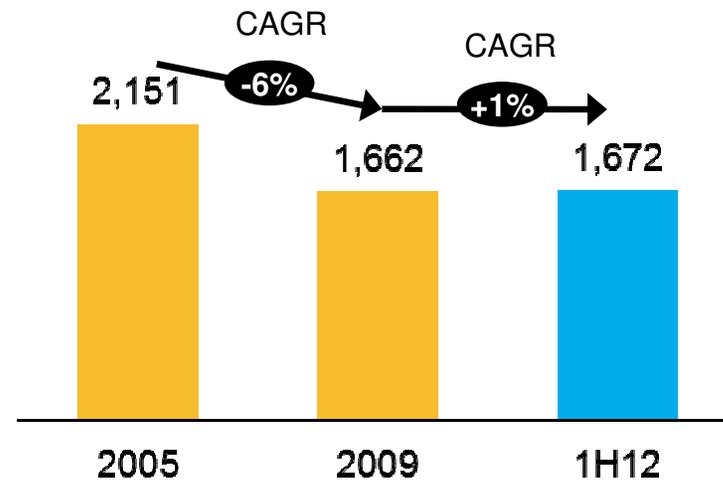
**Participación en el mercado de TV**  
Porcentaje



**Participación en el mercado de Banda ancha**  
Porcentaje

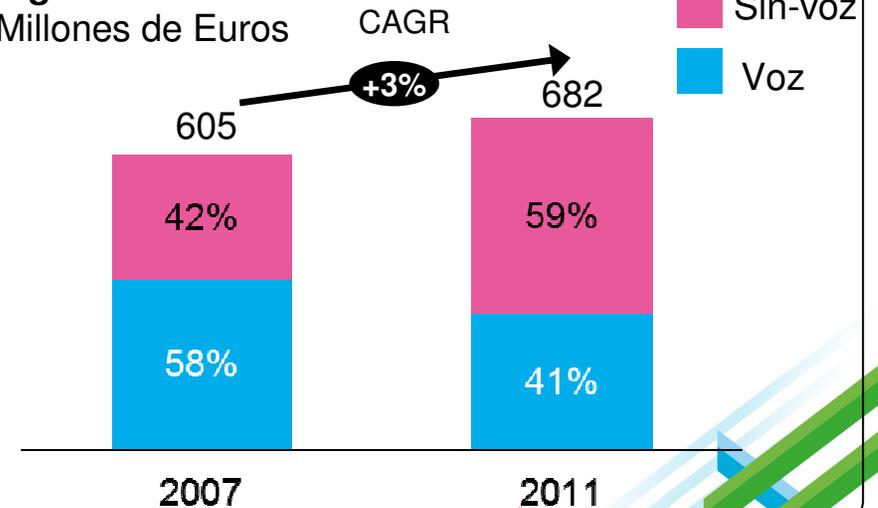


**Subscriptores de Voz**  
Miles



**Ingresos**

Millones de Euros



# ¿Cómo fue esto posible?



## Propuesta de valor superior basada en 3 pilares

### Total cobertura FTTH



- Se pasaron 1,6 millones de hogares a Fibra (FTTH)



- 46% de la población con fibra (74% del PIB portugués)



- Premio Council Council: Mejor implementación FTTH en Europa

### Servicio de TV avanzada



- Contenido: Todos los canales claves, VOD, HD & 3D, contenido local



- Funcionalidades avanzadas: grabación, PiP, zapping rápido, interactividad



- Experiencia multipantalla: TV, teléfono inteligente, Tablet, PC

### Servicio al Cliente Excepcional



- Habilidades de conocimiento técnico y mejor comunicación



- Capacidad para actuar en tiempo real



- Centrada en la percepción del cliente



## Para ofrecer un servicio excepcional al cliente, PT sufrió un profundo programa de transformación de las operaciones

### KPIs

- Diseño de KPIs utilizando una metodología de abajo hacia arriba y de extremo a extremo
- KPIs agregados y reportes detallados
- La información tiene que estar disponible con el fin de utilizarla en Operaciones de Mando & Control

### Incentivos

- Alineados con los objetivos estratégicos de la empresa
- La remuneración variable de los recursos internos en conexión con los objetivos de la empresa
- Contratos con proveedores externos conduciendo a los objetivos de la empresa

### Procesos basados en TI

- Aumento de la coherencia operacional
- Más control operativo y financiero
- Menos intervención humana

### Personas

- Centrado en el rendimiento
- Responsabilidades definidas
- Gestión del conocimiento
- Comunicación

