



8

INNOVACIÓN

La innovación como bandera

Centros de Excelencia

Sistemas de información Corporativos

TECNOCOM MARCA LA INNOVACIÓN COMO BANDERA

La relevancia de la I+D en Tecnomcom supone un aspecto clave para la consecución de su misión y visión.

Tecnomcom es una compañía inserta en un sector en continua evolución y cambio. Por ello, sus profesionales están altamente cualificados, y desarrollan soluciones innovadoras en línea con los últimos avances tecnológicos, de gran valor para el crecimiento y posicionamiento del negocio de los clientes. Además buscan nuevas ideas para resolver necesidades y problemáticas de la sociedad de la información en su conjunto.

En este sentido, es muy importante el esfuerzo realizado por la organización en I+D, con una inversión de 410 mil euros (Dato Cuentas Anuales Consolidadas) dedicados a mejorar sus procesos de negocio y a desarrollar nuevas soluciones dirigidas a los diferentes sectores de actividad.

Este año se han recibido las siguientes ayudas financieras significativas derivadas de I+D+i de Administraciones Públicas: *(G4-EC8)*

Ayudas Financieras	€	
Subvenciones I+D+i	103.039	52.896 € - Carapplab 34.103 € - Etur 2020 16.040 € - Smart Governmet
Bonificación personal investigador	996.764	
Préstamos	191.818	Carapplab = 112.245 € Etur 2020 = 79.573 € Smart Government = 0 €
Estimación: Deducciones Fiscales	403.144,2	

En los últimos años TecnoCom ha desarrollado su línea de investigación en los siguientes campos:

- Big Data (Etur 2020 e Incom).
- Transformación digital (contratación móvil, Atención 360, smartGovernment).
- Medios de pago (pago por móvil HCE).

A continuación, destacamos los proyectos más relevantes que se han desarrollado:

• Proyecto E-TUR 2020 Turismo y Retail (cofinanciado por CDTI)

Iniciativa conjunta de TecnoCom, Solusoft, Euron Wireless Telecom, Zemsania, compartia y Groupalia Compra Colectiva.

Con la participación de: Fundació Privada Barcelona Digital Centre Tecnològic (Bdigital), Instituto Madrileño de Estudios Avanzados en Tecnologías de Desarrollo Software (Fundación IMDEA), Universidad Carlos III de Madrid y Fundación Parque Científico y Tecnológico de Turismo y Ocio de Cataluña (PCT).

El objetivo del proyecto es transformar disruptivamente la oferta turística y retail proporcionando una experiencia de compra nueva a través de la interacción en tiempo real con las aplicaciones móviles y la Internet de las cosas, y permitiendo a los agentes turísticos y retail colaborar entre ellos para innovar en nuevos productos turísticos adaptados a los destinos inteligentes.

El proyecto e-TUR2020 investiga soluciones tecnológicas que mejoren la interacción con el turista y la calidad de su experiencia a través de las aplicaciones móviles y los servicios de valor añadido de los agentes turísticos y retail. Se investigan tecnologías y métodos para proporcionar información de calidad que permita poner en valor el destino turístico y su oferta. El objetivo final del proyecto es crear masa crítica en la creación y explotación

de aplicaciones turísticas y retail de nueva generación mediante la disponibilidad de una plataforma inteligente, común y abierta, una colección de aplicaciones y de metodologías para incorporar y explotar nuevas aplicaciones por parte de futuros proveedores.

Los resultados del proyecto incluyen:

- Una plataforma abierta para desarrollo y alojamiento de aplicaciones turísticas y retail:
 - Incluyendo servicios de gestión de datos heterogéneos.
 - Funcionalidades avanzadas de geo-localización y proximidad.
 - Funcionalidades para la gestión de Internet de las Cosas.
 - Recomendación personalizada en base a datos de perfil y temporales.
 - Métodos analíticos en tiempo real para los proveedores y organismos públicos.
 - Servicios de gamificación comunes.
 - Servicios de seguridad y preservación de privacidad de todos los usuarios.
- Un estándar para las aplicaciones en la gestión de datos (formato) y funcionalidades (APIs).
- Una colección de modelos de negocio y metodologías para las aplicaciones existentes y futuras de terceros.

• Solución: InCoM:

La monetización de los datos

Solución que permite a las Operadoras de Telecomunicaciones desplegar nuevas líneas de negocio basadas en la monetización de los datos de sus usuarios. InCoM propone a las operadoras una solución que les permite reducir el churn (tasa de abandono), incrementar el ARPU (ingresos medios por usuario) y multiplicar el conocimiento de sus clientes.

