



## Deutsche Telekom ayuda a establecer la conexión con Informatica

Gracias a la completa Plataforma de Informatica, uno de los principales proveedores de servicios de telecomunicaciones alemanes cumple sus objetivos de conformidad respecto a la seguridad de datos de su call center.

### HECHOS RELEVANTES

#### INICIATIVAS DE NEGOCIO

- Cumplir los requisitos normativos en materia de seguridad de datos.
- Proporcionar a los clientes productos y servicios a la medida de sus necesidades.
- Impulsar al máximo la eficiencia en un mercado altamente competitivo como el de las telecomunicaciones.

#### ESTRATEGIA TECNOLÓGICA

Emplear la tecnología de Informatica como parte de una estrategia de seguridad de datos; acceder a los datos en cualquier formato y desde casi cualquier sistema empresarial; localizar e integrar los datos; y ponerlos a disposición de toda la organización.

“A fin de asegurar la calidad de los datos del servicio de atención al cliente, éstos deben ser íntegros y estar actualizados. Para Deutsche Telekom, la administración segura de los datos de clientes es un factor primordial.

Informatica no solo garantiza un workflow fluido para los empleados de nuestro call center, sino que también abarca todos los aspectos relevantes de la seguridad de datos.”

– Peter Fliessgarten, Deutsche Telekom Center for Information Technology

Como uno de los principales proveedores mundiales de servicios en el sector de las telecomunicaciones y las tecnologías de la información, Deutsche Telekom AG está estableciendo parámetros de referencia a nivel internacional. La empresa alemana ofrece a sus clientes una exhaustiva gama de servicios de telecomunicaciones e IT procedentes de un solo proveedor. Entre estos servicios figuran las comunicaciones móviles, telefonía fija e Internet de banda ancha, así como soluciones complejas de tecnologías de la información y la comunicación para clientes corporativos. El beneficio de los clientes es la piedra angular de todas las actividades de telecomunicaciones e IT de la compañía. El objetivo de Deutsche Telekom es llegar a ser el proveedor de servicios más apreciado del sector. Pero este objetivo solo puede alcanzarse ofreciendo a los clientes unos productos y servicios ajustados a sus necesidades, así como una red de la más alta calidad y una eficiencia notablemente mayor. Unos workflows fluidos y unos elevados estándares de seguridad son primordiales para todo el conjunto de la empresa y fue precisamente este empeño por conseguir una seguridad hermética lo que llevó a la gerencia de Deutsche Telekom a decidirse por Informatica.

## VENTAJAS

- **Completa integración de los datos de la empresa.**
- **Plataforma potente y plenamente escalable, con alta disponibilidad.**
- **Acceso a datos de cualquier formato a partir de casi todos los sistemas empresariales.**
- **Localización e integración de los datos antes de ponerlos rápidamente a disposición de toda la empresa.**
- **Conversión de todos los formatos de datos (incluyendo los no estructurados y los semiestructurados, además de los estándares de datos específicos del sector) en cualquier otro formato.**
- **Eliminación de la programación manual, que da pie a la comisión de errores.**

## ASPECTOS FUNDAMENTALES

- **Solución: Integración de datos.**
- **Productos: Informatica PowerCenter e Informatica B2B Data Exchange.**
- **Fuentes: Oracle, DB2 e Informix.**
- **Destino: Call center.**

## Gestión de un mayor volumen de transacciones, de distintos formatos de datos y de datos no estructurados y semiestructurados

Todas las empresas deben garantizar un alto nivel de conformidad del negocio, especialmente por lo que respecta a la protección de datos. Las compañías de telecomunicaciones se enfrentan además a otros dos obstáculos: los crecientes volúmenes de datos y la protección de los datos personales. Para asegurar el cumplimiento continuo de las directrices de seguridad y conformidad, el acceso a los datos debe regularse mediante una serie de normas y reglamentos específicos. El call center de Deutsche Telekom, que cuenta con más de 20.000 empleados, también se rige por estas normas y ha garantizado su conformidad por los medios técnicos adecuados.

Si bien la misión principal de los agentes del call center es informar a los clientes actuales de Deutsche Telekom acerca de nuevos servicios y tarifas, también intentan recuperar a antiguos clientes mediante ofertas atractivas y servicios de alta calidad. Para hacerlo, los agentes deben poder acceder a todos los datos de los clientes, de conformidad con un procedimiento rigurosamente definido. El agente recibe, en primer lugar, un código que le proporciona un acceso puntual a datos específicos. Estos datos contienen un número de transacción de un solo uso, que el agente emplea para identificarse y conectarse a una interfaz de usuario basada en web. Únicamente en este punto puede el empleado ver todos los datos del cliente, aunque estos aparecen incluidos en un gráfico (archivo GIF o PDF) que no puede copiarse. Además, todo acceso queda registrado. Este procedimiento garantiza la protección de los datos de los clientes ante cualquier uso indebido. "Es importante limitar el acceso de los usuarios a las funciones y los datos requeridos para disminuir así el riesgo de posibles fallos de seguridad", señala Peter Fliessgarten del Deutsche Telekom Center for Information Technology.

Deutsche Telekom implementó Informatica® PowerCenter® para superar el reto que conllevaba integrar los datos del call center a partir de múltiples fuentes y formatos distintos. La solución de Informatica, de alta disponibilidad y rendimiento, así como completamente escalable, gestiona los data warehouses y evalúa los datos pertinentes. La implementación se amplió hace poco con la introducción de Informatica B2B Data Exchange™, que proporciona valiosas funciones de transformación e intercambio de datos, transferencia de archivos, visibilidad de datos y rápida incorporación de distintas fuentes de datos.