Objetivos Estratégicos PT



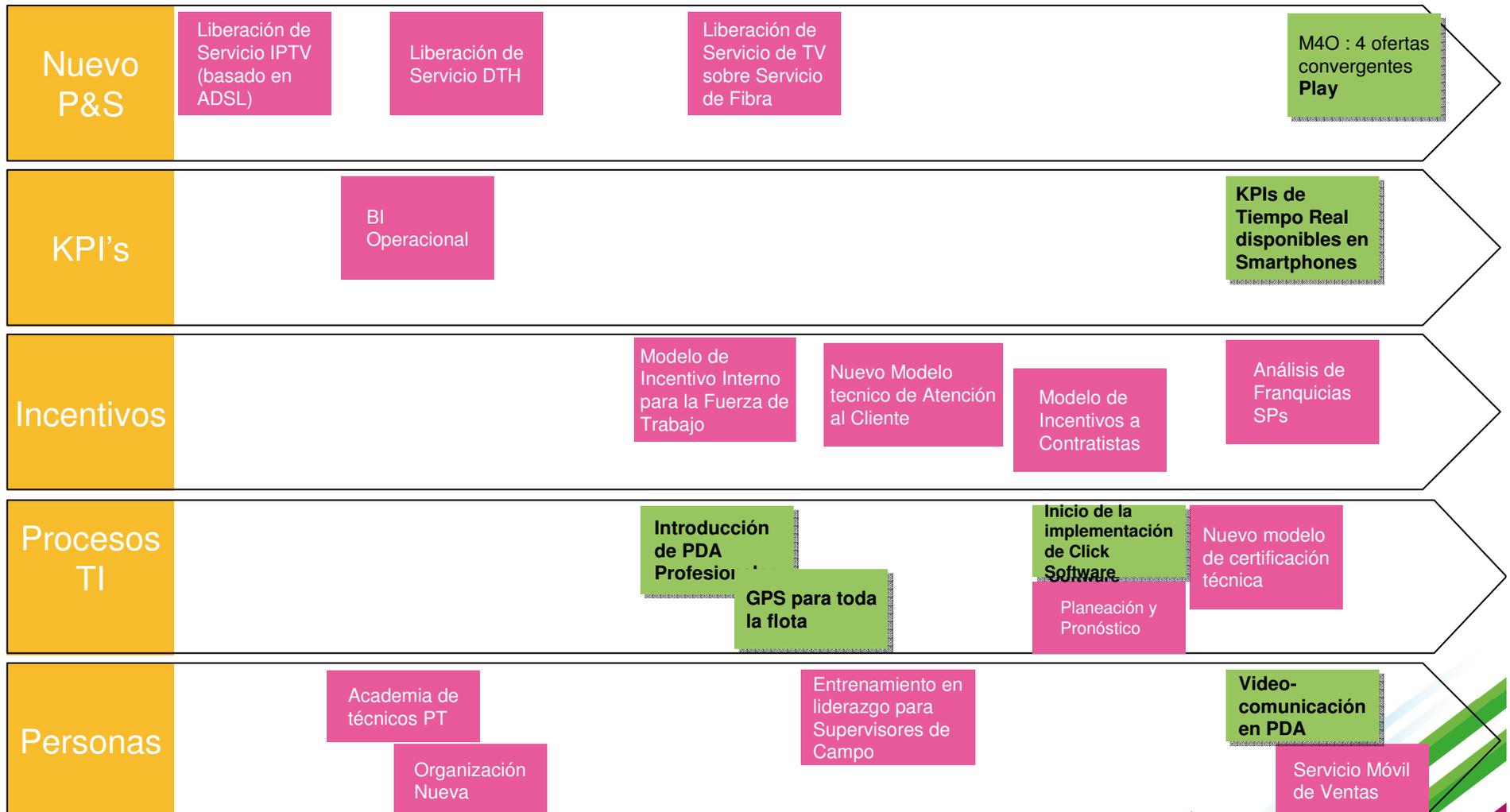


# La movilidad fue un elemento clave del Programa de Transformación Operacional

Iniciativas de Movilidad

2007

Hoy



# Solución de gestión implementado para la fuerza de campo



# Solución Flexible de Movilidad

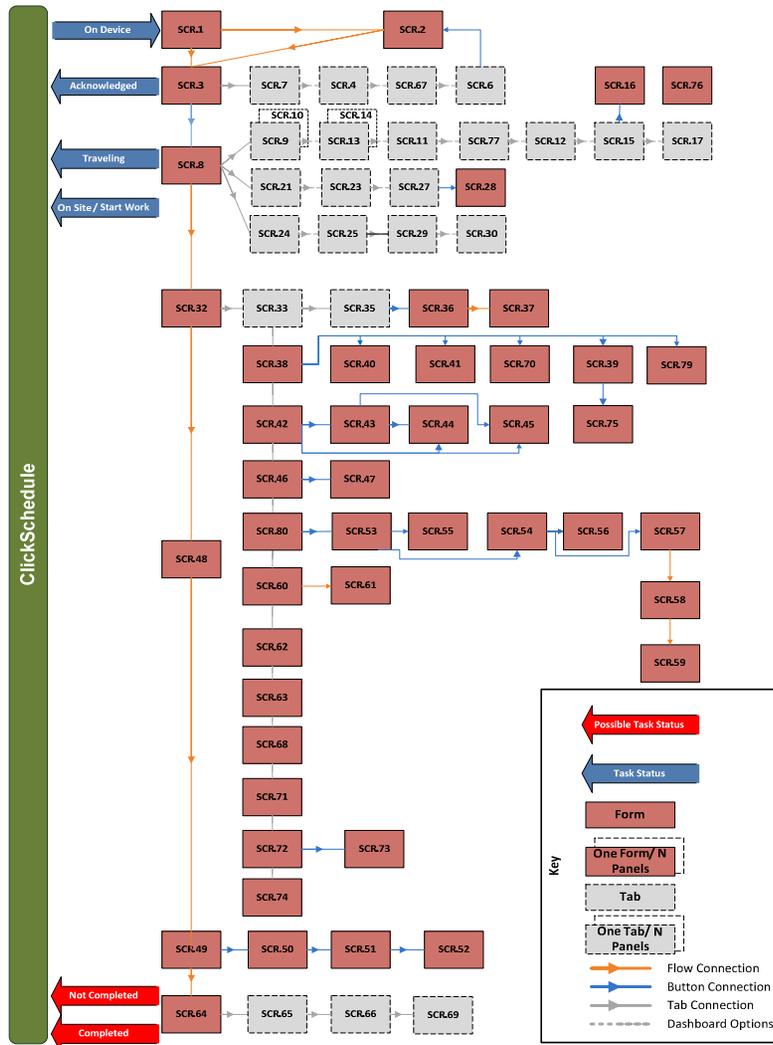
Modelo de estado de la orden de trabajo simple y único





