

Los nuevos negocios y sus protagonistas



En este capítulo se trata de mostrar nuestra visión de los negocios emergentes para la provisión de los Servicios del Hogar Digital y de los actores que los desarrollan.

7.1 EL NEGOCIO ACTUAL DEL HOGAR

El mercado del hogar inteligente es todavía incipiente. En este momento un usuario dispone de sistemas domóticos elementales que puede instalar él mismo o un cierto número -pequeño por el momento- de empresas que están en condiciones de ofrecer, además de la instalación, un servicio de mantenimiento.

Por otro lado, tanto en el terreno de la Gestión Digital del Hogar como en el de entretenimiento existen proveedores de servicios que están presentes en toda la cadena del valor del servicio, como es el caso de las televisiones de pago, o en una parte, excluyendo la conectividad, como es el caso de las empresas de seguridad. Podemos decir que lo que caracteriza a estos servicios es, precisamente, que los proveedores, que son escasos y poco integrados entre sí, ocupan toda la cadena de valor de los mismos.

En la **Figura 7.1** se trata de mostrar de una manera sencilla la cadena de provisión de servicios, desde el proveedor hasta el usuario.

La barrera de entrada de estos servicios solía estar hasta ahora en la construcción. Esto ha cambiado con la aparición de las Infraestructuras Comunes de Telecomunicaciones (ICT), que reflejan la preocupación de la Administración por eliminar este obstáculo y están tratando de prevenir los problemas que se prevén inmediatos, derivados de la necesidad de nuevas redes en el hogar, así como de los lugares donde ubicar nuevos dispositivos de comunicaciones con las viviendas.

En este escenario, los actores clásicos en la construcción, como los promotores y constructores, instaladores, reformadores y arquitectos, ven potenciados sus campos de actuación y con ello la posibilidad de ampliar su negocio en áreas



Figura 7.1:
Cadena de provisión de servicios.

Fuente: Telefónica de España, elaboración propia.

hasta hace unos años inexistentes. En ellas, confluyen con otros actores también clásicos que ya trabajan proporcionando servicios al hogar, como son los proveedores de contenidos y servicios, consultores e ingenieros. Esta confluencia, más la de los agentes que a continuación se describirán, dará lugar a que exista lo que estamos describiendo como Hogar Digital.

7.2 NUEVOS NEGOCIOS Y ACTORES

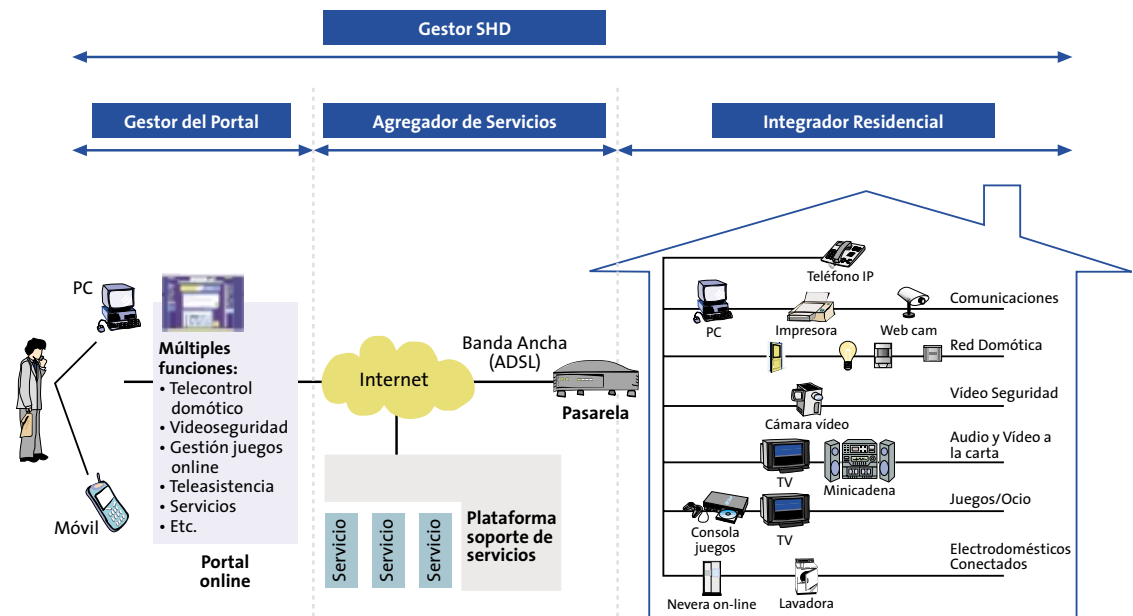
Además de los actores consolidados antes mencionados, aparecen otros nuevos a partir de las necesidades derivadas de la multiplicidad de servicios, así como de la complejidad de integración de los componentes que prestan el servicio al usuario.

