

MANUEL CERVANTES

Director de Recursos Humanos
IBM España, S.A.

MIGUEL MENCHEN

Director Desarrollo de Servicios
de Telefónica Móviles, S.A.

TELETRABAJO
EN
NUESTRA SOCIEDAD.
PRESENTE Y FUTURO



TELETRABAJO EN NUESTRA SOCIEDAD. PRESENTE Y FUTURO

Manuel Cervantes

Director de Recursos Humanos
de IBM España, S.A.

QUISIERA agradecer por supuesto a la Real Sociedad Económica de Amigos del País la oportunidad de estar aquí de compartir con todos Vds. esta experiencia, que nosotros iniciamos en el año 95, y espero que sea del interés de todos Vds. y que valga para aquellas personas que estén planeando poner en marcha una experiencia similar a la nuestra y que les pueda ser de utilidad.

Antes de empezar la charla, sí quisiera enmarcarla en lo que son dos acontecimientos que creo que han sido fundamentales para que hoy estemos planteándonos las herramientas del teletrabajo.

Uno es la aparición, la irrupción de los ordenadores personales, todos recordarán que la irrupción de los ordenadores personales empieza a principios de los 80, y a partir de entonces esta tecnología empieza a tener unos incrementos y unas mejoras de productividad, de potencia, unidas a la vez a una reducción de precios de alrededor de un 30%, hoy en día tenemos una tecnología al alcance de prácticamente todo el mundo.

La segunda revolución, entiendo yo que es la revolución de las comunicaciones, a partir de los años 90 el de las comunicaciones móviles irrumpe en el mercado de una manera también increíble, la bajada de precios es espectacular y hoy en día también podemos decir que los teléfonos móviles están al alcance prácticamente de todos los bolsillos. Yo creo que son los dos condicionantes básicos para poder entender dónde estamos hoy y por qué técnicas, que hace unos años eran prácticamente impensables hoy en día, están en todas las empresas.

Entonces, una vez aclarados estos dos temas, quería explicarles que en el año 95, nosotros iniciamos una experiencia piloto en IBM que consistía en dotar a un gran número de profesionales de lo que entonces decidimos llamar una oficina móvil. Nosotros evidentemente somos una empresa comercial que estamos en contacto con los clientes, somos alrededor de 3.000 personas en España de las cuales prácticamente la mitad de ellas desarrollan su trabajo o parcialmente o totalmente en contacto con clientes, me estoy refiriendo a téc-

nicos de venta comerciales, técnicos de sistemas, técnicos de mantenimiento, etc., es gente que está desarrollando su trabajo muy en contacto con clientes.

Entonces en el año 95 nos pusimos la idea de por qué no dotar a todas estas personas que básicamente desarrollan su trabajo con clientes de una oficina móvil que consistía en un ordenador portátil, el precio de los portátiles estaba cayendo también de una manera espectacular, además de ir mejorando la potencia de los mismos, entonces pensábamos que si dotábamos a estas personas de un ordenador portátil, y ese ordenador portátil tenía en su interior el software adecuado para que estas personas desarrollasen su trabajo, es decir las herramientas habituales que estas personas necesitan, que no son herramientas muy sofisticadas, con procesadores de textos, hojas electrónicas gestores de base de datos, programas de comunicación para poderse conectar a los ordenadores centrales de IBM, lo que llamamos los “servers” de IBM. Entonces si dotábamos a estos profesionales de un ordenador portátil y además les dotábamos del software de comunicaciones y de un teléfono móvil, estas personas podrían desarrollar su trabajo dondequiera que estuvieran sin necesidad de venir a la oficina a hacer las típicas gestiones que todos ellos o todos nosotros (yo también estoy incluido en este proyecto) tenemos que hacer en la oficina.