# Solución Flexible de Movilidad

## Diseño estructurado de la forma



~50 formas móviles

Soporte

65 servicios diferentes

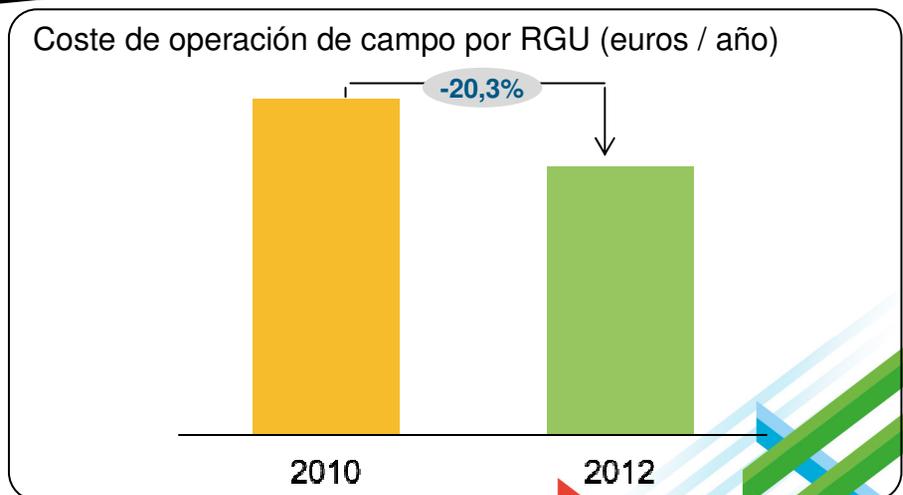
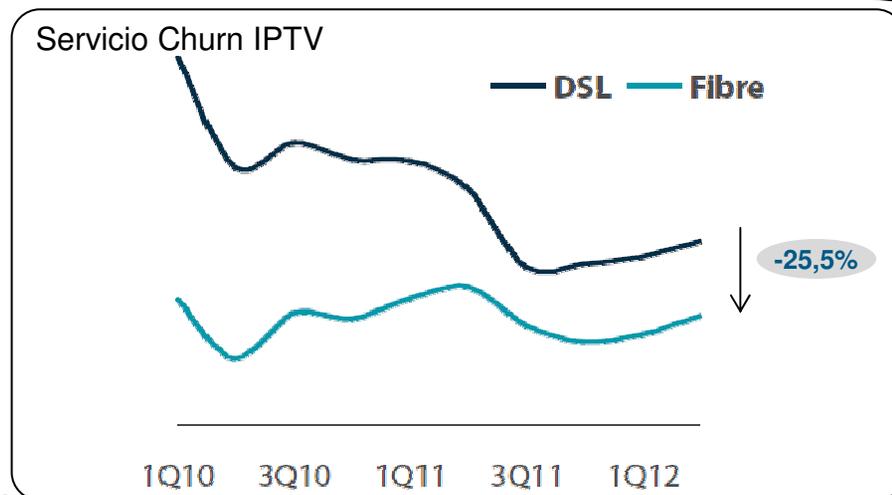
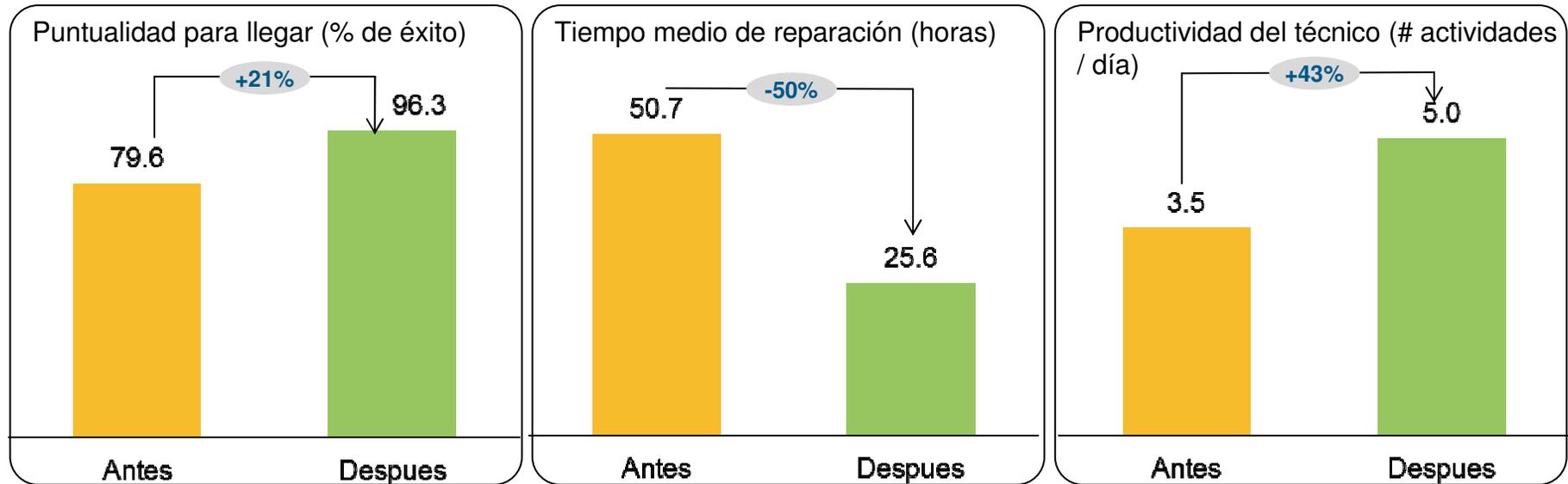
Entregado a través de

60 tipos de ordenes diferentes de trabajo

Resultados en

Soporte total de servicio

# Mejor calidad de servicio y eficiencia operativa están impulsando una mayor rentabilidad





ClickSoftware y IBM

# IBM MOBILEFIRST Y CLICKMOBILE APPS



## ClickSoftware

### Líder del mercado

Soluciones de gestión automatizada de fuerza de trabajo, movilidad empresarial y la optimización para cualquier tamaño de empresa de servicios

Más de **300 clientes** de la empresa a través de una variedad de industrias y 44 países

Más de **500.000 recursos** de los servicios son administrados por productos de ClickSoftware todos los días

Presente en el Cuadrante Mágico de Gartner para las plataformas de desarrollo de aplicaciones móviles y gestión de servicios.

