

Datos

Servicios de Datos para Empresas

Internet





Servicios de Datos para Empresas

Con el objeto de mantener su liderazgo e innovación, la Compañía a través de ENTEL Matriz ha volcado su estrategia hacia la integración de los servicios privados, sirviendo toda la cadena de valor de las empresas que serán partícipes de las nuevas economías, en un mundo con dinámicas de recursos cambiantes y un contexto económico agresivo.

El mercado exige a las empresas que aumenten su competitividad y eficiencia operativa apoyándose en el uso de nuevas aplicaciones informáticas, de telecomunicaciones y soporte al usuario final. En este sentido, ENTEL en 2002, estuvo centrado en convertirse en un Integrador Tecnológico, proveyendo una amplia gama de servicios de valor agregado que permiten al cliente delegar la operación de sus sistemas y tecnologías en un socio estratégico. A través de este outsourcing, las empresas pueden concentrar sus energías en su negocio con un respaldo adecuado, maximizando así sus ingresos y rentabilidad.

Con este fin, durante el año 2002 ENTEL reformuló sus servicios para enfrentar los cambios venideros y reorientó sus áreas de desarrollo en tres ámbitos: infraestructura, administración e integración.

En la tradicional área de servicios de redes de datos, donde la estrategia es seguir avanzando hacia los servicios Full IP y a la convergencia total de la voz y datos bajo una misma red, durante el año se liberaron servicios en velocidades Ethernet, es decir, de más de 100 Megabits de velocidad, se puso en marcha la red ENTEL MPLS y los servicios de Telefonía IP (transmitir voz por la red de datos) en sus distintas versiones: híbridas, media y Full IP y soluciones VPN (redes privadas virtuales) que potencian el uso de la red Internet, con operaciones transaccionales en un ambiente seguro y confiable. Además de MPLS, ENTEL también cuenta con otras tecnologías de acceso de redes, como ATM, Frame Relay, TDM o XDSL, que permiten entregar óptimos niveles y clases de servicio, según comportamiento de tráfico o arquitectura de cada cliente para su propia red privada o su acceso al mundo Internet.

En la segunda área de servicios llamada Administración de redes, ENTEL liberó nuevas aplicaciones de control y gestión de redes y dispositivos informáticos a través de su Centro de

Operaciones, que permiten administrar integralmente las redes del cliente, logrando importantes eficiencias y mejoras frente a nuevos escenarios.

En el área de Integración de servicios, orientada a empresas de mayor tamaño, ENTEL está enfocada a contribuir económicamente con las empresas, permitiendo a sus clientes variabilizar sus costos fijos. Además, considera la integración de proyectos e-business, webs transaccionales (como Previred.com), intranet y extranet de digitalización de procesos y automatización de fuerzas de ventas mediante aplicaciones integradas entre Notebook o Palm – móvil (ENTEL PCS)- Web (ENTEL Internet) - red privada del cliente. También se contemplan desarrollos de softwares en modalidad de servicio, apoyados por socios de clase mundial, albergados en el Data Center de ENTEL, que permite en modalidad de ASP prestar agregadamente soluciones de grandes economías de escala.

Esta gama de soluciones integra y optimiza en las empresas sus procesos operacionales, minimiza inversiones, mejora su continuidad operacional, maximiza sus ventas y perfecciona la relación con sus clientes, al acceder a más canales de comercialización y contactos, (Web, Call Center), ahorrando costos administrativos (operación digital, empresa sin papeles).

La infraestructura de telecomunicaciones que soporta los Servicios de Redes Privadas de ENTEL se compone de distintas tecnologías de acceso a nivel nacional, como la red ENTEL MPLS en velocidades nativas, el backbone ATM Multiservicio, que permite garantizar calidad de servicio, accesos Frame Relay, que permiten capacidades garantizadas hasta 2 Megabits, TDM (transmisión tradicional punto a punto), cables submarinos para los servicios internacionales y una red satelital nacional para Punta Arenas e Isla de Pascua, donde no llegan medios físicos de fibra óptica. Todo bajo una correcta combinación que permite disponer y asegurar la transmisión óptima de datos.

En esta área de servicios, el principal competidor de ENTEL es Telefónica CTC Chile.

