



## Mercado

En la actualidad los servicios de telefonía celular van más allá de su función primordial de comunicar a las personas entre sí: se han convertido en parte de sus vidas y de sus actividades cotidianas... Hoy en día los usuarios llevan consigo su negocio, su familia y sus amigos en un teléfono celular.

A través de la más alta tecnología en telefonía celular, movistar busca la óptima comunicación entre sus usuarios, sin importar el lugar en donde se encuentren; sólo basta un equipo celular y movistar añade el resto.

Así, los usuarios pueden enviar documentos, navegar por Internet, sincronizar su agenda personal en tiempo real, tener una cuenta de e-mail, tomar fotografías, escuchar música, enviar mensajes de texto y mensajes multimedia... Y éstas son tan sólo algunas de las ventajas que los mexicanos pueden disfrutar en un celular, gracias a la experiencia con más de 10 años de movistar en el manejo de la red GSM (Global System for Mobile Communication). A través de esta red, movistar ha logrado importantes desarrollos de productos y servicios, con el fin de atender las necesidades de la población mexicana.

## Logros

Movistar se ha consolidado como la 2a. compañía de telefonía celular más importante en México: A tan sólo 3 años de su llegada, y a pesar de la fuerte competencia con otras operadoras, en un breve periodo movistar logró colocarse en la mente del público mexicano como una opción de alta calidad.

Un hecho sin precedentes, que marcó la historia de movistar, fue que logró unificar su imagen en 13 países simultáneamente mediante un acto de gran relevancia en la industria de telecomunicaciones, lo cual implicó una importante movilización de recursos humanos y materiales: La "M" de movistar, que representa la nueva imagen de la compañía, se dio a conocer a través de una campaña que estuvo presente en la mayoría de los medios de comunicación nacionales.

La estrategia creativa de esa campaña mostró la "M" dentro de mensajes como "Háblame", "Regálame", "Sorpréndeme" y "Enseñame"... Pocos días después, esa "M" se convirtió en la nueva y fresca imagen de movistar, que se lanzó con el slogan: "Ahora llámame movistar".

Mediante esta exitosa campaña, movistar renació con una imagen innovadora, clara y alegre, que demostraba liderazgo, además de reforzar la garantía y respaldo de la compañía.

En el primer trimestre del 2005, movistar tuvo una participación en el mercado del 15%, con más de 6 millones de clientes, tan sólo en México. Este crecimiento tuvo un gran impulso gracias al despliegue de su red GSM en más de 279 ciudades y 26 mil kilómetros carreteros del territorio nacional, y por el desarrollo

de su fuerza comercial, que cuenta con más de 10 mil 400 puntos de venta autorizados en el país.

## Historia

Hace 81 años nació movistar bajo el nombre de Compañía Telefónica Nacional de España (CTNE), una sociedad anónima dedicada a la telefonía fija en la ciudad de Madrid. Con el tiempo, la empresa experimentó grandes cambios en el campo de las telecomunicaciones, así como en el desarrollo de la telefonía móvil.



A partir de ese hecho nació la empresa Telefónica Servicios (TS1), filial del Grupo Telefónica que, en 1990, lanzó el primer sistema de telecomunicación inalámbrico, Movilline. Paralelamente comenzaron a operar en España los primeros aparatos con sistema analógico de Telefonía Rural por Acceso Celular (TRAC), que permitían acercar el teléfono a las áreas de población dispersa mediante la telefonía móvil.

En 1995 Grupo Telefónica lanzó, a través de su subsidiaria Telefónica Servicios Móviles, el primer sistema digital de telefonía móvil en España, bajo la marca movistar, y a partir de entonces se inició la expansión de la telefonía celular hacia Latinoamérica.

Para el año 2000, Telefónica Móviles, S.A., se constituyó como *holding* para administrar todos los activos de telefonía celular de Grupo Telefónica y, en menos de 12 meses, las acciones de Telefónica Móviles ya se cotizaban en las bolsas de valores de España y Nueva York.

La llegada de movistar a México ocurrió en abril del 2001, cuando la compañía firmó un acuerdo para asumir la dirección de cuatro operadoras que hasta entonces estaban en poder de Motorola: Bajacel, Movitel, Norcel y Cedetel.