Me refiero a buscar cierta documentación técnica para entregársela a algún cliente, preparar una oferta técnica, para entregarle una oferta de contratación a un cliente, leer el correo electrónico, procesos administrativos como es liquidar notas de gastos, digamos esos hechos que todos tenemos que hacer y lo que pretendíamos es que todas estas personas los pudieran hacer sin necesidad de venir a la oficina. Lo que buscábamos era básicamente, yo diría que tres cosas: La primera era intentar mejorar la satisfacción de los clientes, porque entendíamos que si estas personas realizaban este trabajo sin tener que venir a la oficina ganaríamos en tiempo de respuesta hacia los clientes y en disponibilidad de estas personas hacia nuestros clientes, de tal manera que cuando cualquiera de estos clientes requiriera alguno de los servicios de estas personas, alguna información, se les podrían dar inmediatamente porque ya estaba en el ordenador portátil, en la oficina móvil informaciones sobre productos por ejemplo y otras que si no están, rápidamente a través del software de comunicaciones que tiene el ordenador portátil se podría conectar desde la casa del cliente, para extraer la información de las bases de datos que están en nuestros ordenadores, entonces de esta manera el servicio al cliente mejoraría.

Otra de las cosas que pretendíamos con este concepto de oficina móvil era ofrecer la flexibilidad a nuestros empleados de organizarse el trabajo como ellos quisieran, puesto que nuestros empleados son profesionales, en nuestra empresa no fichamos, con lo cual no hay un control, no hay que estar a las 8,30 de la mañana, e irse a la hora que sea sino que cada uno de estos profesionales planifica su día, su labor de trabajo de la manera que él considere más conveniente para atender a nuestros clientes y entendíamos que de esta manera, sin obligar al empleado a tener que venir a la oficina a hacer determinadas gestio-

nes, se ganaba en flexibilidad y entendíamos que era atractivo para los empleados, con lo cual indirectamente también entendíamos que la satisfacción de nuestros empleados mejoraba.

Entonces si con este concepto creíamos que la satisfacción de nuestros clientes mejoraba y creíamos también que la satisfacción de nuestros empleados mejoraba, además de ganar productividad porque nuestros empleados no tendrían que hacer las gestiones, se podrían liberar de los atascos de ir y venir a la oficina a buscar informaciones etc., es lo que nos empujó, unido por supuesto a que los costes tanto del hardware, del software, de los teléfonos móviles estaban bajando, entendimos que era un proyecto que podíamos abordar y a finales del 95 decidimos dotar a prácticamente 1.100 de nuestras personas, lo que supone prácticamente casi el 40% de nuestra población de estas oficinas móviles.

Hasta ahora la opinión que nos han dado nuestros clientes es muy positiva, entienden que han ganado mejor servicio, mejor tiempo de respuesta, mejor disponibilidad. Por parte de nuestros empleados, la opinión que nos han dado los empleados también es buena, este proyecto lo pusimos en bases voluntarias, es decir era un proyecto piloto, aquellos empleados que quisiesen disponer de la oficina móvil (naturalmente siempre que estuviese justificado porque su trabajo estaba relacionado con clientes) podían optar a ella y si alguno no quería, no le obligábamos. Entonces los datos significativos que tengo es que de los 1.100 empleados que somos, 6 se han echado atrás, han dicho que preferían seguir trabajando como trabajaban antes y han renunciado al proyecto de oficina móvil.

Naturalmente muchos de ellos han achacado algún problema físico, los ordenadores están cada vez siendo más ligeros pero los 2,5 kg., los 3 kg. del ordenador pues todavía pesan, entonces había alguno que tenía algún problema de columna y nos comentó que no quería llevar el maletín a rastras con el ordenador porque le causaba problemas, naturalmente es algo perfectamente entendible, pero sí quiero resaltar que 6 personas entre 1.100 es un porcentaje que demuestra la bondad del proyecto y la aceptación por parte de nuestros empleados.

En cuanto a ganancias en productividad, que creo que es un dato importante, nuestra estimación es que entre un mínimo de un 10% y un máximo de un 30% de productividad entendemos que es lo que pueden ganar, podemos ganar, nuestros empleados en cuanto a los típicos ahorros de ideas y venidas a la oficina a buscar información, etc., o a hacer procesos administrativos dependiendo del tipo específico de trabajo que haga, el empleado entendemos que entre un 10-30% de productividad de mejora, podríamos dejar pues en la media de un 20 más o menos.

Un tema que también creo que es absolutamente secundario pero es bueno decirlo, es que naturalmente a la hora de poner a las personas con estas oficinas móviles hemos reducido algo el espacio de oficinas, en oficinas centrales, que teníamos dedicado para estos profesionales. Estos profesionales naturalmente antes tenían sus despachos, o bien individuales o bien compartidos.