### Fundamentos

Listado en el NASDAQ Global Select - CKSW

Capitalización de mercado: \$300M

Crecimiento de los ingresos y generación de caja de varios años consistente

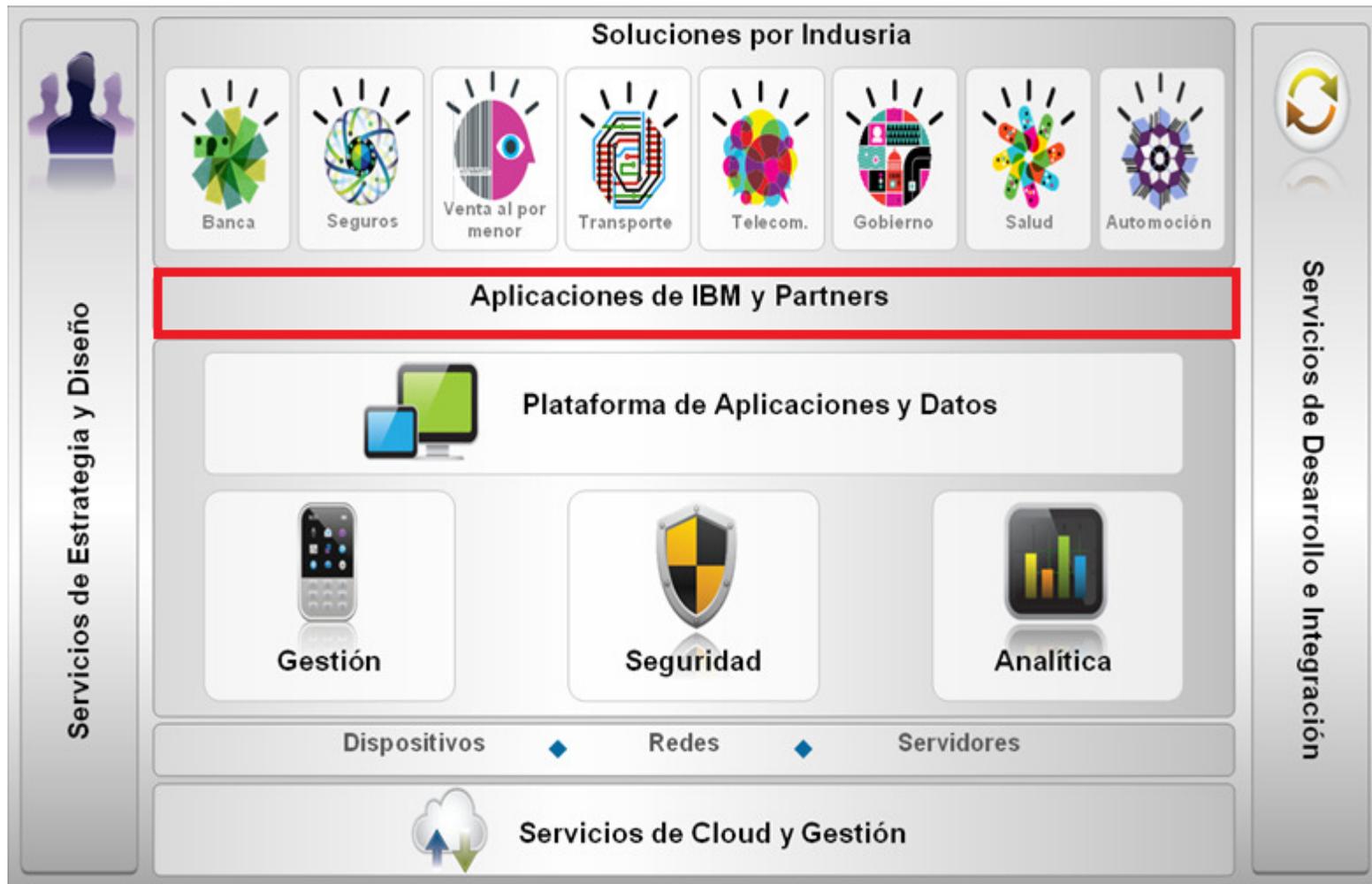
2012 ingresos de \$100 millones

Balance contable fuerte, sin deuda



# Algunos de nuestros clientes ClickMobile en vivo





## ClickAppStore: [appstore.clicksoftware.com](http://appstore.clicksoftware.com)



- Depósito de aplicaciones móviles listas para usar que conectan a las operaciones comerciales de los empleados que utilizan dispositivos móviles
- Aplicaciones ágiles de comunicaciones que mejoran la productividad de los empleados



- Home >
- Collection Packs >
- Analytics
- Collaboration
- Communication
- CSP Pack
- Field Sales
- Field Scheduling
- Health and Safety
- Human Resource Management
- Integration Tools
- IT Management
- Navigation
- Personal Productivity
- PhoneGap
- SDKs
- Technical Tools
- Time and Attendance
- User Experience Tools
- Solution Packs >

**Mobilize Your Workforce**  
Any app, Any mobile device

**Customers & Partners LOGIN**  
Could not log in with username/password

Username

Password

LOGIN

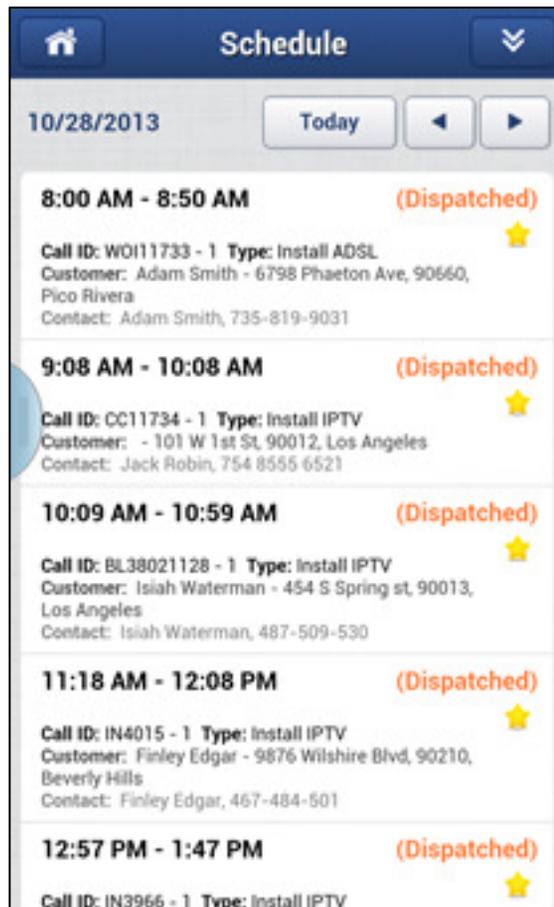
**Featured Collection Packs** [See More >>](#)