## Enfoque sobre las funciones, el rendimiento, la estabilidad y la sostenibilidad a largo plazo

Antes de optar por Informatica, Deutsche Telekom llevó a cabo un estudio exhaustivo para averiguar cuál era la solución de integración de datos más potente y que mejor podía aguantar el paso del tiempo. Los principales criterios de evaluación fueron el alcance de las funciones, el rendimiento, la estabilidad y la sostenibilidad a largo plazo. Tras un análisis crítico de cada una de las soluciones del mercado, la empresa llegó a la conclusión de que Informatica era la mejor solución para sus necesidades actuales y futuras. Cuatro meses después ya estaba en curso la fase piloto, con

finalización prevista en un plazo de 6 meses. Informatica PowerCenter e Informatica B2B Data Exchange se encuentran ahora en la fase de producción, con datos importados de bases de datos como Oracle, DB2 e Informix.

“La solución de integración de datos de Informatica nos ofrecía todo lo que necesitábamos en cuanto a funciones, rendimiento, estabilidad y sostenibilidad a largo plazo. La combinación de estos factores hizo de Informatica una elección muy fácil para nosotros”, asegura Fliessgarten.

Informatica PowerCenter es el componente clave de una completa plataforma de integración de datos de Deutsche Telekom. Accede a datos de cualquier formato prácticamente desde cualquier sistema empresarial, identifica e integra estos datos y, a continuación, los pone a disposición de toda la empresa a la mayor brevedad. Por otra parte, Informatica B2B Data Exchange permite la integración de datos semiestructurados, así como la conversión de varios formatos a través de firewalls, superando así los límites de cualquier empresa.

“A fin de asegurar la calidad de los datos del servicio de atención al cliente, estos datos deben ser íntegros y estar actualizados”, afirma Fliessgarten. “Para Deutsche Telekom, la administración segura de los datos de clientes es un factor primordial. Informatica no solo garantiza un workflow fluido para los empleados de nuestro call center, sino que también abarca todos los aspectos relevantes de la seguridad de datos”.

## Ventajas de la nueva solución de Informatica

Tras introducir la nueva solución, pronto empezaron a notarse mejoras significativas en el workflow del call center. La seguridad de las transacciones cumple la normativa más estricta. Además, es imposible acceder a los datos de clientes sin la debida autorización y se están observando todos los requisitos legales.

Por otro lado, en el centro informático las exigencias de mantenimiento han disminuido notablemente porque Informatica B2B Data Exchange ofrece numerosas conversiones preconfiguradas con reglas predefinidas. Así, no es necesario poseer un conocimiento exhaustivo de los estándares pertinentes ni de sus respectivas modificaciones. Esto reduce la complejidad en general a la vez que elimina la necesidad de la costosa programación manual (un proceso laborioso y que da pie a la comisión de errores).

“Informatica ha aumentado la seguridad de las transacciones del call center de Deutsche Telekom, como también ha reducido los costes de mantenimiento e impulsado la productividad de administradores y desarrolladores”, concluye Fliessgarten.

“La solución de integración de datos de Informatica nos ofrecía todo lo que necesitábamos en cuanto a funciones, rendimiento, estabilidad y sostenibilidad a largo plazo. La combinación de estos factores hizo de Informatica una elección muy fácil para nosotros.”

– Peter Fliessgarten,  
Deutsche Telekom Center for  
Information Technology

## Más información

Obtenga más información sobre Informatica PowerCenter, Informatica B2B Data Exchange y la Plataforma de Informatica. Visítenos en [www.informatica.com/es](http://www.informatica.com/es) o llame al 917 876 140.

## Acerca de Informatica

Informatica Corporation (NASDAQ: INFA) es el proveedor independiente de software y servicios de integración de datos número uno del mundo. Empresas de todo el mundo aumentan su ventaja competitiva en la actual economía global de la información con datos oportunos, pertinentes y fiables para cumplir sus principales imperativos de negocio. Más de 4.280 empresas de todo el mundo recurren a Informatica para consultar, integrar y poder confiar en los activos de información guardados en los sistemas tradicionales de la empresa, en sistemas externos y en el cloud.

Conéctese a Informatica en <http://www.facebook.com/InformaticaCorporation>, <http://www.linkedin.com/companies/3858> y <http://twitter.com/InformaticaCorp>.



Informatica en España: Albasanz 15, 28037 Madrid · Constitución 1, 08960 Sant Just Desvern, Barcelona  
Teléfono: 917 876 140. Fax: 933 714 895. [www.informatica.com/es](http://www.informatica.com/es)

Sede central mundial: 100 Cardinal Way, Redwood City, CA 94063 (Estados Unidos)  
Teléfono: + (1) 650.385.5000. Fax: 650.385.5500. Número gratuito en Estados Unidos: 1.800.653.9871 [www.informatica.com](http://www.informatica.com)

Sucursales de Informatica en el mundo: Alemania · Australia · Bélgica · Canadá · China · Corea · España · Estados Unidos · Francia · Irlanda · Japón · Países Bajos · Portugal · Reino Unido · Singapur · Suiza

© 2008 Informatica Corporation. Todos los derechos reservados. Impreso en España. Informatica, el logotipo de Informatica y Data Explorer son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Informatica Corporation en los Estados Unidos y en jurisdicciones de todo el mundo. Todos los demás nombres de compañías y productos son nombres comerciales o marcas comerciales registradas de sus respectivos dueños.

Primera publicación: enero de 2011

1537 (02/09/2011)