Posteriormente, la compañía firmó otro acuerdo que le otorgaría mayor presencia en el territorio mexicano: la adquisición del 65% de la operadora mexicana Pegaso PCS.

Para septiembre del 2002 Telefónica Móviles se fusionó con la operadora Pegaso PCS y Telefónica Móviles México, tras lo cual lanzó su nueva imagen bajo la marca Telefónica movistar, que fue la primera en lanzar el servicio de mensajes cortos (SMS) en el país.

Telefónica Móviles México impulsó y firmó los acuerdos de interconexión entre distintos operadores de telefonía celular para el servicio de SMS (mensajes cortos), con lo que, además, se colocó como la primera empresa de telefonía celular en ofrecer *roaming* internacional en más de 200 países.

Otro hecho relevante en la historia de la compañía fue el compromiso que realizó con el presidente



Vicente Fox, que consistió en realizar una fuerte inversión en México, de más de 1,500 millones de dólares, durante el periodo 2003-2006.

Gracias a esta inversión, Telefónica Móviles México pudo desplegar su red GSM a lo largo y ancho del territorio nacional, lo cual comunicó a través de numerosas campañas publicitarias, entre las que destacan: "Haz tu propio movimiento" y "Cobertura".

A mediados del 2004, Telefónica Móviles anunció la adquisición de todos los activos celulares de la operadora Bell South en Latinoamérica; como consecuencia, se decidió la unificación de las operaciones de todas las filiales en 13 países bajo una sola marca: movistar. Así, los clientes de Telefónica Móviles de España, México, Argentina, Chile, Venezuela, Colombia, Perú, Ecuador, Panamá, Guatemala, El Salvador, Uruguay y Nicaragua vivieron la experiencia de adquirir una nueva imagen.

En abril del 2005 Telefónica Móviles México formó parte de un rotundo cambio mundial para unificar su imagen, convirtiéndose así en movistar. Para difundir este cambio desarrolló una impresionante campaña bajo el concepto "Ahora sólo llámame movistar".

## Producto

Movistar cuenta con una amplia gama de productos y servicios diseñados para atender y solucionar las necesidades de comunicación de los diferentes sectores de la población, como sus Planes de Pospago, diseñados para que el usuario identifique sus necesidades de comunicación y pueda elegir el plan que más le convenga de su gran variedad: Familia, Hogar, Profesionista, Grupo, Tiempo Libre, Ligero, Superplan, Internacional y Viajero, entre otros.

Otro de los planes originales de movistar es el de Control, que ofrece ventajas de prepago y pospago en un mismo equipo celular: el cliente no excede su tiempo de renta mensual y el consumo adicional es realizado mediante recargas con tarjetas de prepago. Estos planes son: Control Hogar, Control Joven y Control Profesionista.

Movistar complementa sus planes, ya sean de prepago o pospago, con una amplia gama de servicios, como: desvío de llamadas, identificador, ocultar identidad, llamadas en espera, mensajes cortos y multimedia, convertir mensajes de texto a voz, Internet, *roaming* nacional y mundial, buzón de voz, multiconferencias, EDGE, WAP, tonos, logos y juegos.

Movistar, consciente de las necesidades del usuario corporativo, integra en sus planes para el sector empresarial una oferta especializada, que incluye planes de pospago como Red Avanzada movistar, el cual conjunta las funcionalidades más avanzadas de una red inteligente y está enfocada a satisfacer el control de llamadas y la reducción de costos con una comunicación permanente.

Dentro de esta línea se encuentra también el Plan PYMES Ilimitado, el cual permite que todos los teléfonos celulares inscritos dentro de una misma compañía mantengan una comunicación permanente y sin costo, independientemente del lugar de la República Mexicana en que se encuentre cada cliente.

Muy atractivos también son sus planes: Destinos, interesante por contar con tarifas altamente competitivas en las llamadas de larga distancia nacional, y movistar Aire Compartido, el cual opera bajo una "bolsa de minutos" que el cliente adquiere para administrar el tiempo aire en los teléfonos celulares de su empresa. Esta opción garantiza un control total de gastos, ya que ahora costos de telefonía celular entre usuarios.

