



ENTEL

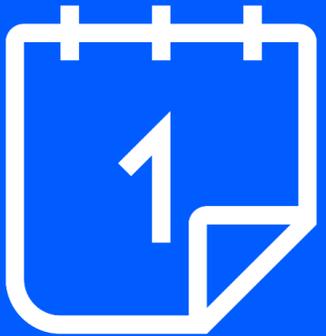
Fiel a su origen conectando el futuro

PABLO OYARZÚN FRACEI

GERENTE DIVISIONAL Y TRIBE LEADER

EXPERIENCIA Y CANALES DIGITALES

HOLA!



AGENDA

- Identidad Única
- Compromisos
- Experiencia única
- Flexible en tiempos de Covid
- Cierre y conclusiones

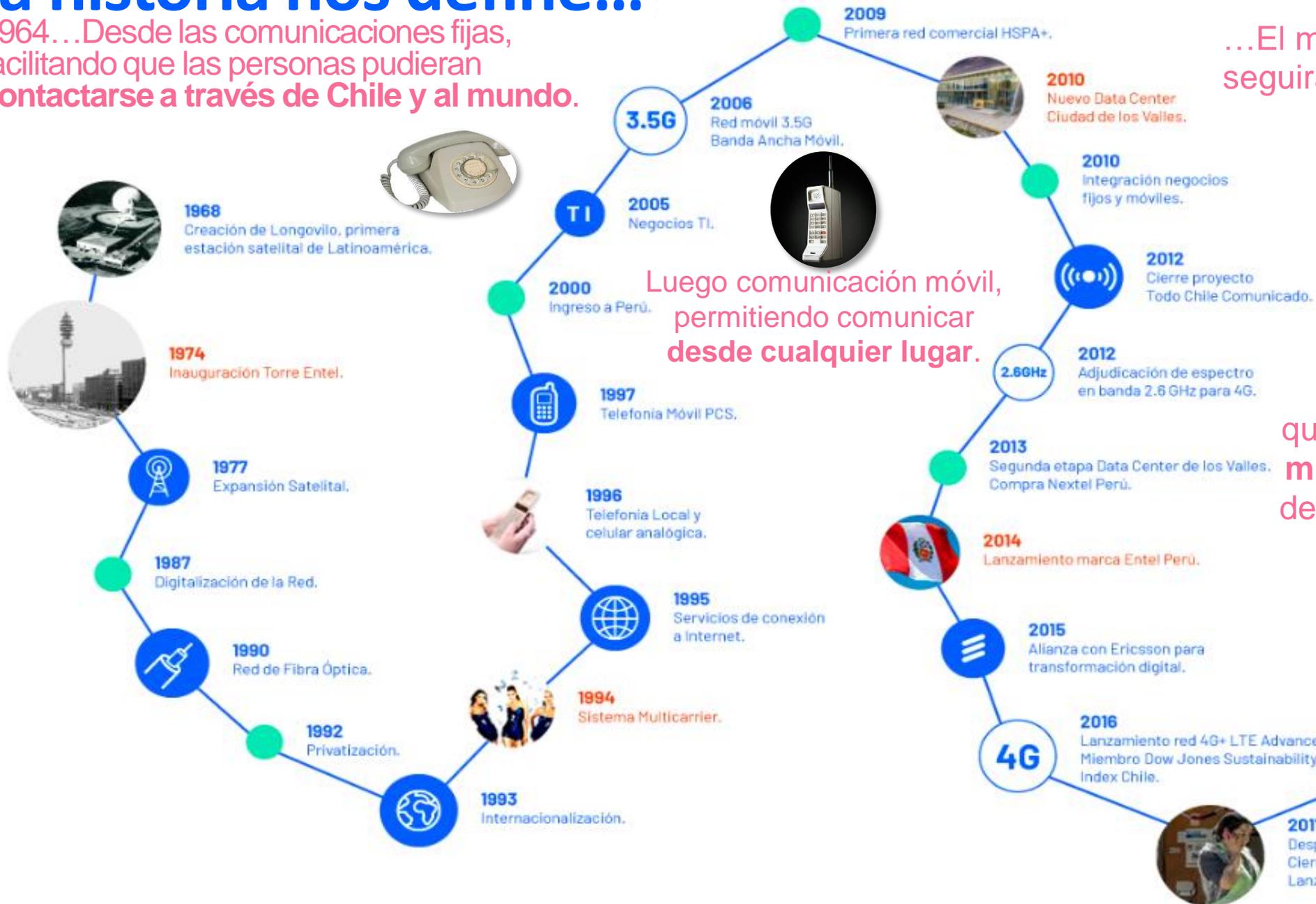
IDENTIDAD ÚNICA

Desde nuestro origen nuestro motor es querer **SER un aporte para el desarrollo de Chile** ayudando al futuro de las personas, colaboradores, las empresas y la sociedad.