En el año 2002, ENTEL se adjudicó el proyecto Biblioredes (que considera una inversión de US\$20 millones), financiado por el Gobierno y la Fundación Bill and Melinda Gates, que consiste en una red de 368 bibliotecas conectadas a Internet, desde Visviri hasta Puerto Williams, pasando por Isla de

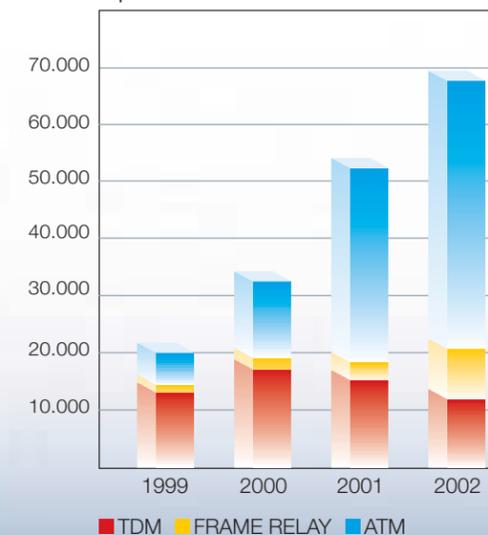


M E M O R I A E N T E L 2 0 0 2



Pascua. El proyecto fue inaugurado por el Presidente Ricardo Lagos, con una videoconferencia habilitada por ENTEL entre Calera de Tango, Putre y Porvenir. El proyecto se enmarca en el objetivo de minimizar la brecha digital de los sectores más apartados de Chile, uniendo en red, voz y video a todo el país. Durante el año se concretaron importantes negocios con otros clientes corporativos, entre los que se destaca la red principal de CODELCO a nivel de todas las divisiones, Minera Zaldívar en todas sus comunicaciones, la renovación del contrato del Banco de Chile y Ex Banco Edwards, la integración de proyectos de redes e informática en el Hospital Luis Tisné, primer proyecto piloto de modernización de un hospital público y la renovación del contrato de Minera Tesoro, entre muchos otros.

Distribución Circuitos de Datos Nacionales Equivalentes 64K



Conectividad IP Banda Ancha

Control y Seguridad de Redes

Comercio Electrónico

Integrador Tecnológico

Data Center

CRM Call Center

Soluciones Móviles



Internet

En el año 2002, el negocio se caracterizó por un alto desarrollo del mercado de la Banda Ancha, donde ENTEL participó con sus productos ENTEL ADSL y ENTEL Will, en el cual concretó su proyecto nacional.

A su vez, hubo una gran expansión de los servicios de valor agregado y el Portal 123 continúa siendo uno de los más visitados de Chile. En tanto que el negocio Data Center alcanzó los dos mil 500 clientes y Merconet amplió su cartera a 600 empresas.

Accesos Banda Ancha

En el año 2000, ENTEL expandió su oferta de banda ancha con ADSL, abordando las PyME y, a fines de 2001, inició la comercialización de los servicios inalámbricos Will (Wireless Local Loop), en la Región Metropolitana y II Región. Durante el segundo semestre de 2002, fortaleció su oferta de servicios Banda Ancha de acceso a Internet, lanzando comercialmente el servicio Will en todo el país.

ENTEL Will ofrece un rápido y eficiente medio para llegar a los usuarios, especialmente donde no llegan los cables o no se justifica invertir en redes fijas. Está orientado a los segmentos residenciales y a empresas pequeñas y medianas. Se comercializa con velocidades desde 160 Kbps hasta 384 Kbps.

ENTEL Will es un servicio inalámbrico en la banda de 3400 a 3700 MHz, en la cual cuenta con dos licencias por un total de 100 MHz de espectro a nivel nacional. Basado en la tecnología IP. Permite conectar uno o más PC's a Internet, mediante un solo acceso inalámbrico o antena. Las empresas, además, pueden interconectar sus redes locales ubicadas en distintas zonas geográficas, a un costo competitivo.

Con el ingreso de ENTEL Will al mercado, ENTEL logró una mayor cobertura del acceso Banda Ancha a precios competitivos, lo que permitió que un mayor número de usuarios residenciales pudiera acceder a este tipo de tecnología.

A fines del año 2002, ENTEL Will se comercializaba tanto en Santiago como en Regiones, alcanzando éstas el 42% del total de las ventas.

La distribución del servicio ENTEL Will se orientó principalmente al mercado residencial, por su fácil y rápida instalación y contratación, alcanzando este segmento el 72% de las ventas. Uno de los factores que influyó en su pronta

contratación fue la existencia del sitio web www.entelwill.cl como canal de ventas, el que permite contratar el servicio y verificar factibilidad en línea.