Como ya se mencionó en otros capítulos, aparecen los proveedores de servicios tales como seguridad, video bajo demanda, teleasistencia, etc. que, a través de Internet, acceden a casa del usuario mediante una o varias pasarelas. También el usuario accede a su hogar a través de la Red y gestiona los servicios de una manera segura mediante su Portal de Servicios de usuario. Varios agentes, cuyo cometido se ampliará en los siguientes apartados, aparecen para soportar este nuevo escenario.

El Gestor del Portal es el encargado de mantenerlo y está íntimamente ligado al proveedor del servicio y a la plataforma tecnológica que lo soporta.

Al operador de esta plataforma lo denominaremos Agregador de Servicios y su misión es garantizar la agregación de los diferentes servicios de un usuario, integrarlos sobre una plataforma tecnológica y gestionar los servicios contratados, garantizando su provisión entre el proveedor y el hogar del usuario a través de lo que hemos dado en llamar Pasarela Residencial.

Figura 7.2:
Actores y ámbitos de la
provisión SHD.



Fuente: Telefónica de España, elaboración propia.

Las redes y dispositivos sobre los que se asientan los servicios del usuario, su instalación y mantenimiento en el hogar del cliente son materia del Integrador Residencial.

Por último, la multiplicidad de servicios y proveedores exige la aparición de una figura que en este libro denominamos el Gestor de Servicios del Hogar Digital, capaz de coordinar a todos los actores con el usuario.

En la **Figura 7.2** se muestra el alcance de los nuevos agentes del negocio SHD, los cuales serán desarrollados a continuación.

Como se ve, los servicios proporcionados por diferentes compañías se agrupan sobre una plataforma única capaz de soportar, por un lado, la agregación de servicios de los distintos proveedores, y por otro, de proporcionar conectividad a través de un acceso de Banda Ancha al hogar del cliente.

7.2.1 El Gestor del Portal

Internet permite al cliente acceder al Portal de Usuario a través del cual controla los Servicios del Hogar Digital desde cualquier lugar. Este portal, que es multiacceso (Internet, móvil...) y multiservicio, proporciona al consumidor la seguridad y protección necesaria de los Servicios del Hogar Digital a los que se desea acceder, controlar y cambiar sus parámetros o aplicaciones desde cualquier punto. Para que esta ubicuidad esté dotada así mismo de la seguridad y protección necesaria, el cliente accederá al hogar a través de un portal configurado según sus necesidades, requisitos y deseos. En este portal se deben integrar todos los servicios que disfrute el usuario y será la puerta de entrada a los servicios de su Hogar Digital. El Gestor del Portal, además de proporcionar las funciones anteriormente mencionadas, facilitará al usuario la posibilidad de personalizar el mismo, ofertas de servicios, etc.

7.2.2 El Integrador Residencial

En el ámbito del Libro Blanco se contempla la figura del Integrador Residencial como aquella que permite a un determinado agente del mercado instalar y mantener un conjunto de infraestructuras y equipos.

En tres fases de la implantación de los Servicios del Hogar Digital aparece la figura del Integrador Residencial: en la definición de la solución, en la instalación y puesta en marcha, y en el mantenimiento.

La fase de definición se produce durante la construcción de la vivienda, cuando debe ser implementada la ICT, y el promotor podrá reclamar los servicios del integrador residencial para una correcta ejecución de la normativa y para la posible realización de un proyecto global de infraestructuras.

En una segunda fase se produce la implantación de los servicios, ya sean estos definidos por el constructor o el promotor, o por el propio usuario. Una vez elegida la solución, el Integrador Residencial se encarga de efectuar el despliegue de las infraestructuras y equipos, así como la puesta en marcha de los mismos. En el caso de viviendas de nueva construcción, el cometido del Integrador Residencial puede limitarse a la instalación de la infraestructura integrada aunque en muchos casos (cuando las viviendas disponen de un equipamiento básico) realizará la instalación de equipamiento.

En las viviendas ya construidas, la labor del Integrador Residencial podrá abarcar desde la instalación de una solución integrada que permita al cliente disfrutar de un amplio abanico de servicios hasta la instalación de una solución concreta (por ejemplo, instalar un sistema de vigilancia)

La tercera fase es la que se relaciona con el mantenimiento de los servicios que se han instalado y que en muchos casos será realizada por la empresa que ha desarrollado la segunda fase, es decir, la implantación. Es necesario garantizar al cliente el mantenimiento de las infraestructuras y equipos instalados en su hogar. Esta labor, intrínseca al Integrador Residencial, será su cometido diferenciador respecto a un instalador tradicional.

Como vemos, son diferentes los papeles que puede representar el Integrador Residencial y en algunos casos pueden superponerse o ser complementarios al de otros actores, como los consultores, instaladores, etc.