<p><b>Analytics</b></p> <p><a href="#">Learn more &gt;&gt;</a></p>	<p><b>Collaboration</b></p> <p><a href="#">Learn more &gt;&gt;</a></p>	<p><b>Field Scheduling</b></p> <p><a href="#">Learn more &gt;&gt;</a></p>



# Apps ClickMobile corriendo sobre IBM Worklight

## Planificación



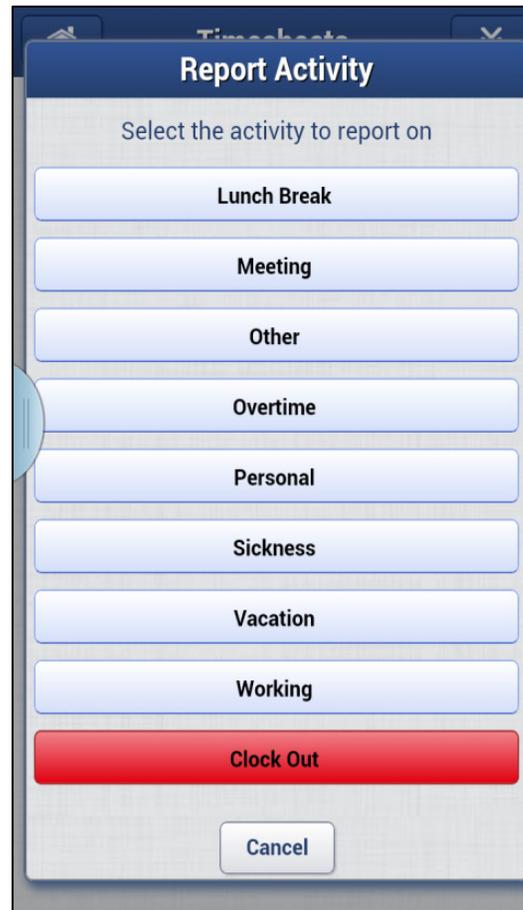
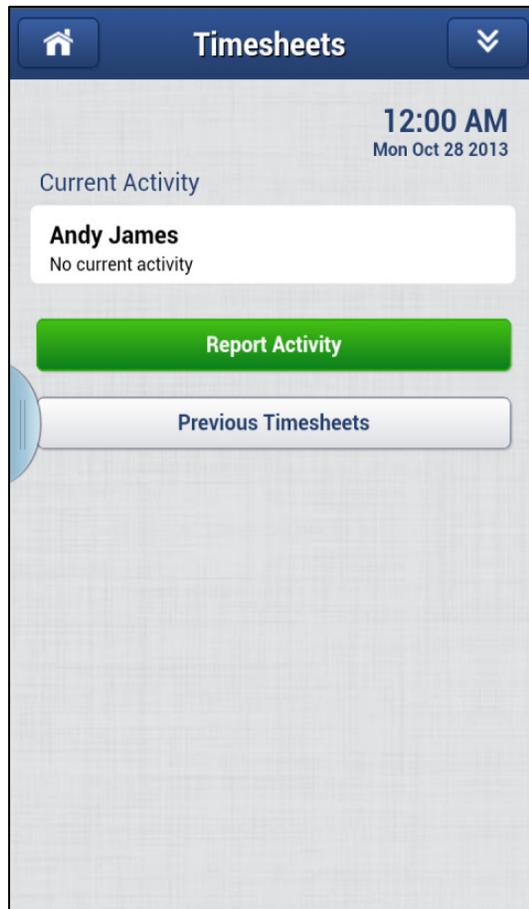
07:00 –

Andy abre la aplicación Schedule para ver a su horario diario.



# Apps ClickMobile corriendo sobre IBM Worklight

## Timesheets



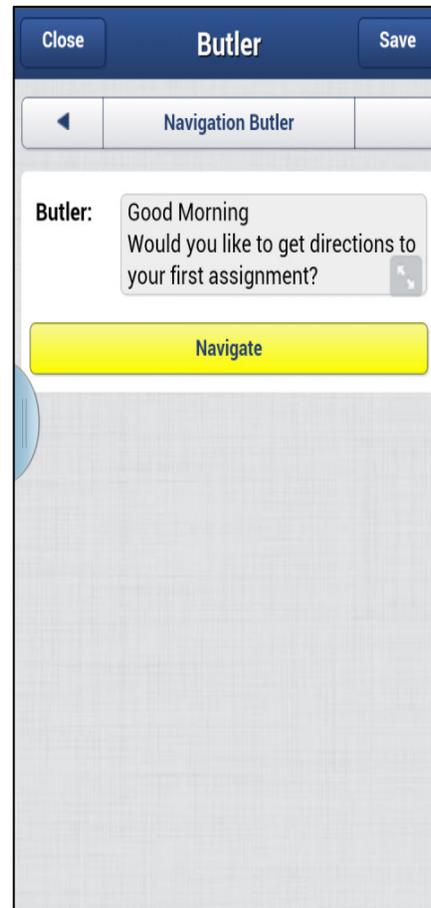
07:30 –

Andy utiliza la aplicación Timesheets para informar que está trabajando.



# Apps ClickMobile corriendo sobre IBM Worklight

## Timesheets



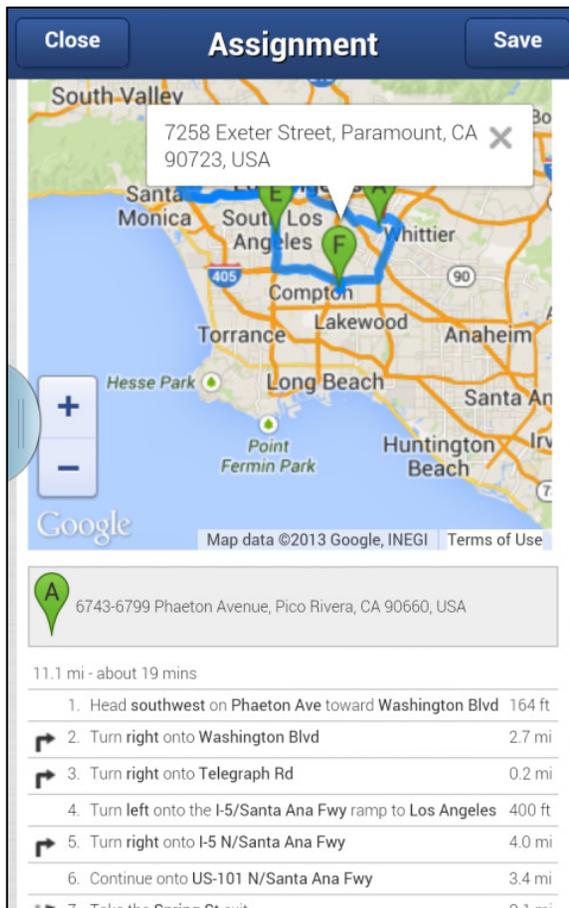
07:30 –

Una vez que informo de estar trabajando, Andy recibe una notificación del “asistente”, sugiriendo que inicie la navegación.