La historia nos define...

1964... Desde las comunicaciones fijas, facilitando que las personas pudieran contactarse a través de Chile y al mundo.



Luego comunicación móvil, permitiendo comunicar desde cualquier lugar.

...El mundo ha cambiado y seguirá haciéndolo!!!



Después, hemos querido aportar a lograr un mundo mejor conectado desde el acceso a internet.



Somos más que conectividad...

Existimos para acercar las infinitas posibilidades que da la tecnología y así transformar responsablemente la sociedad:

- Mejorando la vida cotidiana de las personas.
- Favoreciendo el desarrollo y productividad de las empresas .
- Favoreciendo el desarrollo de nuestros colaboradores.





¿Qué es acercar la tecnología? No es solo dar acceso o ponerlas a disposición...



*...es acompañar,
educar, estar presente
e intencionar.*

Acercamos posibilidades, mostrando cómo descubrir todo su potencial y aprovecharlo al máximo siempre.



El poder a un click!



¿Cómo?...



...tangibilizar el compromiso con nuestros clientes y la sociedad?



...nos diferenciamos del resto de los actores de la industria?



COMPROMISOS



Obsesión por el Cliente



Reinvención Permanente

Ágiles y flexibles con todos los mercados y clientes.



Transformación digital para todos



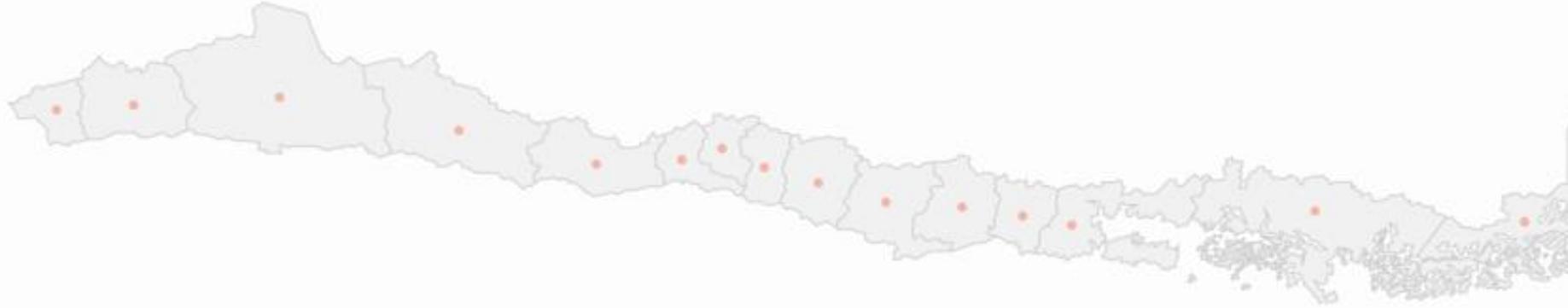
Experiencia empática, simple y ágil



Uso Responsable de la Tecnología



La compañía con la infraestructura **más robusta** de Latinoamérica...



- Contamos con el mayor despliegue de infraestructura rural.
- Las mediciones internacionales nos confirman como la red más robusta.



Entel domina la industria ganando 6/7 de los premios de OpenSignal:

- **Voice App Experience** (Mejor Experiencia de Llamadas en apps) → 76,6 puntos.
- **4G Availability** (disponibilidad 4G) → Acceso un 85,8% del tiempo de nuestros clientes a 4G.
- **4G Coverage Experiencie** (Experiencia Cobertura 4G) → 7,9 sobre 10.
- **Download Speed Experience** (Velocidad de descarga) → **Entel N°1** con una velocidad promedio de 18 Mbps.
- **Upload Speed Experience** (Velocidad de subida) → con una velocidad promedio de 9,7 Mbps.
- **Latency Experience** (Latencia) → 40,8 milisegundos.