7.2.3 El Agregador de Servicios

La función de este nuevo actor es la de proporcionar los niveles y requisitos de conectividad que soporten los servicios avanzados que el proveedor debe prestar al usuario. A esta función básica deben, sin embargo, añadirse otras que también son imprescindibles para que la prestación de los Servicios del Hogar Digital tenga los niveles de calidad y confianza que permitan la deseada dinamización del mercado. Así, por ejemplo, funcionalidades como ancho de banda bajo demanda, control de latencia, arquitectura de comunicaciones que permita la ampliación del concepto de conectividad, y nuevos requisitos de servicios de soporte como gestión de contenidos, facturación etc., deben ser prestados por el operador para que desarrolladores y proveedores de contenidos y servicios puedan trabajar sin problemas que no sean específicos de sus campos.

Todo lo anteriormente mencionado debe ser soportado por una plataforma tecnológica cuya misión es garantizar la agregación de los diferentes servicios de un usuario, integrarlos sobre dicha plataforma y gestionar los servicios contratados, garantizando su provisión entre el proveedor y el hogar del usuario a través de la pasarela residencial.

7.2.4 El Gestor SHD

Esta figura aparece ante la necesidad de coordinar a los actores en la complejidad del escenario para la provisión de los servicios, en especial cuando se multiplican proveedores y usuarios. El Gestor es el elemento coordinador entre los anteriormente mencionados, el Gestor del Portal, el Agregador de Servicios y el Integrador Residencial, y debe ser el contacto de primer nivel para el usuario, del que recibirá las peticiones de asistencia, ampliaciones, etc. En caso de fallo, el Gestor SHD, gracias a su visión del conjunto de plataformas e infraestructuras, determinará el origen del mismo. Cuando, por ejemplo, éste se produzca en el interior del hogar, el Gestor de SHD notificará el incidente al Integrador Residencial encargado del mantenimiento del mismo.

Es vocación de Telefónica convertirse en Gestor SHD, en colaboración con las empresas que así lo deseen, para ofertar a los usuarios las facilidades del modelo de servicios que aquí se expone.

7.3 LA VISIÓN DE TELEFÓNICA

La creación de una propuesta de valor atractiva para el Cliente Digital hace necesario desarrollar un nuevo modelo de negocio que contribuya a la dinamización del mercado, basado en una estrategia de relación con terceros y en compartir ingresos y riesgos.

Para implantar este nuevo modelo de negocio, Telefónica de España ha desarrollado la Plataforma DSL; esta plataforma se basa en facilitar a terceros nuevos servicios de red (por ejemplo ancho de banda bajo demanda, videostreaming, audios-streaming, almacenamiento de contenidos, control de latencia) y servicios de soporte al negocio (facturación, distribución...) con el fin de que puedan integrarlos de forma sencilla con sus aplicaciones, productos, servicios y contenidos, provocando el círculo virtuoso de la **Figura 7.3**.

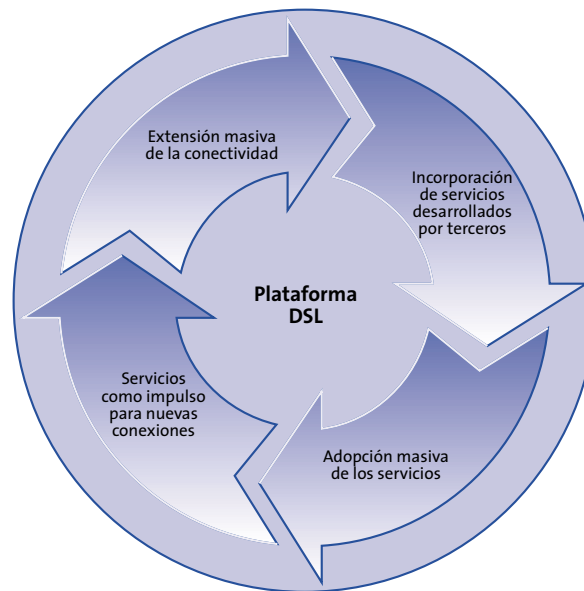


Figura 7.3:
El círculo virtuoso de la Banda Ancha.

Podemos constatar que la oferta de servicios y contenidos ha sido un elemento crítico para el avance de la Banda Ancha en otros países, contribuyendo a aumentar el desarrollo de la Sociedad de la Información. La creación de un modelo de negocio abierto a terceros (Plataforma DSL) permitirá potenciar en España la incipiente oferta de servicios, contenidos y aplicaciones. Pero una oferta de servicios atractiva no basta para garantizar la adopción masiva de los mismos. La provisión de servicios del Hogar Digital implica la coordinación eficaz de los distintos actores involucrados en el proceso, de forma que se garantice una atención óptima al cliente en todo momento.

Fuente: Telefónica de España, elaboración propia.

La satisfacción del cliente, ofreciéndole aquellos servicios que necesita o que le pueden facilitar la vida y garantizando el buen funcionamiento de los que ha contratado, es el objetivo último de Telefónica. Es también lo que la mueve a convertirse, como se mencionó anteriormente, en el Gestor SHD en este negocio incipiente que requiere la colaboración de otras empresas dispuestas a facilitar y dinamizar la introducción de todos los servicios, actuales y futuros, en los hogares.