# Apps ClickMobile corriendo sobre IBM Worklight

## Planificación



07:30 –

Un solo clic lleva a Andy automáticamente al mapa con indicaciones de Enrutamiento a Nivel de Calle SLR para su primera asignación. La asignación se mueve automáticamente al estado "viajar".



# Apps ClickMobile corriendo sobre IBM Worklight

## Planificación

Close \* Assignment Save

General

Status\* On-Site

Start 10/28/2013 08:00 AM

Finish 10/28/2013 08:50 AM

Delay Assignment

Delay by 15 minutes

Prev Next Done

Cancelled

On-Site

Travel

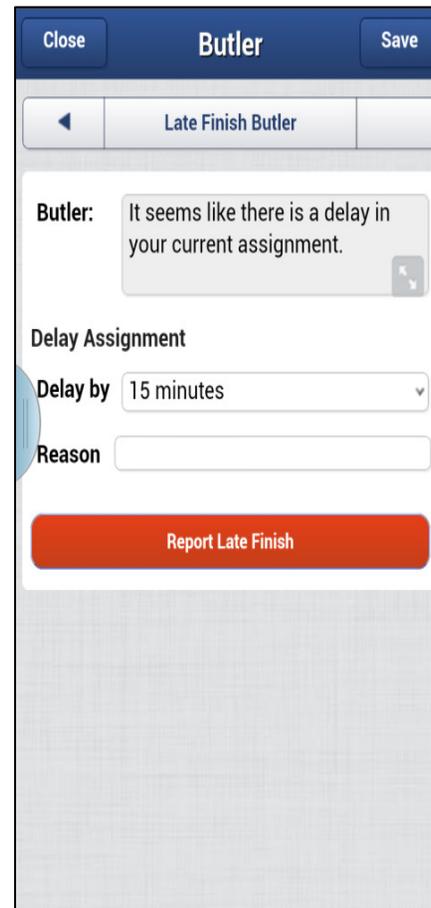
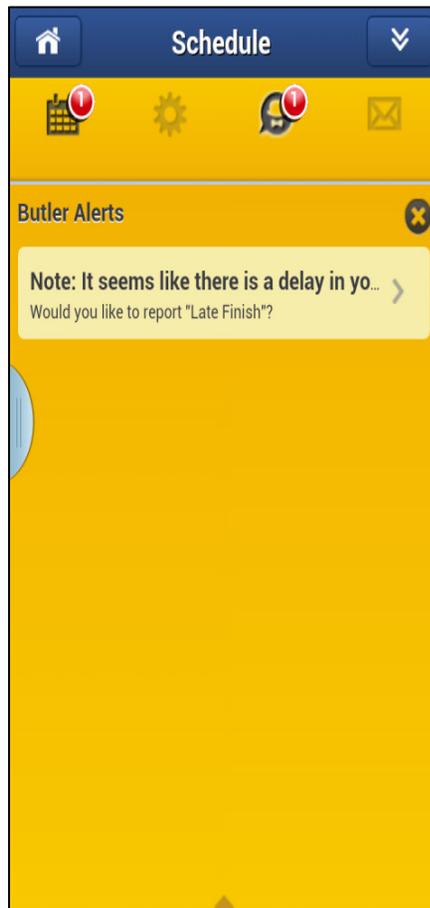
08:00 –

Andy llega a la dirección del cliente y se reporta “en-sitio”



# Apps ClickMobile corriendo sobre IBM Worklight

## Planificación



08:50 –

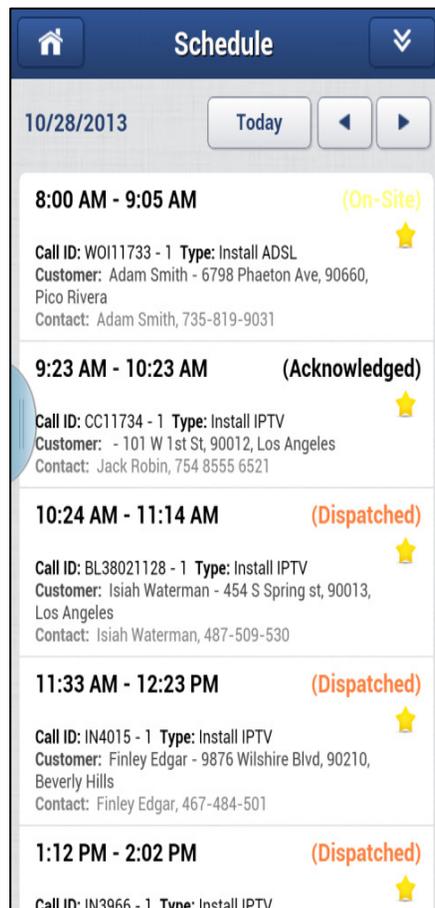
La hora de finalización prevista para esta tarea ha pasado y Andy todavía no se ha reportado en estado "Completado".

El asistente (Butler) sugiere informar "Finalización tarde".