ENTEL también ofrece el servicio ENTEL ADSL, mediante red propia ENTELPhone y ENTEL S.A., y a través de redes de terceros. Este servicio permite alcanzar altas velocidades de conexión a Internet sobre el mismo par de cobre o línea telefónica del cliente, optimizando los anchos de banda de la línea telefónica convencional. Esta tecnología permite simultáneamente navegar por Internet y hablar por teléfono o enviar un fax.

ENTEL ADSL duplicó el número de clientes en un año, y amplió la cobertura regional. Es un servicio enfocado principalmente a las empresas medianas y pequeñas, mercado que abarca un 66% de las ventas.

Durante 2002, ENTEL Internet en conjunto con ENTELPhone lanzó al mercado DSL Light 128, un servicio de conexión a Internet de alta velocidad (128 Kbps), el cual permite hablar por teléfono y navegar por Internet simultáneamente. Con DSL Light 128 se puede navegar las 24 horas con una tarifa plana, sin pagar por los minutos de navegación, accediendo a dos líneas telefónicas.



M E M O R I A E N T E L 2 0 0 2



Accesos Conmutados

Durante 2002, los contratos y el tráfico se vieron afectados debido a la migración hacia los planes Banda Ancha, principalmente de ENTEL, y también por la situación macroeconómica del país.

ENTEL, utilizando las conexiones telefónicas de los clientes, ofrece varias modalidades de planes de acceso a Internet, diseñados en función de los perfiles de los usuarios, entre los que se cuentan los contratos que establecen un costo fijo mensual y una tarifa baja por minuto; los contratos con una tarifa plana (sin costo por minuto), pero con horario de uso restringido; los servicios sin cargo fijo, con un costo más alto por minuto; y por último, el plan Tarifa Plana 24 horas, sin restricción de horario.

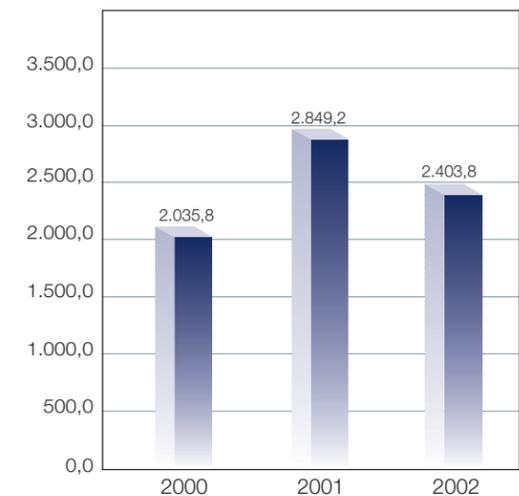
A principios de año, se lanzaron los planes de autocontrol, que permiten controlar el gasto mensual en Internet, donde el cliente contrata un paquete de minutos con un cargo fijo mensual. Además, el usuario puede revisar su tiempo restante desde el Portal 123.cl, recibir una alerta cuando quedan pocos minutos de navegación, recargar minutos vía web y navegar sin restricción de horario.

Durante el año, ENTEL relanzó el servicio de conexión a Internet 123 Click, el cual consiste en una cuenta genérica de acceso, un número único de conexión nacional para facilitar el acceso a los clientes, sin cargo fijo y sin contrato. De esta forma, el cliente paga sólo por lo que utiliza. 123 Click está orientado al mercado residencial, que se conecta a través de la red telefónica, utilizando el número de acceso 123 600 100 100.

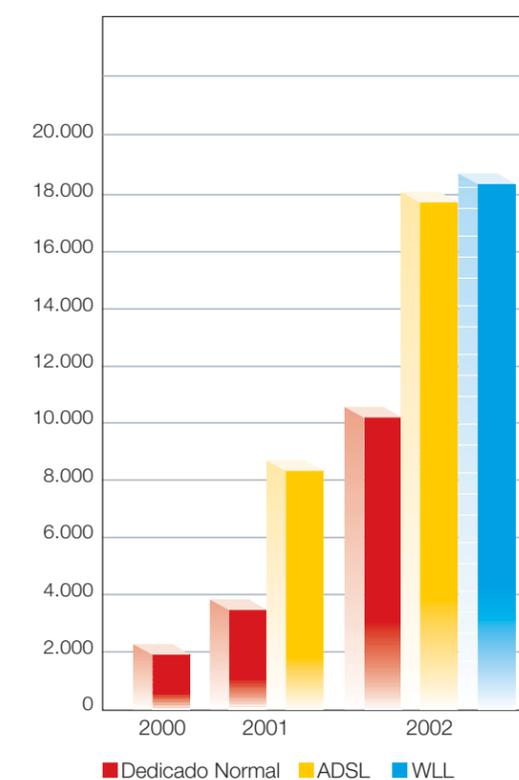
Para incentivar el tráfico y el contrato de planes, durante el año se realizó varias promociones para banda ancha y planes conmutados, bajo el concepto sorpresas online.