Nosotros lo que hemos es reducido el espacio en un 30%, pero los “gurus” del teletrabajo y del trabajo a distancia dicen que en estas condiciones se puede reducir prácticamente hasta el 50%, nosotros hemos reducido el 30% porque hemos creado también muchas salas de reuniones para permitir que la gente cuando venga tenga salas de reuniones, etc. La reducción de espacio yo creo que es algo que no es primordial, yo creo que si alguna de las empresas se plantea la adopción de un sistema de teletrabajo, de trabajo a distancia, de oficina móvil, yo creo que lo que debe primar es: satisfacción de los clientes, productividad de los empleados, satisfacción de los empleados, pero sí es justo decir que se puede obtener también una optimización de espacios.

Naturalmente hay veces que, cuando, si alguno de Vds. es aficionado y lee o asiste a algunas conferencias de trabajo a distancia de teletrabajo, hay otra serie de condicionantes que también son importantes, y es que, más relacionados pues con la ecología, porque se dice que al no tener que ir a la oficina, se consume menos gasolina y entonces hay menos contaminación, o al no tener que venir a la oficina y poder trabajar desde lugares remotos, desde domicilios, se pueden potenciar las áreas rurales. Todos estos condicionantes también son importantes y creo que hay que tenerlos en cuenta, pero desde nuestro punto de vista sí quisiera decir que para nosotros no son los que justifican poner en marcha un proyecto de esta categoría, de este calibre con 1.100 personas afectadas.

Creo que satisfacción de clientes, satisfacción de empleados y mejora de la productividad son los principales.

El proyecto está funcionando, es un proyecto en el que España fue piloto en Europa, prácticamente todos los países de Europa se están incorporando a este proyecto. Sí quisiera decirles en plan de anécdota que no conviene confundir (por lo menos nosotros no lo hacemos) lo que es una oficina móvil con lo que es trabajo en casa, a nuestros empleados no les gusta trabajar en casa, yo creo que es algo muy común en la sociedad española, no nos gusta trabajar en casa y nosotros muchas veces, perdónenme la broma, es porque incluso en el caso de que sea la mujer la que está en casa, dice “es que no quiero ver todo el día a mi marido aquí en casa, que se vaya”; bien, esto es una pequeña broma, pero no nos gusta trabajar en casa, entonces con el concepto de oficina móvil no pretendemos que los empleados trabajen en casa, lo que pretendemos es que realicen su trabajo con nuestros clientes sin tener que venir a la oficina perdiendo estos tiempos. Si tenemos algún caso de alguna persona que tiene algún tipo de discapacidad, la clásica persona que a lo mejor está en una silla de ruedas, y que hace labores de programación, entonces para esta persona sí tiene sentido que trabaje en casa sin tener que ir todos los días a la oficina porque para ella es una gran incomodidad y le cuesta. Entonces esto sí, digamos, podríamos enmarcarlo en lo que es el trabajo en casa pero no el proyecto de oficina móvil que tenemos nosotros.

¿Aceptación por parte de los empleados? Nosotros he dicho que lo hemos puesto en bases voluntarias, si bien en una muestra de 1.100 personas se pue-

den imaginar que hay un poco de todo, ha habido algunas personas que cuando han perdido, digamos “su despacho”, “su mesa”, “su armario” porque han pasado a trabajar en mesas compartidas, de entrada lo han aceptado mal, es una minoría y en cualquier caso es un sentimiento que a lo largo de unos meses se supera, pero de entrada hay personas que les gusta tener su mesa la fotografía de sus hijos, su cajón con sus cosas personales y cuando le dices que eso desaparece porque al tener la posibilidad de trabajar en una oficina móvil va a tener que venir poco por la oficina y que por lo tanto no tiene sentido que esa persona siga teniendo “su mesa”, “su armario”, etc., en algunas personas causa un rechazo, es un rechazo que luego se supera, porque insisto que al hacerlo en bases voluntarias la cifra que tengo son 6 empleados que se han negado, pero de entrada en algunos empleados yo creo que causa al principio un cierto malestar.

