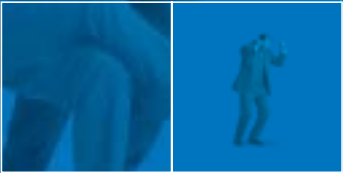




# Otros Negocios

ENTEL Call Center  
Negocios Mayoristas Nacionales e Internacionales





### ENTEL Call Center

Frente a la creciente necesidad de las empresas por mejorar la atención a sus clientes y externalizar la prestación de estos servicios, surge ENTEL Call Center en junio del año 2000. Esta filial de ENTEL completa la oferta de productos y servicios para el mercado corporativo en Chile. Así como también constituye un apoyo a los servicios de ENTEL y del resto de las filiales. La misión de ENTEL Call Center es procurar una mayor cercanía de las empresas con sus clientes, a través de un trabajo en conjunto, orientado a mejorar el servicio y la relación uno a uno con ellos.

Este año se concretaron negocios con importantes empresas e instituciones del país, como AFP Habitat, Fonasa, Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, Ministerio de Educación y Hospital Naval, entre otros.

Como parte de la estrategia comercial también se ofrecen servicios a distintos países de la región, incluyendo el segmento latino de Estados Unidos. Desde el año 2002, ENTEL Call Center presta servicios en español a empresas cuyos clientes son personas de habla hispana. Hoy tiene como clientes a reconocidas empresas del sector de telecomunicaciones en ese país.

El mercado del outsourcing de call center es una categoría de servicios con pocos años de desarrollo en Chile, pero con un gran potencial de crecimiento debido a la progresiva necesidad de las empresas por mejorar la atención a sus clientes y brindarles un servicio de atención a distancia. Pese a que es un mercado relativamente nuevo, existen alrededor de 20 competidores en la categoría que ofrecen el servicio de call center y se subdividen por tipo de servicio. El principal competidor directo de ENTEL Call Center es Atento, empresa filial de Telefónica España.

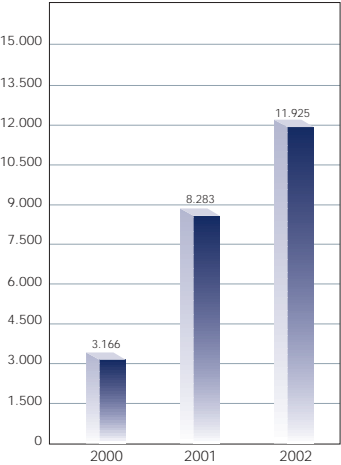
En Chile, el mercado potencial de clientes es de cerca de mil grandes empresas y corporaciones, públicas y privadas orientadas al servicio.

ENTEL Call Center cuenta con un edificio corporativo, único en su categoría dentro de América Latina. Con una superficie de 12.000 m<sup>2</sup>, posee la más avanzada tecnología y una capacidad para 1500 posiciones de trabajo y 4000 agentes. Además, dispone de una plataforma tecnológica que incluye centrales telefónicas digitales (PABX), con sistemas de ruteo

inteligente de llamadas, equipos capaces de desplegar menús de voz automáticos (IVR), sistemas que permiten sincronizar telefonía con computación, para que los agentes puedan ver la información necesaria en pantalla (CTI) al momento de recibir una llamada y atiendan el requerimiento del cliente en el momento, herramientas que permiten brindar una atención multicanal a través de Internet y telefonía a un mismo nivel, y sistemas que administran toda la historia de contacto con el cliente, incluso los realizados a través de Internet (CRM).

ENTEL Call Center también posee modernas aplicaciones y mecanismos para resguardar la información de las empresas y sus clientes, cumpliendo con los más altos estándares de seguridad.

ENTEL Call Center  
Ventas en millones de \$ moneda  
de diciembre 2002



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



### Negocios Mayoristas Nacionales e Internacionales

En los últimos años, el número de participantes en este negocio ha aumentado debido a la privatización de empresas en la industria de las telecomunicaciones, tanto chilenas como extranjeras, y a la desregulación de los mercados. Estos nuevos participantes que entran en el negocio son generalmente compañías que no poseen la infraestructura de red necesaria, o no han establecido acuerdos comerciales con las demás empresas operadoras a nivel nacional e internacional.

Ante la necesidad de interconectar sus redes con el país y el mundo, a través de una red propia (lo que implica grandes inversiones) o arrendando infraestructura de redes a terceros, ENTEL ha podido consolidar las oportunidades de negocios en el Segmento Mayorista, observando un importante crecimiento con respecto al año 2001.

Durante el año 2002, los negocios mayoristas de ENTEL alcanzaron ventas superiores a \$92 mil millones.

El Negocio Mayorista de ENTEL se orienta a satisfacer las necesidades, tanto en el ámbito nacional como internacional, de las empresas de Larga Distancia (Carriers), Operadores Locales de Telefonía Fija y Móviles, Proveedores de Servicios Intermedios y Proveedores de Servicios de acceso a Internet (ISPs).

Dentro de los negocios mayoristas se incluyen los Negocios de Tráfico donde ENTEL Carrier Service Division, aportando a las ventas de ENTEL matriz y sus filiales internacionales, se ha consolidado como un broker mundial y uno de los más importantes a nivel latinoamericano, con puntos de presencia (POPs) ubicados en Nueva York, Los Angeles, Miami, Santiago, El Salvador, Guatemala, Lima y Caracas.

ENTEL, durante el año 2002, cursó más de 2000 millones de minutos a través de sus redes internacionales, ya sea en protocolo tradicional PSTN o IP, otorgando una muy alta calidad de término para el tráfico propio del grupo y el de otros clientes mayoristas.

Con respecto a los Negocios de Ancho de Banda, el significativo crecimiento que ha tenido Internet en el mundo ha revolucionado a la industria, crecimiento que ha afectado directamente a ENTEL.

En este ámbito, ENTEL ha realizado grandes inversiones en cables internacionales, logrando posicionarse como uno de los operadores más relevantes de la industria. Gracias a la red de cables submarinos, ENTEL ha comercializado a nivel mayorista grandes anchos de banda, transportando servicios de voz, datos e Internet.

Internet continuará siendo el motor de la industria en los años venideros. Debido al tipo de contenido y las nuevas aplicaciones, requerirá cada vez de un mayor ancho de banda, por lo que ENTEL ha trazado su estrategia en orden a implementar una nueva red internacional, con la que podrá disminuir costos y así mantener su liderazgo en el transporte de información.

Negocios Mayoristas Nacionales e Internacionales de ENTEL Matriz  
Ventas en millones de \$ moneda  
de diciembre 2002