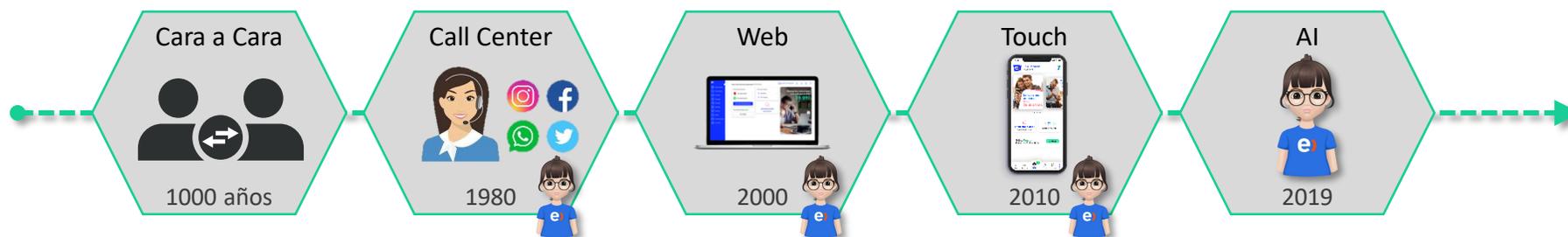
TUTELA

Entel domina ganando 4/5 de los premios de Tutela:

- **Excellent Consistent Quality** (Mejor Experiencia de Calidad de Excelencia) → 61,2%
- **Core Consistent Quality** (Mejor Experiencia de Calidad) → 93,6%
- **Download throughput** (Velocidad de Bajada) → 13 Mbps.
- **Upload throughput** (Velocidad de subida) → 7,2 Mbps.

Experiencia **distintiva** para nuestros clientes...

La comunicación con los clientes ha ido variando...



Esto ha implicado desafíos de cumplir las expectativas de los clientes de consistencia, conectividad 24x7, simplicidad, sin esfuerzo y personalizado.

Y entel ha estado a la vanguardia de las nuevas tecnologías...



- ✓ App Funcional y Personalizada.
- ✓ Integración de ClaudIA
- ✓ Constante búsqueda de integrar nuevas funcionalidades, tecnologías y mejoras de performance.

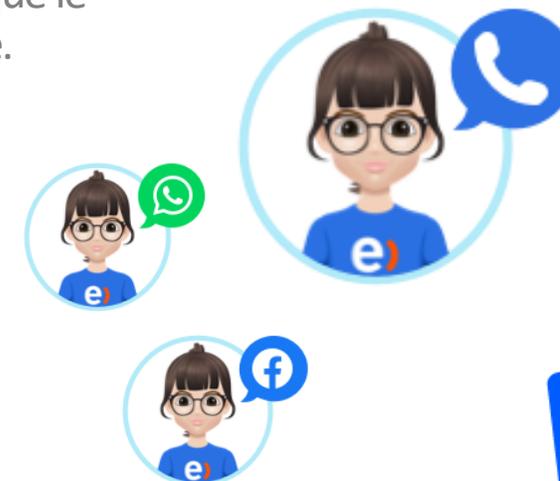


Incorporación constante de nuevos canales que le acomoden al cliente.



ClaudIA como catalizador de los requerimientos de los Clientes... transversal a todos los canales...

Reemplazo del IVR tradicional por ClaudIA Vocalizada





Empresa responsable con la sociedad...

Conectando Chile

proyecto que logró conectar **730 localidades** aisladas y rurales con Chile y el mundo!

730
Localidades
aisladas
conectadas

130.000
Chilenos
conectados

212
Escuelas
rurales
conectadas

373
Kms
de ruta
conectados

98%
del territorio nacional
poblado conectado

Todo Chile Comunicado

Hasta el último rincón de nuestro extenso país ha recibido los beneficios de contar con servicios de telecomunicaciones.



Entrega Banda Ancha
Móvil por 10 años a
1.474 localidades
Rurales



+ del **90%** ahora cuenta
con acceso a Internet.

Fundación Iguales premió a Entel por contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas en temas de diversidad sexual y de género en Chile.



Programa de Innovación Social que lleva 4 años capacitando a mujeres emprendedoras en el uso de tecnologías de la información y herramientas digitales.

253 emprendedoras han integrado la comunidad **Mujeres ON.**

Yo Leo

Herramientas digitales para facilitar el aprendizaje y fomentar el rescate de nuestras lenguas indígenas.



+2.000 alumnos
beneficiados



+346
tables
entregadas



+17
Escuelas
Patrocinadas

Escuela de Música y de las Artes

La Escuela de Música y de las Artes de Rapa Nui, liderada por ONG Toki y Entel, inició sus obras en noviembre de 2014 y es la primera escuela 100% sustentable de Latinoamérica.

Tutorías Belén Educa

Tutorías con una orientación personalizada, en torno a las inquietudes personales, académicas y laborales de jóvenes con menos oportunidades, para incentivarlos a continuar sus estudios superiores.