Se propone abordar un alcance con cuatro objetivos funcionales:

- Recopilar: Captura de información.
- Almacenamiento y reporting.
- Analítica de mantenimiento predictivo e inteligencia semántica.
- Predecir: Termodinámica social aplicada a las campañas de marketing y detección de churn.

• Contratación Móvil

Solución que automatiza el proceso de firma de documentos legales, mediante tecnologías de escaneado, firma biométrica e integración con terceros de confianza para entornos móviles.

• Atención 360º

Solución Omnicanal para entornos de Banca y Retail que permite tener una visión 360º del cliente independientemente del canal por el que interactúe: canal oficina, canal web o canal móvil.

• Proyecto SMART GOVERNMENT (cofinanciado por CDTI)

Iniciativa conjunta de TecnoCom, Imatia, Queres, Ofica y Eirea.

El proyecto Smart Government pretende abordar un área crucial dentro de las Smart Cities, el área de la administración del gobierno o e-Administración; la cual se centra en el objetivo de "cero papel", en el aumento de la eficiencia en la prestación de servicios y en la simplificación y automatización de procedimientos administrativos, para centrarse en disponer de un sistema de información que se encargue de la dirección y gestión de la ciudad.

Este proyecto se apoya en las herramientas e información que proveen las Smart Cities para dotar a las ciudades de una plataforma como servicio que permita a los ayuntamientos gestionar sus activos y su actividad de forma inteligente con un modelo de datos semántico que represente de manera fiel la ciudad y sus activos, y que sirva para el análisis y la toma de decisiones y que permita automatizar procesos para ser más eficientes para, en definitiva, mejorar la vida de los ciudadanos: el Gobierno Inteligente o Smart Government.

El objetivo general global del proyecto es transformar disruptivamente la gestión de las ciudades a través de la interacción y análisis de diferentes fuentes de información en tiempo real y la Internet de las cosas, permitiendo a los diferentes agentes gubernamentales y entidades público-privadas colaborar entre ellos para innovar en nuevos productos y servicios adaptados a las necesidades actuales demandadas.

El proyecto desarrolla nuevos conceptos tecnológicos y aplicaciones avanzadas orientadas hacia la optimización de la gestión de la gobernabilidad de las ciudades y su relación con la ciudadanía de una forma eficiente.

El proyecto Smart Government demuestra una nueva forma de gestionar las ciudades apoyándose en las nuevas tecnologías para obtener y procesar la información, resolviendo las problemáticas de escala de la información y distribución de la información, de una forma novedosa y para ayudar en la toma de decisiones que permitan una ordenación equitativa del territorio y de los recursos municipales como son:

- Gestionar Activos, procesos e información geográfica de manera integral y a gran escala.
- Automatizar e industrializar la captura y análisis masivo de información.

El proyecto define un conjunto de procedimientos diseñados para capturar, procesar, almacenar, sistematizar, analizar, representar y difundir

información sobre una ciudad. Por tanto, el proyecto incluye un modelo de estructura de datos, una serie de aplicaciones de gestión avanzadas, unos criterios metodológicos, unas reglas de negocio y un conjunto de variables que impactan en la competitividad y eficiencia de los órganos de gobierno, los ciudadanos y las empresas productoras de bienes y servicios de un territorio.

- **Pago móvil HCE**

Solución de pago por móvil utilizando tecnología HCE que permite a los bancos independizarse de los operadores.

- **Soluciones de Ciberseguridad: Seguridad Gestionada, Gestión de vulnerabilidades, Gestión de análisis de código y Ciberinteligencia de Análisis Social.**

Este servicio, permite analizar toda la información relativa a la seguridad de los activos, filtrarla, correlacionarla, explotarla y analizarla, de forma eficaz, asegurando que el negocio no se vea afectado por un uso fraudulento de esa información por parte de terceros.

La nueva oferta de Servicios de Ciberseguridad de TecnoCom se integra en los procesos internos de la organización pasando de un modelo de seguridad reactivo a otro proactivo. La propuesta de TecnoCom reduce las alertas, manteniendo sólo las que realmente afectan a la organización y priorizándolas adecuadamente, genera respuestas más concisas ante incidentes de seguridad, mejora las comunicaciones internas entre grupos -equipo de seguridad, de gestión y directivo- y optimiza la estrategia de inversión en seguridad, asociándola a prioridades reales y combinándola con parámetros de negocio.

La explotación inteligente del Big Data facilita datos procesados y ordenados, evaluados e interpretados por analistas de seguridad, agregados de fuentes confiables y correlacionados con precisión y datos precisos, en tiempo, completos y relevantes.