## Desarrollos Recientes

Movistar ha creado una serie de soluciones de comunicación que contribuyen a mejorar la comunicación entre las empresas y permiten ahorros significativos de hasta un 50% en sus gastos de telecomunicación.

En fechas recientes, movistar ha desarrollado novedosas soluciones de comunicación que brindan más eficacia en el trabajo de los corporativos, como Oficina movistar, una solución que ofrece la posibilidad de tener una oficina móvil en un equipo celular, con el que actualiza en tiempo real el correo electrónico corporativo, las listas de contactos, el calendario, la lista de tareas y el ingreso a su intranet.

Por su parte, la Localización Automática Vehicular permite la ubicación inmediata de flotillas en tiempo real, a través de un mapa virtual que contribuye a organizar los traslados de personas y mercancía de manera rápida y ágil.

El servicio de Telemetría contribuye al monitoreo de máquinas y equipos de trabajo a distancia, en tanto que Cómputo Móvil está diseñado para aquellas empresas que cuentan con personal de campo que requiere de una comunicación constante para levantar pedidos o hacer inventarios.

Movistar también diseñó el servicio de Medios de Pago Inalámbrico, con el cual es posible realizar transacciones con tarjetas de crédito y débito en lugares donde no hay una conexión de telefonía fija.



## Promoción

Movistar ha creado interesantes estrategias para mantener interesado al público mexicano, además de que ha lanzado atractivas ofertas comerciales tanto en alianzas comerciales como individuales.

Sus promociones más atractivas son incorporadas en fechas conmemorativas como Navidad, San Valentín y el día de las madres, en las que ofrecen atractivas tarifas o incentivos comerciales como el lanzamiento del DVD de las películas "Shrek 2" y "El Señor de los Anillos".

Para el verano del 2005 movistar lanzó toda una gama de teléfonos celulares con la imagen de Star Wars, así como contenidos alusivos a la película: tonos, logos y juegos con efectos especiales.

Además, lanzó la exitosa campaña "modernízaMe", que consiste en el canje de un equipo obsoleto por uno

nuevo con tecnología GSM a un precio preferencial.

Movistar refuerza su presencia a través de patrocinios en conciertos, eventos culturales y deportivos de gran importancia nacional, como la Feria de San Marcos, Espacio 2005, Festival Internacional de Cine en Morelia, Tijuana Tercera Nación y los Conciertos Básicos, con artistas del calibre de Julieta Venegas, Enrique Bunbury, Bacilos, Aleks Syntek y Sin Bandera, entre otros.

## Valores de Marca

Telefónica y movistar conjuntan sus valores en una relación sólida e inseparable, por lo que siempre aparecen juntas en su representación gráfica. Los valores transmitidos por movistar son acordes con los valores de la marca Telefónica, lo que refuerza los atributos de ambas.



La marca Telefónica aporta solvencia, garantía y respaldo, debido a que es una compañía internacional con la fortaleza necesaria para enfrentar a la competencia a nivel mundial. Gracias a sus 80 años de historia, Telefónica se precia de ser una empresa con gran capacidad de innovación.

Por su parte, movistar es una marca con una imagen atractiva y perspectiva hacia el futuro. El símbolo "M" es un elemento dinámico que comparte los valores de expresión y movilidad, que reflejan la forma de ser, de actuar y de relacionarse con todos sus usuarios.

El portafolio de productos y servicios de movistar se actualiza constantemente con el lanzamiento continuo de innovaciones, lo cual distingue a la firma como líder en el desarrollo de servicios a favor de sus usuarios.

## Cosas Que Usted No Sabía Sobre movistar

- La unificación simultánea de la marca movistar en 13 países, el 6 de abril del 2005, fue un hecho de gran relevancia. El esfuerzo de esta consolidación requirió de la participación de más de 100 mil personas en todo el mundo; en México participaron más de 10 mil.
- El logotipo actual de movistar, la "M", fue diseñado por la agencia Wolf Olins, y antes de esta versión fueron rechazadas más de mil propuestas.
- Telefónica Móviles cuenta con la comunidad más grande de habla hispana en todo el mundo, con aproximadamente 59 millones de usuarios en Latinoamérica. En total, tiene la confianza de más de 81 millones de clientes.