# Apps ClickMobile corriendo sobre IBM Worklight

## Planificación



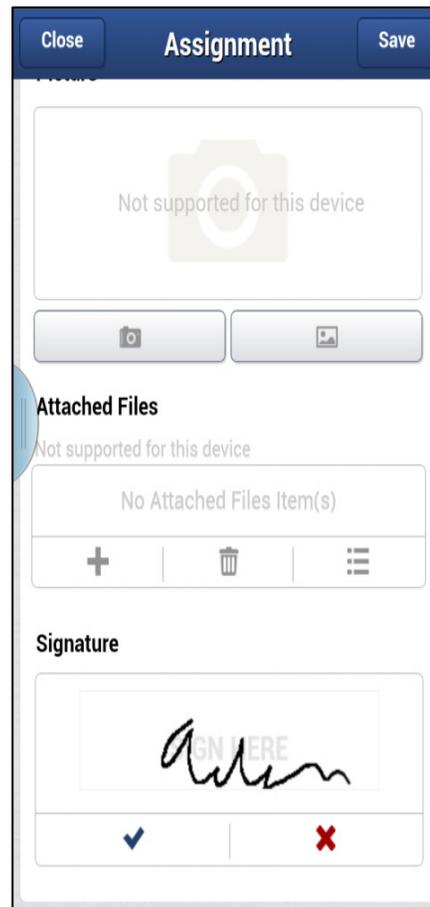
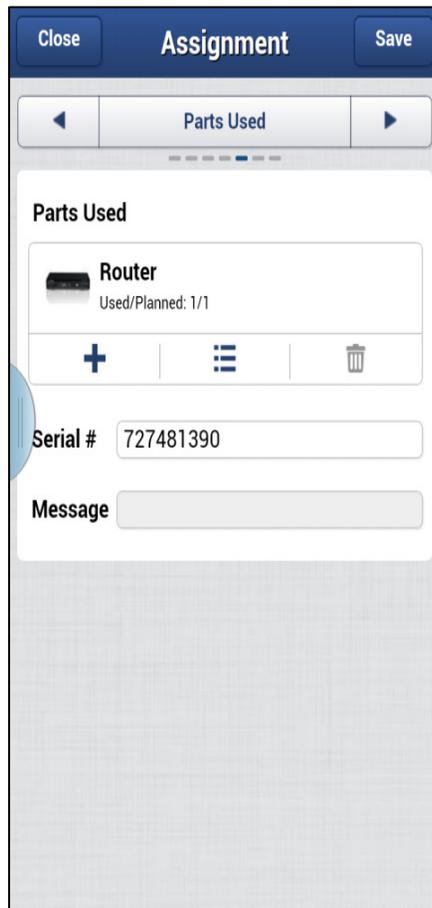
08:50 –

Una vez que se reporta "Finalización tarde" el horario de Andy se actualiza de acuerdo con el retraso y los compromisos adquiridos con los clientes.



# Apps ClickMobile corriendo sobre IBM Worklight

## Planificación



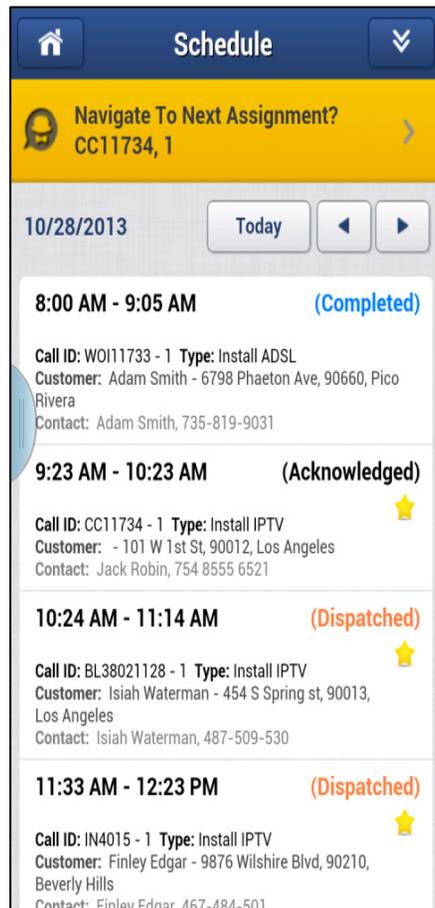
09:05 –

Andy usa el "Asistente de finalización" para informar la finalización de la tarea, las piezas usadas y capturar la firma de los clientes.



# Apps ClickMobile corriendo sobre IBM Worklight

## Planificación



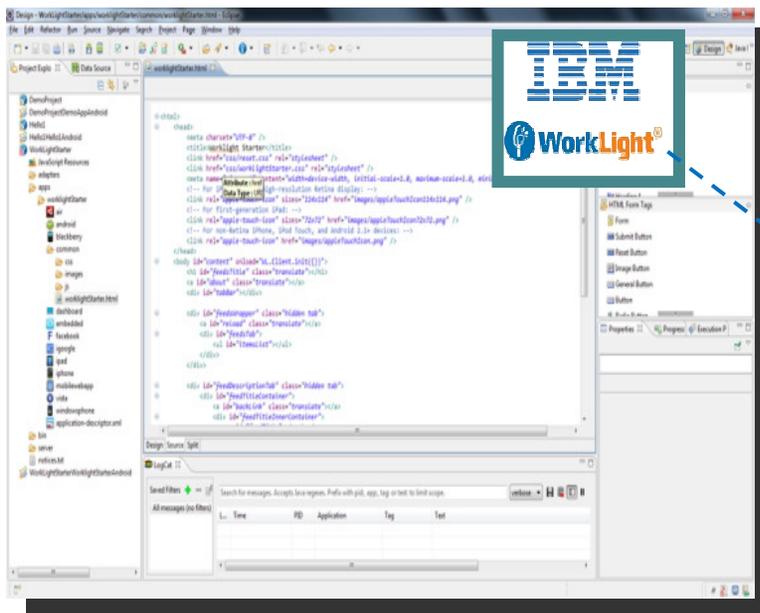
09:05 –

Una vez que la asignación se completa, el asistente (Butler) sugiere navegar a la próxima asignación.