- **Facturación electrónica**

Solución que permite a ayuntamientos y a cualquier organismo público disponer de un servicio de factura electrónica y de gestión de expedientes integrado en una plataforma consolidada.

- **Solución para la validación y certificación de aplicaciones móviles en entornos del coche conectado denominada AppyTest CarAppLab (cofinanciado por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo).**

- **Solución: Shop Advisor**

Solución móvil que permite incentivar las ventas en tiempo real interactuando con los clientes en función de sus preferencias, del momento y del lugar donde se encuentren. Shop Advisor opera de una forma personalizada y eficiente, optimizando la experiencia del cliente en un nuevo modelo de relación digital. La solución habilita nuevos modelos de negocio que permite a entidades financieras, retailers y proveedores de servicios avanzar en su transformación digital, dentro de un ecosistema flexible y colaborativo.

Shop Advisor utiliza un sistema de localización - apoyado en beacons en interiores y GPS en exteriores - y se comunica a través de los

smartphones de los usuarios, enviándoles ofertas personalizadas que pueden disfrutar en ese instante, y en el mismo lugar (tienda, centro comercial, etc.) donde se encuentren en ese momento. Si aceptan la oferta propuesta, pueden pagar la compra en efectivo, con tarjeta, o directamente desde el teléfono.

Una de las claves de Shop Advisor es su capacidad para entender las necesidades de los clientes, y aprender cada vez más a realizar la mejor propuesta en cada caso particular, liberándoles de molestos spams publicitarios que no concuerdan con sus gustos.

Shop Advisor decide cuál es la mejor oferta basándose en modelos predictivos y reglas, eligiendo la decisión que optimice los objetivos de negocio parametrizados. Aprende y se autoajusta en tiempo real. El usuario sólo tiene que descargarse la App y definir su perfil y preferencias. Esta información se complementará con información proveniente de múltiples fuentes - recopilada y consolidada mediante soluciones Big Data- y de la que vaya facilitando el usuario en sus experiencias de compra.

Para el año 2016, TecnoCom tiene 5 grandes retos:

- El primero es extender funcionalidades y explotar comercialmente los proyectos iniciados en 2015, como es el caso de contratación móvil, la solución de pago por móvil HCE y la atención 360. Innovación incremental.
- En segundo lugar, la compañía se plantea desarrollar soluciones verticales en el campo del Big Data, aprovechando la ayuda de Etur2020 para crear competencias comunes y transversales a toda la compañía.
- En tercer lugar, el reto de continuar con el lanzamiento de nuevas soluciones en áreas de la transformación digital como

Techsign, Plataformas de Digital Learning Services o soluciones alrededor de IoT.

- En cuarto lugar, TecnoCom quiere crear y desarrollar el programa de aceleración de startups con el objetivo de aprovechar la innovación abierta y tener más relevancia en los medios como empresa innovadora. Innovación radical y/o disruptiva.
- En quinto lugar, lanzar campañas y programas de participación a todos los empleados de TecnoCom para que disponer de canales adecuados que permitan aportar soluciones a retos concretos, alineados con la estrategia de los sectores y la compañía.

CENTROS DE EXCELENCIA

TECNOCOM REFUERZA SU RED DE CENTROS DE EXCELENCIA Y SERVICIOS EN IBERIA Y LATINOAMÉRICA

En Los Centros de Excelencia y de Servicios que posee TecnoCom en la península Ibérica y Latinoamérica trabajan más de 3.000 profesionales. Éstos se van a ver reforzados por un nuevo enfoque orientado al Outsourcing Estratégico o Multisourcing con el fin de mejorar su capacidad de respuesta a los nuevos requerimientos del negocio y los procesos internos del cliente.

Este enfoque busca beneficios a medio y largo plazo, donde los ahorros estarán asociados a la mejora de la eficiencia, derivada de una producción industrializada. Además, el nuevo modelo permitirá eliminar todo tipo de barreras (culturales, idiomáticas, de distancia, etc.) con los equipos del cliente.

Además, de las oficinas principales en España, TecnoCom cuenta con centros de delivery en otros lugares de la península, así como en el extranjero (Lisboa, Ciudad de México, Querétaro (México), Bogotá, Medellín (Colombia), Lima (Perú) y Santiago de Chile (Chile)). Desde estos centros, ofrece servicios de desarrollo y proporciona servicios de centros de atención especializados tanto para aspectos funcionales como de soporte de actividades de BPO (como por ejemplo Iberia Cards), centros de procesamiento y servicios de factorías de testing (con iniciativas innovadoras como servicios de testing móvil en la nube), entre otros.