Como todo no pueden ser ventajas también quisiera hacer alguna recomendación sobre los problemas o las desventajas que un sistema de éstos puede tener.

La sociedad nos está empujando a que, en aras de mejora de la productividad, muchos de nosotros nos incorporemos a sistemas de trabajo como el que acabo de describir. Sin embargo desde el punto de vista de la parte que represento que es la Dirección de Recursos Humanos, sí creo que es importante cuando alguna empresa se plantee un proyecto como el nuestro, que sea consciente de que se puede perder la identidad del grupo. Yo creo que esto no puede sustituir a las típicas reuniones que con cierta periodicidad debe tener un departamento, para hablar cara a cara con los empleados, para que los empleados cara a cara manifiesten lo que piensan del trabajo, manifiesten lo que piensan de su situación personal, lo que piensan de sus clientes directamente a su director.

La oficina móvil yo creo que es algo que está siendo empujada por la sociedad actual, creo que es algo que es absolutamente imparable, pero creo que aquellas empresas que pongan en marcha un proyecto de este estilo, no deben olvidar nunca que las personas de vez en cuando se tienen que ver las caras, deben cuidar los sistemas de comunicación. Nosotros tenemos un sistema de comunicación interno que se llama “El comunica”, de tal manera que todo el mundo se conecta y ve todas las noticias relevantes, que afectan a la organización, a personas, para que las personas no se sientan absolutamente desarraigadas de su empresa, que se sientan en contacto, a través del correo electrónico los directores deben enviar mensajes, enganchar a los empleados, haciéndoles ver que aunque están trabajando a distancia y a lo mejor están días o semanas sin hablar con sus directores pertenecen a un grupo, que no se produzca un cierto desarraigo de personas que a lo mejor están días, semanas e incluso meses sin tener que pasar por la oficina y sin tener una conversación con su jefe.

Entonces, insisto, a las personas que representen a Recursos Humanos que sean cuidadosas y que extremen el nivel de comunicación con sus empleados si

se plantean algún proyecto como éste, creo que esto tiene muchísimas más ventajas que inconvenientes, y si se hace bien detrás de esto sólo hay éxitos.

Creo que más o menos me he ajustado al tiempo que se me había dado y por supuesto no sé si ahora o al final de la charla de Miguel Menchen si hay un turno de respuestas, pues estaré encantado de contestar a las preguntas que se me hagan. Muchas gracias.

TELETRABAJO EN NUESTRA SOCIEDAD. PRESENTE Y FUTURO

Miguel Menchen

Director de Desarrollo de Servicios
de Telefónica Móviles, S.A.

BUENAS tardes:
Don Manuel Cervantes nos ha explicado el planteamiento de la empresa, yo voy a intentar hablar sobre las herramientas y qué herramientas son las que en una empresa como las nuestras “Telefónica Móviles, S.A.” puede poner a disposición de las empresas para crear el concepto de oficina móvil.

Tengo algunas transparencias, pretendían ser unas deducciones de la evolución que ha tenido la sociedad que encaja perfectamente con lo que ha dicho D. Manuel. La sociedad industrial tiene un peso cada vez más importante, está basada en una productividad en un momento importante de la productividad de las empresas, el tema de los horarios pasa a ser irrelevante, secundario y el trabajo ya no está asociado a la fábrica, se puede desarrollar en condiciones distintas.

En esta Sociedad la empresa trata de diferenciarse frente a la competencia, la competencia es cada vez más dura, más difícil, y según lo antes comentado por D. Manuel Cervantes, imaginaos la diferencia que hay entre el vendedor que va a visitar a un cliente, que le ofrece una serie de productos que ante una demanda del cliente que probablemente no tiene catálogo, tiene que volver a la oficina a preguntar y tres días más tarde concertar una cita con él para contarle cuál es el último producto que su empresa tiene para cubrir esa necesidad, la diferencia con un vendedor casi sobre la marcha consulta los últimos precios, las últimas facilidades que ofrece esa empresa, el que sea capaz de hacer el teletrabajo tiene avanzado muchísimo en la captación de ese cliente, se ha diferenciado enormemente frente a su competidor, y eso es más importante que las ofertas, los productos lleguen a tiempo al cliente, la empresa tiene que hacer caso al cliente.