ENTEL participa en el mercado de Internet junto a empresas como Telefónica (Terra), VTR Banda Ancha, Chilesat y Metrópolis, entre otras. ENTEL ha mantenido su liderazgo en el acceso conmutado, y a partir de 2002 cuenta con cobertura nacional en banda ancha, mostrando un explosivo crecimiento que le permitió aumentar el número de clientes en más de cuatro veces. Cabe señalar que ENTEL Internet ofrece al usuario tanto contenido y servicios de valor agregado (a través del portal www.123.cl), como acceso a Internet por medio de redes propias, alámbricas e inalámbricas.

ENTEL Internet (Conmutado)
Millones de minutos



ENTEL Internet (Banda Ancha)
Número de Clientes





Data Center

En 2002 se liberaron con éxito los principales servicios de ENTEL Data Center. Sus instalaciones, de 530 m², en un edificio contiguo a la Torre ENTEL, poseen autonomía eléctrica de 30 días, la más avanzada tecnología y medidas de seguridad, entre otras significativas características.

Sus principales ventajas competitivas son servicios de alta disponibilidad, accesos y una poderosa infraestructura tecnológica, que constituyen valiosas herramientas para que las empresas desarrollen sus proyectos con plataformas de alto rendimiento, en un escenario competitivo globalizado.

La completa oferta permite entregar a las empresas medianas y pequeñas servicios en modalidades compartidas y escalables, y a las grandes corporaciones, en modalidad especial y servicios diferenciados en sus procesos.

ENTEL Data Center ofrece a sus clientes servicios con tecnología de última generación, respaldo de datos de misión crítica, control operativo permanente, conectividad directa al nodo Internet en E.E.U.U. y protección total de sus sistemas. Los servicios modulares de Hosting dedicados y compartidos, Housing (arriendo de racks, cages y planta libre) y Storage (almacenamiento de grandes cantidades de datos), cuentan con la más avanzada tecnología para la escalabilidad, disponibilidad, seguridad, integridad, gestión de sistemas webs y de procesos transaccionales de los clientes de ENTEL, únicos en su tipo y de clase mundial.

Sus servicios permiten a las empresas delegar en un experto y obtener economías de escala, transformando sus costos fijos en variables. En la actualidad, ENTEL Data Center cuenta con más de 2.500 clientes, siendo el más importante proveedor de servicios de este tipo en el mercado chileno, y ya es partícipe del mercado internacional, a través de servicios entregados a Perú, Venezuela y E.E.U.U.

Para el año 2003, debido a la agenda del gobierno en materia tecnológica y a los tratados de libre comercio, donde las empresas deberán automatizarse y transar hacia el extranjero vía Internet, se espera que el abanico de servicios de ENTEL Data Center obtenga un importante crecimiento.

Servicios de e-Business

Durante el año 2002, se continuó con la comercialización del ISP Virtual (Proveedor de Servicios de Internet Virtual), que permite que empresas medianas, grandes y mayoristas entreguen un servicio de "Acceso Conmutado a Internet" a sus clientes, utilizando la tecnología y redes de ENTEL Internet.

En el ámbito del mercado de las transacciones entre empresas (B2B), ENTEL creó Merconet en el año 2001, un mercado digital donde compradores y vendedores realizan transacciones comerciales de bienes y servicios a través de Internet. La aplicación tecnológica de Merconet descansa en una plataforma electrónica Oracle Exchange de última generación, líder mundial en almacenamiento y administración de base de datos. Ésta permite ejecutar subastas de vendedor, remates electrónicos, publicación de licitaciones on line, consultas de catálogos electrónicos, colocación directa de órdenes de compra y recepción de cotizaciones, entre otras. Esto genera a las empresas ahorros de gestión a lo largo de la cadena de valor de hasta un 35%.

