

Modernización en Educación y Universidades

Hacia los Servicios en Red

Telefónica España – U.N. Grandes Empresas
Teresa Sánchez Godoy

Socinfo
23 de mayo de 2007

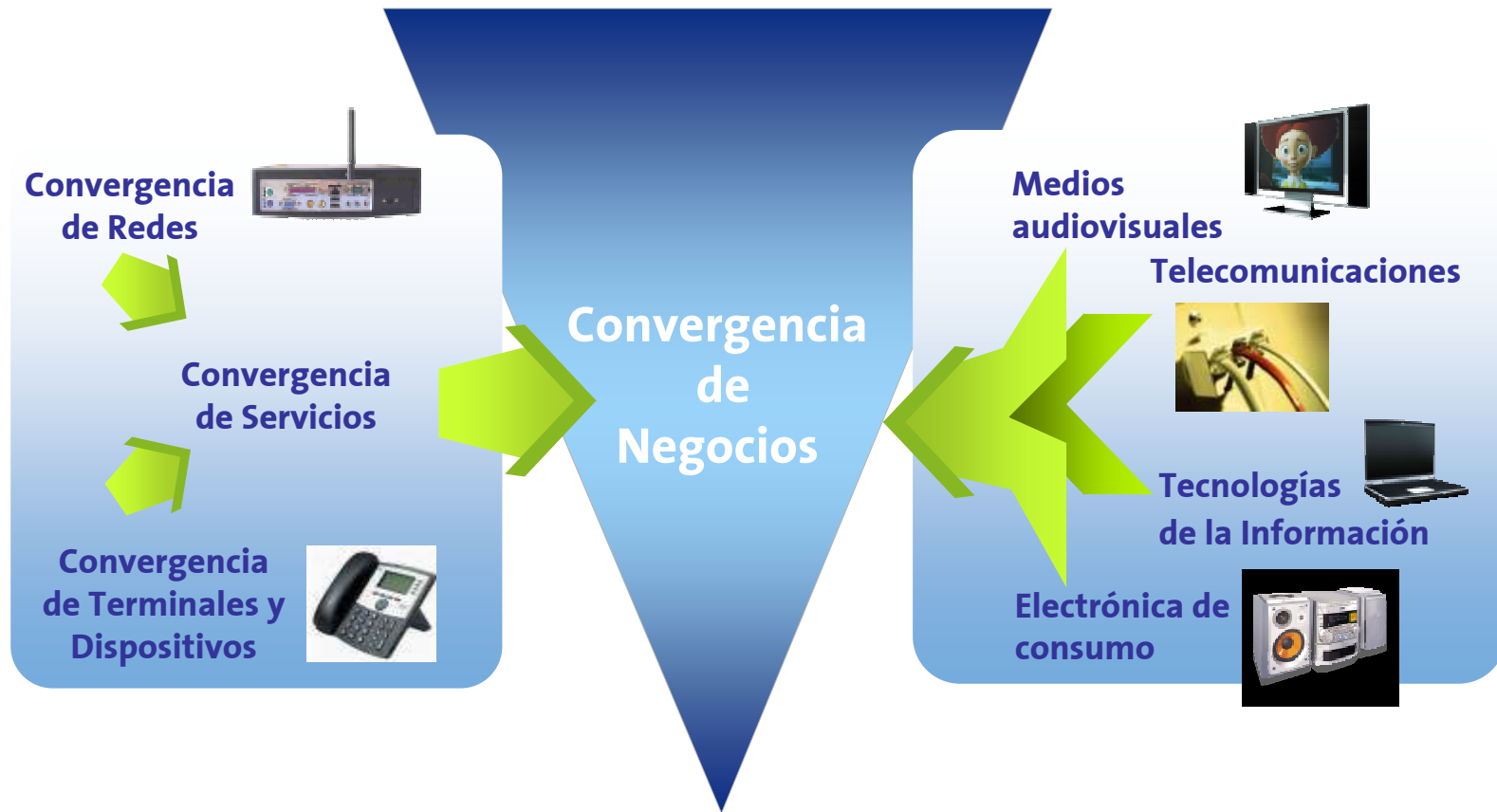


01 El origen de la innovación radica principalmente en dar respuesta a las necesidades del usuario final...

... que dispone hoy en día de distintos dispositivos que permiten el **acceso a la información y contenidos** de forma **personalizada, bajo demanda e interactiva** en cualquier momento, **desde cualquier lugar**.



01 La convergencia está incidiendo en el desarrollo de la SI y del Conocimiento, modificando el escenario actual y transformando las reglas de juego...