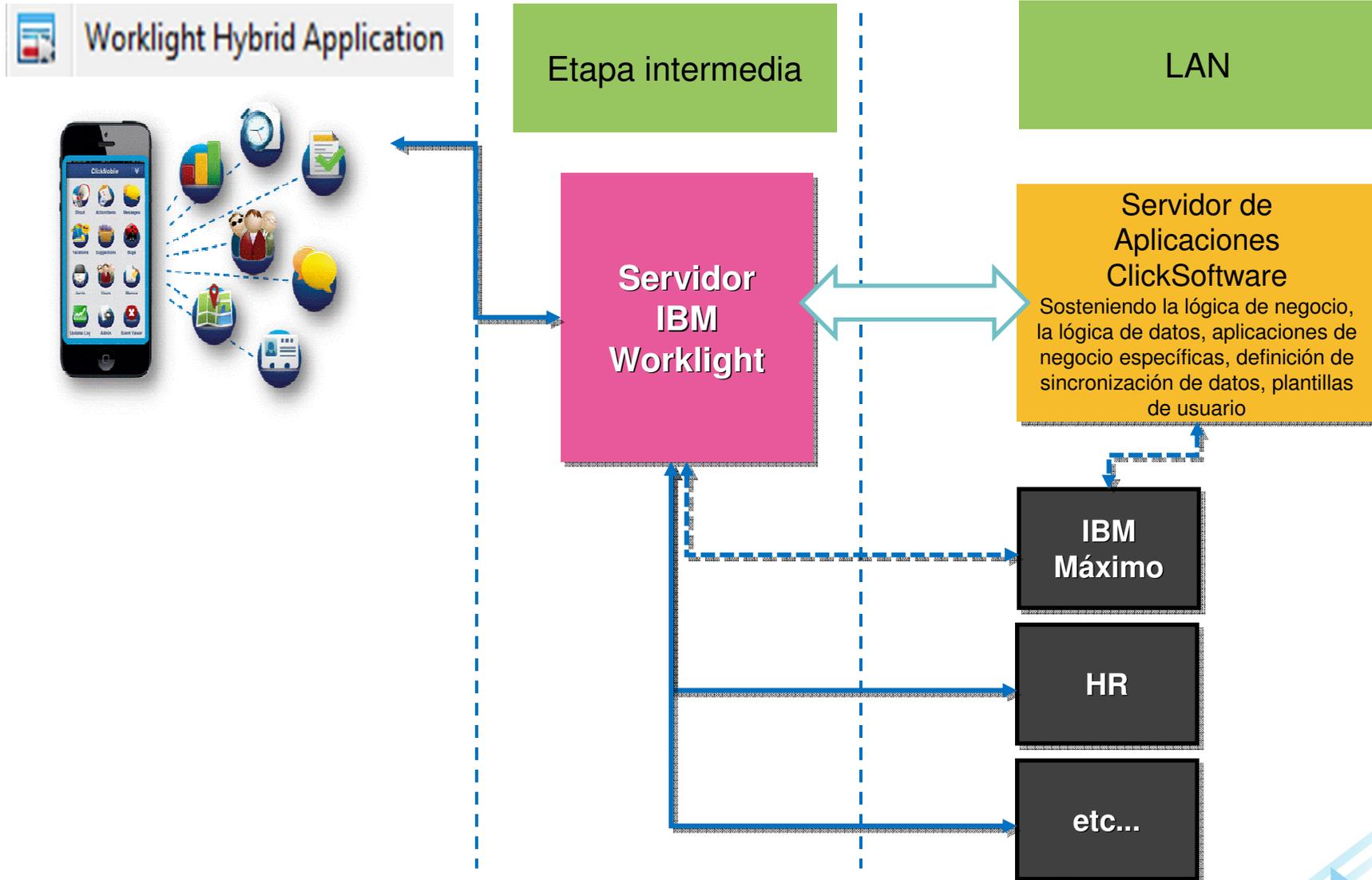


## ClickMobile e IBM Worklight

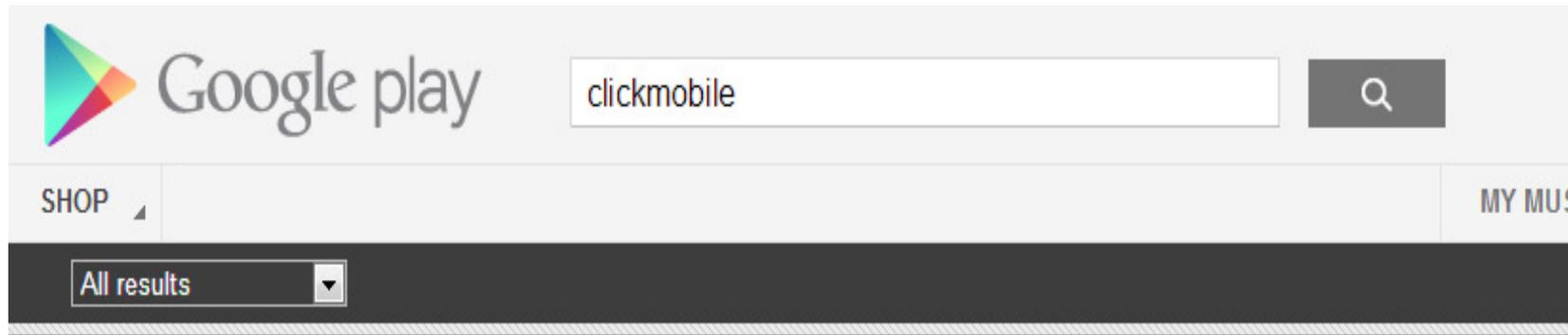
- Aplicaciones de negocio basadas en HTML5 corren dentro de una plataforma de ejecución de gran alcance que proporciona una completa solución independiente del dispositivo, con capacidades nativas en todas las principales plataformas móviles
- Una fuerte combinación a nivel de código de IDE orientado a los negocios, con un rápido entorno de desarrollo



# Tiempo de ejecución ClickMobile & IBM Worklight



# Disponible en Google Play y tiendas iTunes App



## Android Apps



ClickMobile Intera...

CLICKSOFTWARE SC

★★★★★ (7)

INSTALL



ClickMobile

CLICKSOFTWARE

INSTALL



ClickMobile Com...

CLICKSOFTWARE SC

★★★★★ (1)

INSTALL



ClickMobile Office...

CLICKSOFTWARE SC

INSTALL



ClickMobile Oil & ...

CLICKSOFTWARE SC

INSTALL





¡Gracias!