TecnoCom refuerza con Centros de Excelencia en diferentes áreas y tecnologías, como Medios de Pago (con SAT, SIA Y SFC, productos líderes en el mercado iberoamericano de procesamiento de tarjetas); Core Bancario (Global Banking), Core de Seguros (Aneto), SAP (centro de servicios y soporte); Movilidad (con soluciones especializadas para el ámbito Banca y Seguros); Soluciones Telco y Media (BSS, OSS, EMS); y de Proceso de Tarjetas.

En España, en el centro de I+D de A Coruña, se avanza en soluciones para la digitalización del sector bancario basadas en el Big Data, la movilidad y el NFC.

El modelo del centro de excelencia de México tiene como objetivo ayudar a los universitarios durante los últimos años de su carrera universitaria a desarrollar proyectos de negocios y desarrollo de software para la industria bancaria de los cuales pueden salir beneficiados al momento de concluir sus estudios.

También se desarrollarán proyectos en conjunto con universidades como Guadalajara, Querétaro, Monterrey y el Distrito Federal, para que los estudiantes, como si fueran becarios y con un salario, puedan convertirse en desarrolladores de software y al terminar su formación puedan incorporarse a la compañía.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN CORPORATIVOS

Para asegurar la seguridad de la información TecnoCom cuenta con un Plan de Continuidad del Negocio Corporativo. El objetivo del plan, es dotar de mecanismos y herramientas necesarias para minimizar los tiempos de recuperación de los sistemas corporativos, en caso de desastre. En dicho plan, se recogen las acciones precisas para restablecer el servicio.

TecnoCom desarrolla metodologías que permiten gestionar de una manera eficiente las contingencias que se pudieran producir en la compañía, garantizando la calidad y continuidad del servicio y la actividad.

En el 2015, TecnoCom ha continuado trabajando en acciones que mejoran los sistemas internos de la compañía:

- TecnoCom eligió a ODM, socio de Microsoft, para migrar a la 'nube' el servicio de file server (servidor de archivos) y del sistema de backup (copia de seguridad).

Este nuevo sistema ofrece una reducción de costes gracias a la integración de la nube y la eliminación de backup de cinta tradicional. Además, la solución reduce los costes asociados a la gestión de datos, los recursos del centro de datos, el almacenamiento secundario para la protección de datos y licencias.

En paralelo, la solución permite la jerarquización automatizada de datos a la nube y la ejecución de copia de seguridad local y remota automatizada y contempla la nube como centro de datos secundario que facilita la recuperación de los datos en cualquier momento y lugar.

- TecnoCom apuesta por la seguridad.

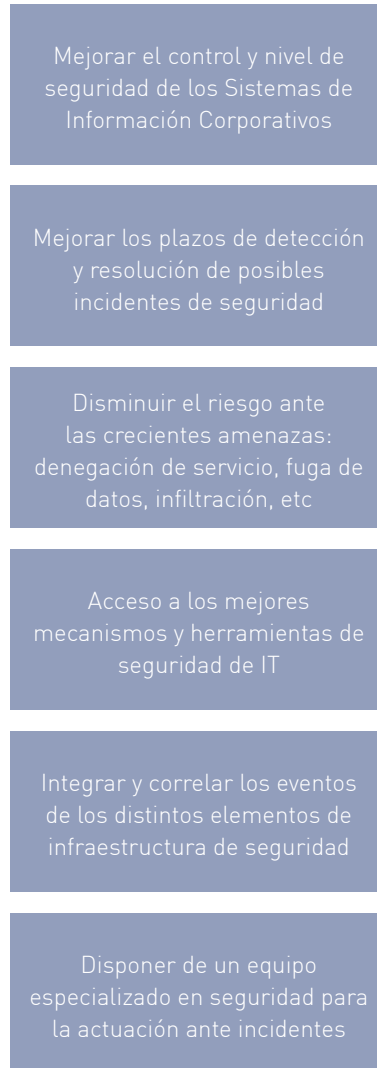
TecnoCom refuerza su compromiso por la Seguridad Corporativa ejecutando un novedoso proyecto: CyberSOC (Security Operation Center).

El Security Operation Center representa la evolución del Network Control Center, y se enmarca

dentro de las actividades orientadas a la CyberDefensa, prevención de las CyberAmenazas y la CyberSeguridad.

El servicio persigue complementar y reforzar la actual Infraestructura de Seguridad, así como el apoyo y asesoramiento en las respuestas y análisis de los incidentes de seguridad que pudieran producirse.

De forma específica, los objetivos que pretende el proyecto son:



Esta iniciativa permite alinear la seguridad de TecnoCom con los riesgos emergentes y las amenazas actuales, representando un símbolo de modernidad y compromiso con la Seguridad de la Información.