Y responsable con el desarrollo sustentable...



Dow Jones Sustainability Indices

N°21 del ranking general de la industria de telecomunicaciones, ascendiendo dos lugares respecto al año anterior.

Eficiencia Energética Entel está comprometido con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.



Edificio Corporativo bajo estándares de US Green Building Council.



Data Center

bajo estándar internacional **Power User Effectiveness (PUE)** situándolo a la altura de los más eficientes a nivel mundial.



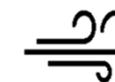
Matriz Energética

Todas nuestras instalaciones en el territorio nacional consumen energía, por lo que constantemente se busca alternativas en sintonía con el medio ambiente.



133

antenas solares



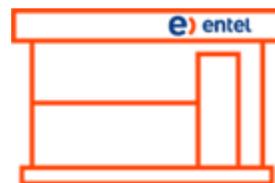
22

antenas eólicas



4

antenas celdas de hidrógeno



121 Tiendas

Con contenedores de Reciclaje de celulares, accesorios como audífonos y baterías.

41,1 Toneladas

De residuos recuperados durante el 2019



Reciclaje de Red

Participación del Programa Mundial de Gestión Ecológica y Recuperación de Productos – Se han reciclado durante el 2019 +313 toneladas.



Entel en tiempos de COVID

¡El escenario actual ha significado desafíos para nuestros clientes y para Entel!



#EsBuenaSeñal

#Cuidémonos

#QuédateEnCasa



Hazlo Increíble... pero desde tu casa!

Para entel la seguridad y tranquilidad de sus colaboradores es lo primero, por eso, desde el inicio de la pandemia ha tomado todas las medidas necesarias para asegurar el bienestar de sus colaboradores y clientes...

De nuestros colaboradores se encuentran en **Teletrabajo.**

95%



Se mantiene en **Terreno** para resguardar la calidad y disponibilidad de nuestro servicio.

5%



De nuestros colaboradores de atención **Call Center** están trabajando desde su **Casa.**

100%



De nuestras **Tiendas** operativas con **altos estándares** de higiene y seguridad.

80%



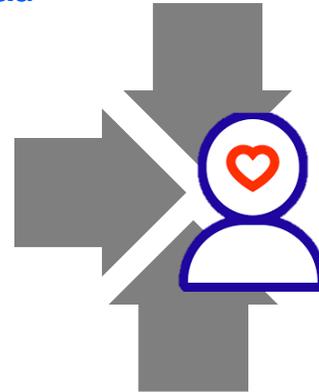
Siente como tú Cliente... y empatiza!

Entender la angustia y preocupación de los Clientes, y su necesidad de comunicarse con nosotros.

Aumento de un 30% de las interacciones post inicio Emergencia

Una red Robusta y sólida, atenta a poder responder el aumento de demanda que los clientes requirieron!

Ser un Apoyo para nuestros clientes
... Conectándolos



Entender y atender las Nuevas Necesidades que el cliente está viviendo!



Canales digitales reforzados para una atención

24 horas al día!



App Entel



Mi Entel



entel.cl



Claudia, nuestra asistente virtual, tuvo que estar en nuevos canales y aprendiendo rápidamente sobre las nuevas inquietudes de nuestros clientes.



Canales Tradicionales tuvieron que adaptarse a los nuevos tiempos.

Liberamos Redes Sociales para los Clientes



Prepago



Aumento de Gigas para más de dos millones de clientes en sus planes.

Aumento de la Velocidad para nuestros clientes con planes fibra



Súmate al Desafío...

+ de **4.000 estudiantes** de colegios vulnerables y paciente pediátricos en hospitales conectados a través de la SIM Card Prepago Entel que permite navegar y hablar.



Plan Solidario de Conectividad disponible para clientes que se encuentren en el 60% más vulnerable, adultos mayores de 60 años y clientes con dificultad de pago.



Acceso Gratuito a contenido educativos online del Mineduc, sitios oficiales de Corona Virus.



Señal TV Educa Chile incluida en la parrilla de programación en forma gratuita.



Principales Conclusiones...

- ✓ NO PUEDES PRETENDER SER LO QUE NO ERES
- ✓ TU PROPOSITO E HISTORIA AYUDAN A CREAR TU IDENTIDAD
- ✓ ES MUY IMPORTANTE SER TRANSPARENTE Y DEMOSTRAR CON ACCIONES Y HECHOS
- ✓ ES IMPORTANTE RESPONDER AL CONTEXTO RÁPIDAMENTE
- ✓ CONSTRUYE “**TU**” IDENTIDAD



Muchas gracias