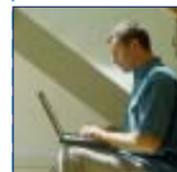
En un año de operación, Merconet ha efectuado transacciones por más de US\$40 millones, alcanzando una cartera de clientes de 600 empresas, entre las que destacan Asociación Chilena de Seguridad, Nestlé, Falabella, Lan Chile, Mutua de Seguridad, Metrogas, Homestore y Celulosa Arauco, entre muchas otras.

Merconet se encuentra en una etapa de crecimiento y proyecta para 2003 potenciar el desarrollo de servicios de valor agregado.

En el mercado de las transacciones entre personas (C2C) y entre empresas y personas (B2C), se destaca el servicio Avisos 123.cl (avisos clasificados con opción de fotografía de los artículos ofrecidos), en el cual los usuarios registrados durante el año 2002 llegaron a 55.000 personas y a 1000 empresas, alcanzando el liderazgo en clasificados on line, con peaks de 1,5 millones de páginas vistas mensuales. Asimismo, se observó un aumento considerable en el número de avisos publicados, sobre todo en los rubros automotor y propiedades.

En tanto Mall 123, una agrupación de tiendas virtuales que convergen en un solo sitio, tuvo un aumento de un 40% en las ventas. Algunas de las tiendas asociadas son: ENTEL PCS, Vinópolis, Sony Style, Ansaldo y Bikecenter, entre otras.

Dentro de los productos e-business que ENTEL ha continuado desarrollando está ENTEL Online, una solución rápida y segura



M E M O R I A E N T E L 2 0 0 2

que permite el pago de bienes y servicios adquiridos a través de Internet, cargándolos directamente a la cuenta telefónica. Un ejemplo del uso de este servicio es DICOM, para la venta de informes comerciales y verificación de cheques en línea; el preuniversitario CEPECH, que ofrece facsímiles y tareas listas para los escolares; ENCARTA 123 y WEB XAT (mensajes Web to Phone y SMS).

Con estos servicios basados en las nuevas tecnologías, ENTEL ratifica su posición de líder en conectividad y soluciones de e-Business.

Portal

El Portal de ENTEL mantuvo durante el año 2002 su liderazgo como uno de los sitios chilenos más visitado, alcanzando más de 300 millones de páginas vistas en el año y un promedio sobre un millón de visitantes únicos mensuales. Estas cifras están respaldadas por la Asociación Chilena de Medios de Internet o AMI, que reúne a ENTEL y los principales actores de Internet chilenos, y es la encargada de medir audiencias de tráfico en Internet.

Durante este año, el Portal 123 como proveedor integral de contenidos, satisfizo las necesidades de información, entretenimiento y educación tanto de usuarios chilenos como del resto del mundo. Se crearon nuevos canales de contenido como: Maternidad, Modelos y Belleza, Rockaxis (música), Panoramas y Planet Nemo (niños), los cuales se suman a los dieciséis canales ya existentes.

Entre las alianzas destaca la formalizada con Lan Chile, que permite anunciar atractivas ofertas turísticas y comprar pasajes aéreos en forma segura a través del canal de Turismo. En el ámbito de la entretenimiento se realizó diversos Video Chats con destacadas figuras, tales como la Primera Dama, Luisa Durán, el deportista Carlo De Gavardo, y los artistas: Miguel Bosé, Nicole y Patricia Manterola, entre muchos otros. El Portal 123.cl, con el objetivo de satisfacer los requerimientos según ubicación geográfica y tipo de conexión de sus usuarios, desarrolló cuatro portales: Banda Ancha, Santiago Módem, Regional y No Clientes.

En 2002, el Portal 123 lanzó el servicio WEB XAT, una página web donde los clientes registrados pueden enviar mensajes de texto a teléfonos móviles ENTEL PCS (SMS), de forma tan simple como enviar un email. El servicio puede ser contratado o prepagado con ENTELTicket.

Por último, cabe destacar que el Portal 123 se ha posicionado como un medio publicitario de alta eficiencia y efectividad en el mercado de avisadores on line.



Marco Regulatorio

A principios de 2001, la Subsecretaría de Telecomunicaciones inició el proceso de licitación de seis licencias para el servicio Wireless Local Loop (WLL), tres nacionales y tres por cada región. A través de su filial

ENTELPhone, ENTEL se adjudicó una licencia nacional y una regional por cada región para ofrecer el servicio público telefónico local inalámbrico. ENTEL es la única empresa que está operando ambas licencias, las que comprenden una capacidad de 100MHz en la banda de 3.5GHz.

Ventas Internet y Servicios de Datos para Empresas
En millones de \$ moneda diciembre 2002