Para ello conceptos como el de oficina móvil van a ser inevitables. Desde el punto de vista de los empleados es también cada vez más importante, las personas, el capital más importante de muchas empresas, es lo más importante que tienen, y no a todo el mundo le gusta estar sujeto a un horario y a la mecánica de una fábrica, muchas personas desean trabajar con independencia de

lugar y del tiempo, desean programarse su forma de hacer las cosas y cada uno tenemos una forma de organizarnos y de hacer las cosas y no a todos nos gusta que nos impongan exactamente que tienes que hacer tres visitas diarias, que lograr un objetivo de ventas pero hoy iré a 3 y mañana a 5 dependiendo de la importancia.

Pero no voy a detenerme mucho en estas transparencias porque creo que lo ha contado perfectamente D. Manuel Cervantes. Antes creo que el binomio que ha hecho posible la oficina móvil, el que hoy estemos hablando, de lo que estamos hablando, ha sido la evolución de las telecomunicaciones, la introducción de la movilidad, la reducción de precios de la telefonía móvil en definitiva y la revolución que ha supuesto la informática, el avance de la informática.

También ha dicho ya D. Manuel Cervantes algunas cosas que son importantes y es que trabajar sólo una parte del tiempo en la oficina no significa trabajar en casa y hacer todo el trabajo en casa, significa trabajar fuera de la oficina pero hay que mantener, hay que reservar una parte del trabajo en la oficina, sea para reuniones con los colegas, con los compañeros, con el jefe, hay que tener una parte en la oficina.

En la literatura, hay alguna literatura que habla de momentos de productividad en torno al 15%, creo que estas cifras encajan perfectamente con la cifra de aumento de productividad, que ha experimentado, que ha observado IBM en el primer año de la existencia de su proyecto, aumenta la calidad de vida de los empleados y la empresa que utiliza la oficina móvil de una imagen de innovadora, de avanzada, de estar en la vanguardia de lo que es la tecnología.

No obstante en el caso de IBM probablemente no ha resultado difícil, pero yo sí he visto en otras empresas que lo más difícil del concepto de oficina móvil es desarrollar las más aplicaciones que tiene que hacer cada empresa, organizar sus procesos internos para que se pueda hacer teletrabajo, para que se puedan manejar desde fuera accesos a bases de datos, toda la organización interna, la propia mecánica de liquidación de notas de gastos, los informes, todo hay que organizarlo para que pueda ser hecho informáticamente o pueda ser hecho remotamente desde un ordenador, éste yo creo que es el punto más difícil que más está costando a muchas empresas para que penetre en ellas el concepto de oficina móvil, probablemente en el caso de IBM, que es largo en el mundo de la informática, este tema lo tenían resuelto, lo tenían superado, pero yo he visto muchas industrias de distribución, de transportes y que cuando ha... entrado en el concepto de oficina móvil en lo primero que se han atascado es que tienen que organizarse internamente, tienen que organizar sus procesos para permitir el teletrabajo, si no la oficina móvil se convierte en una máquina para enviar fax, para consultar un correo electrónico, para consultar alguna base de datos pero no se le saca ni de lejos todo su potencial, entonces mi sugerencia, mi consejo a aquellas empresas que quieran introducirse en este mundo de la oficina móviles que revisen primero si sus procesos están lo suficientemente automatizados como para poder funcionar en este ambiente y si no que sepan que van a tener que pasar por un periodo de adaptación de esos procedimientos.

tos que puede no ser fácil, porque en el caso de las grandes empresas probablemente tienen grandes departamentos de informática capaces de hacer esos procesos, pero las empresas medianas no tienen esos recursos informáticos ni probablemente la capacidad de contratar.