Transformación del hipersector TIC



01 El entorno convergente de Banda Ancha potencia el papel del operador TIC como arquitecto de la SI

La convergencia de las tecnologías de Información y Telecomunicaciones habilita los procesos y aplicaciones de Servicios en Red, haciendo posible la evolución



El operador TIC puede desarrollar y gestionar una **Red de Servicios** convergentes de Banda Ancha que permita:

- Interconectar **individuos, empresas y administraciones**
- Garantizar el **acceso ubicuo** a todo tipo de **información y servicios**
- Generar las **economías de escala** necesarias para **universalizar el acceso a aplicaciones** y recursos informáticos a un **coste razonable**
- Ampliar sus **capacidades de servicio** (provisión, pago por uso...) y **atención a gran escala** en las comunicaciones al mundo de los **servicios convergentes**

02 En su doble papel, el Sector Educativo tiene como reto actual ser catalizador de la Sociedad de la Información...

- ❑ Desarrollando políticas que favorezcan la penetración de las TIC
- ❑ Anulando las posibles barreras geográficas, económicas y sociales
- ❑ Garantizando unos servicios públicos homogéneos y de calidad
- ❑ Adaptando el marco legal y normativo al nuevo entorno, evitando toda incertidumbre jurídica

y del crecimiento económico utilizando la innovación como palanca...



02 ... y adoptando las TIC como estrategia para afrontar los nuevos desafíos



03 La respuesta de Telefónica como proveedor de soluciones TIC es evolucionar *de las Redes de Transporte hacia Redes de Servicios...*

Redes de Servicios Sectoriales

- Soluciones específicas verticales que contribuyen a mejorar los procesos de relación entre los distintos actores de los distintos subsectores o ámbitos de relación de las AA.PP.

Soluciones Horizontales TI+C en red

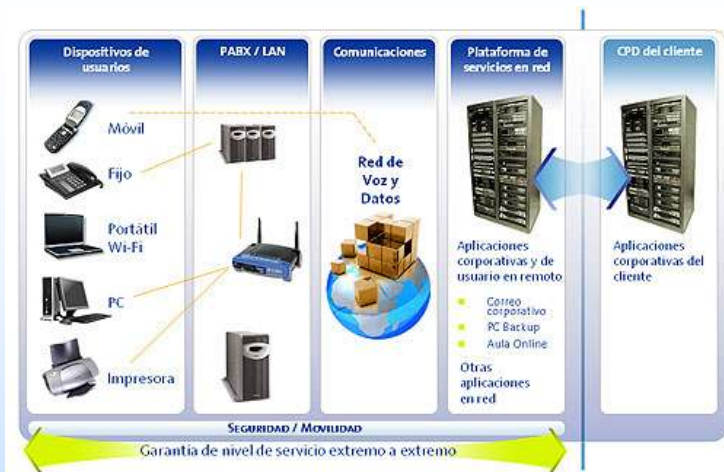
- Servicios y aplicaciones horizontales alojados en la red disponibles en modo servicio
- Accesibles por los distintos departamentos, organizaciones y usuarios
- Economías de escala que optimizan costes y ofrecen una superior calidad de servicio

Gestión Integral de la Plataforma TIC

- Comunicaciones y Recursos Informáticos en la Red, bajo demanda y en pago por uso
- Equipamiento y servicios adaptados a las necesidades de cada perfil de empleado
- **Gestión y Seguridad integrales extremo a extremo**



04 ... ofreciendo servicios básicos desde outsourcing de infraestructuras tecnológicas hasta la Gestión integral del Puesto de Trabajo...



El ámbito de la Gestión Integral del Puesto de Trabajo se concreta en ofrecer al cliente una solución integrada y paquetizada para la gestión de:

- La Conectividad y las Comunicaciones
- Las Aplicaciones
- Las Plataformas hw/sw del Puesto de Trabajo
- La Seguridad
- Soporte y Gestión extremo a extremo

La estrategia de Telefónica



Proveedor de Comunicaciones



Proveedor integrado de Servicios TIC

04 ... integrando servicios en la red que aprovechen economías de escala como e-Factura



04 ... y ofrecer servicios en red para Educación como:

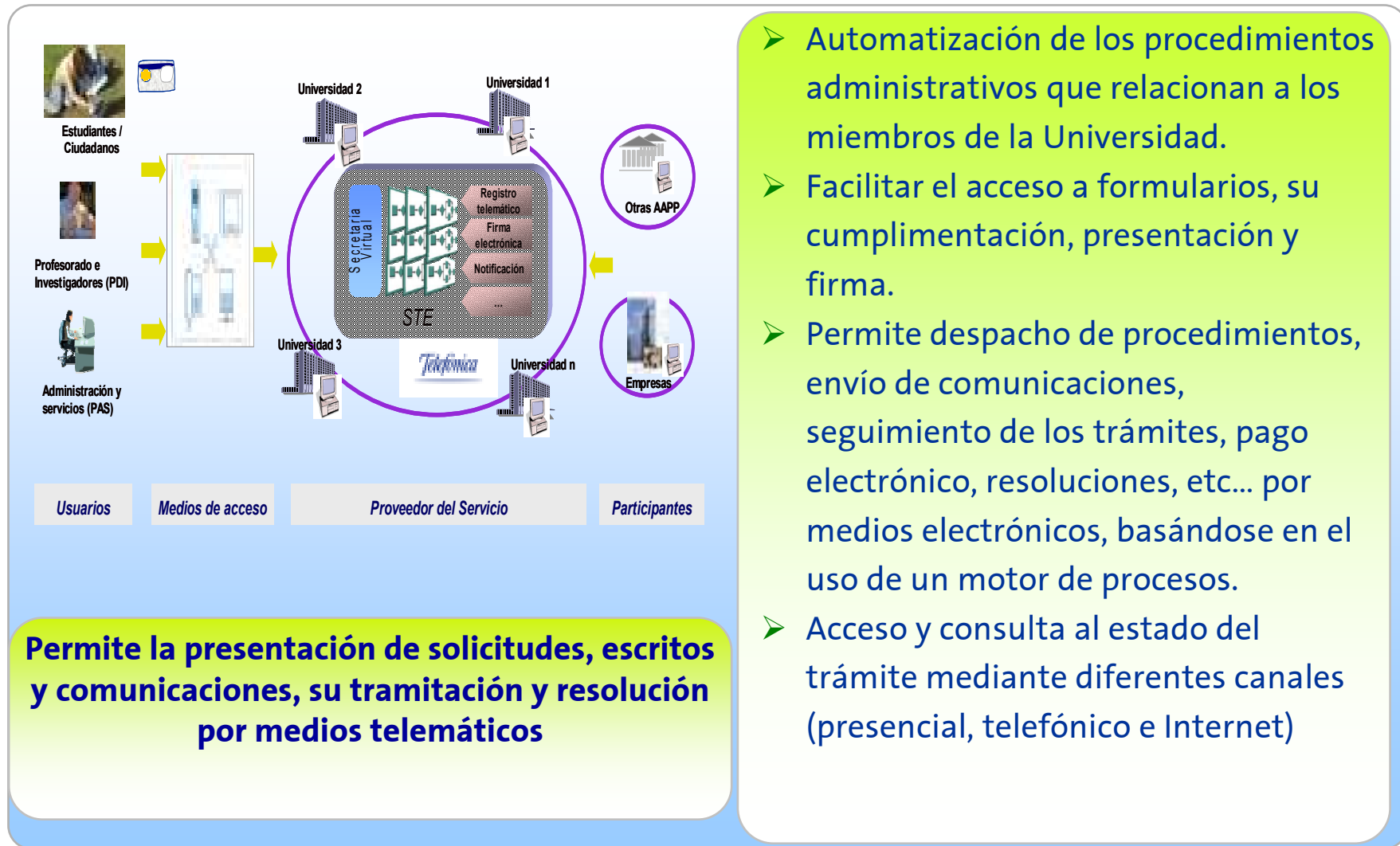
Centros de Atención y help desk para universidades



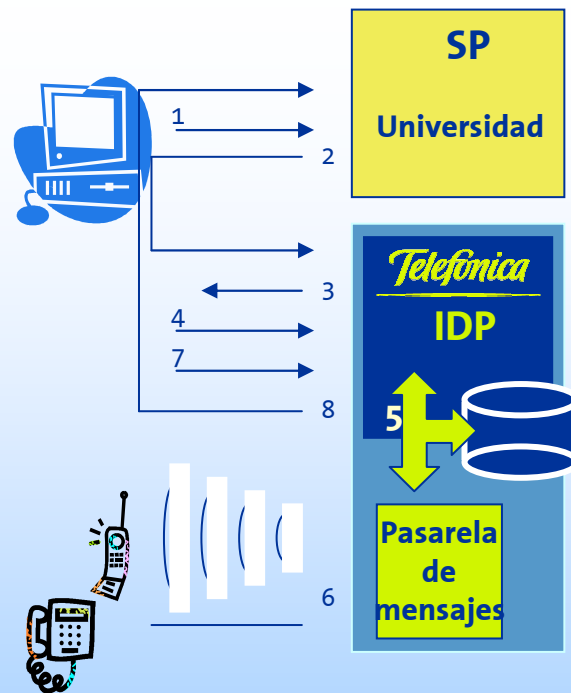
Servicio externalizado y centralizado (una única plataforma) de notificación multicanal de todo tipo de incidencias y solicitudes para Universidades.

- Servicio estándar de rápida implantación
- Ventanilla única: seguimiento de los SLAs. No incluye la resolución de las incidencias
- Incluye los puestos de operador
- En cada canal, interfaz personalizada para cada Universidad
- Modalidad de servicio, no proyecto, gestionado empleando metodología basada en ITIL

04 ... y ofrecer servicios en red para Educación como: Secretaría virtual



04 ... y ofrecer servicios en red para Educación como: Federación de Identidad



Establece un esquema de confianza que permita la colaboración entre los participantes para el intercambio de datos sobre la identidad de los usuarios y las aplicaciones

- Promueve la movilidad de los distintos agentes de la comunidad educativa
- El usuario sólo deposita sus atributos de identidad en un único proveedor, el Proveedor de Identidad, y define qué datos puede darse a los distintos Proveedores de Servicio. No necesita proporcionar sus atributos cada vez que se da de alta en un nuevo servicio.
- El usuario maneja un único juego de credenciales para acceder a múltiples servicios: No necesita recordar múltiples de identificadores y contraseñas
- La privacidad del cliente queda garantizada en todo momento y gestionada por él mismo.

Telefonica