Estamos viendo, yo estoy observando en los últimos meses cómo algunas empresas están haciendo aplicaciones para determinados segmentos horizontales o a veces verticales del mercado para aplicaciones pequeñas, a mí me recuerda a cuando se empezó a introducir la informática en las oficinas, para las grandes empresas se hicieron sus programas de contabilidad y se los hicieron ellas y las pequeñas empresas no tenían programas de contabilidad y empezaron a aparecer programas de contabilidad más o menos generales que uno podía adaptar y personalizar para su empresa. Y tengo la sensación de que a veces el programa en las más pequeñas empresas, el hecho de encontrar un programa ha hecho que la contabilidad de esa empresa sea de una determinada manera, que la organización ha seguido el programa. Estoy percibiendo en el tema de la oficina móvil algo parecido, pero sólo los primeros pasos, algunas empresas haciendo cosas, cosas que en el mundo de la oficina móvil para determinados sectores y probablemente en el futuro habrá empresas que se organicen en torno al programa informático de gestión.

¿Qué es lo que ofrecemos desde Movi-star para poder hacer una oficina móvil? Trabajo independiente del lugar; hoy estamos ofreciendo una cobertura nacional e internacional muy buena, estamos ofreciendo una cobertura nacional en torno al 90% del territorio para determinados tipos de teléfonos y estamos ofreciendo cobertura internacional en 31 países... y esa lista sigue aumentando de forma que nuestros clientes se puedan mover por toda España, por toda Europa, por parte de Oriente Medio, Asia y poder hacer las labores, sus trabajos como si estuvieran en su oficina. Hay facilidades en red como son los desvíos de llamadas cuando uno está en una reunión, el buzón de voz y la posibilidad de celebrar reuniones, la posibilidad de integrar los teléfonos móviles como extensiones fijas de las centralitas, servicios como el de telesecretarías, fax, buzón de fax, etc.

Son herramientas algunas de las cuales tengo algún detalle más que permiten intercambiar información de datos, de mensajes, de fax, acceso a infovía, acceso a cualquier servicio informático que haya en el mercado, internet por supuesto, etc.

La oficina móvil es un concepto que tiene algunas partes fundamentales, la oficina móvil tiene un terminal 6,5m, tiene que tener línea de datos, o sea... estar dado de alta en un sistema de datos, un ordenador portátil y el software de comunicaciones para hacer esas aplicaciones, software de comunicaciones y software de aplicaciones, las aplicaciones podéis recibir algunas en el PC pero otras se recibirán en el servet.

¿Cuáles son los elementos fundamentales de una oficina móvil? Desde luego la capacidad de comunicación de datos y de fax, el sistema 6,5m hoy por hoy está ofreciendo una velocidad máxima de 9.600 bits por segundo, y no

ofrece más, es lo máximo pero esto puede ser más que suficiente para muchas aplicaciones, ahora otra cosa que estamos aprendiendo, que estamos viendo en los últimos meses, es que hay aplicaciones que se desarrollan pensando en el teletrabajo, en las capacidades de comunicación de las líneas telefónicas y no teniendo en cuenta lo que es el mundo móvil, el canal móvil es muchísimo más hostil que el canal fijo y las aplicaciones deben ser desarrolladas teniendo en cuenta esa hostilidad de canal.

Hasta ahora hemos sido capaces de resolver muchos de esos problemas cambiando algunas “painers” y algunas cosas pero un consejo para todos aquellos que quieran entrar en el mundo de la oficina móvil y que quieran las aplicaciones que desarrollen corran bien en el canal móvil, tened en cuenta que el canal móvil es mucho más hostil que el canal fijo y hay que desarrollar las aplicaciones específicamente para ese canal, transmisión de fax, buzón de fax, Movi-star X28 permite conectarse a las redes X25, desde cualquier otra red X25 del mundo y luego hay algunas aplicaciones específicas para pagos con tarjetas de crédito y cosas así, esto puede tener importancia en algún tipo de oficina móvil relacionada con la venta y el cobro con la tarjeta de crédito, la aplicación mercurio es una aplicación nuestra para facilitar la transmisión en esa red, todo lo que es la mensajería. Expandir un poco lo que es el servicio de datos, que permite establecer comunicación con cualquier otro ordenador, acceder a infovía y a internet o integrar la oficina móvil a la red de área local de la empresa como un terminal más, permite comunicaciones tanto monocircuito como modo particular, y como decía antes la velocidad máxima es de 9.600 bits por segundo.

Las transmisiones de fax y el buzón de fax son también parte fundamental de la oficina móvil, la capacidad de poder recibir un papel, un fax y poder transmitirlo en forma de fax desde el PC conectado al portátil, a cualquier máquina de fax o incluso hay máquinas de fax conectadas al portátil para enviar directamente faxes.

Hay un buzón de fax y permite si uno está desconectado en ese momento, o está haciendo otra cosa, el mensaje de fax es ejecutado a un buzón de fax, se notifica igual que en el buzón de vox y se puede recuperar esos mensajes de fax, o en el PC conectado al portátil o en cualquier máquina de fax fija en el móvil, le dices dónde quieres que te lo imprima, la ventaja del fax es que nunca comunica y para cosas discretas no andan los papeles por la máquina de fax si la cosa es más o menos confidencial, uno adquiere en su buzón y la recupera en la máquina que quiere cuando él quiere, para algunas aplicaciones será importante y para otras será irrelevante.

El sistema de mensajería, nosotros en Telefónica Móviles le hemos dedicado bastante esfuerzo a conceptualizar todo lo que es el servicio de mensajería, el servicio de mensajes cortos que está dentro del propio estándar 65 I. Hemos desarrollado aplicaciones, la aplicación mercurio de la que hay varias versiones, la mercurio monopuesto, multipuesto, etc., y que en realidad lo que facilita es el envío de mensajes desde el teléfono y el manejo de los archivos de men-

saje. Éste es un sistema de comunicaciones novedoso, es parecido a un radio-búsqueda pero bidireccional, puede ser en los dos sentidos, la entrega de los mensajes es segura, si el teléfono en el destino está apagado el mensaje se guarda y se entrega cuando lo encienden y además tiene acuse de recibo, si yo envío a alguien un mensaje corto puedo saber exactamente cuándo lo va a recibir, cuándo he encendido el teléfono y cuándo ha recibido el mensaje que yo le envié. Está incluido, no hay que hacer ningún contrato especial, está incluido en el contrato normal y las tarifas que tenemos son muy atractivas, cada mensaje son 25 ptas., esté el teléfono en España o en el extranjero. Movi-star X28 he dicho antes, y no me voy a detener, y el metáfono son para aplicaciones muy concretas, muy específicas.

Ya casi para terminar, ¿cuál puede ser la situación normal de alguien que está haciendo teletrabajo, que tiene una oficina móvil? Pues que se desplaza al extranjero, a otra provincia, estamos ofreciendo cobertura nacional e internacional, puede trabajar igual desde el asiento de un aeropuerto mientras está esperando un vuelo que en el hotel de París, o en casa del cliente, puede siempre conectarse, leer su correo electrónico, enviar los faxes, en definitiva integrarse en los sistemas informáticos de la empresa o recibir la agenda de una reunión, o agenda del día, a lo mejor su jefe le ha programado una serie de visitas o una serie de clientes durante el día, recibe una agenda de lo que tiene que hacer, vía Movi-star datos o como un fax, puede recibir vía mensajes cartas en aviso de que tenga a determinada hora una reunión, se le puede enviar la agenda de la reunión, si no está se guarda en ese buzón de fax y la puede recuperar cuando encienda su teléfono, puede mantener la reunión del trabajo virtual con multiconferencia, la multiconferencia permite integrar hasta 6 personas simultáneamente en la multiconferencia o puede desviar su teléfono cuando está en una reunión, o bien al buzón de vox o a un servicio de telesecretaría, donde una secretaria puede atender al cliente y enviarle una notificación de que contacte el que sea el recado a la salida de la reunión él puede actuar en consecuencia.

Las empresas hasta donde nosotros estamos viendo que están participando más activamente en los temas de teletrabajo de oficina móvil son todas aquellas que se dedican a la venta directa, que tienen contacto con clientes, todas aquellas que se dedican al técnico, o sea recepción de reclamación, atención de averías, franqueo de averías, petición de repuestos, etc. Todas aquellas que tienen temas relacionados con la atención del cliente y algunos de los que están trabajando con nosotros más activamente pues son laboratorios farmacéuticos, bancas, transportes, policías, empresas de mantenimiento, sin la oficina móvil de IBM por ejemplo la han hecho con estos sistemas, etc.

Esto es todo lo que yo tenía preparado. Muchas gracias por su atención.