

ENTEL PCS

Vivir primeros el futuro

MERCADO

Nadie pone en duda hoy que la telefonía móvil ha logrado cambiar la vida de los chilenos. En sólo 15 años, se ha convertido en el principal actor de la industria de las telecomunicaciones y en un motor de desarrollo indiscutido de la economía del país. Con más de 11.4 millones de abonados y una penetración en torno al 76 por ciento, Chile se ha puesto a la altura de la mayoría de los países desarrollados. El crecimiento económico sostenido del país, su estabilidad social y una adecuada legislación han sido factores determinantes para alcanzar esta posición. A ello habría que agregar la gran competencia generada entre los operadores de la industria, que se ha traducido en agresivas estrategias de penetración, en un continuo desarrollo de plataformas tecnológicas y canales indirectos de ventas, así como la positiva respuesta del segmento joven por adoptar los servicios de valor agregado.

Al cierre de 2005, Entel PCS lideraba este dinámico mercado en participación de ingresos y registraba más de 4,1 millones de usuarios, de los cuales 20 por ciento eran abonados de postpago y 80 por ciento pertenecían al segmento de prepago.

Para lograr estos importantes resultados, la compañía ha centrado sus acciones en la satisfacción de sus clientes, generando modelos que facilitan una mejor atención, ampliando la capacidad de su red y brindando una gran gama de servicios de valor agregado. Entel PCS se caracteriza por ser una empresa flexible frente a los cambios, generando una propuesta comercial atractiva y relevante, basada en la calidad y en la adecuada evolución tecnológica del servicio. Su oferta comercial tiene como principios estructurales el posibilitar mejoras en la calidad de vida de los chilenos, mediante una propuesta de valor que contribuye a simplificar el uso de la tecnología móvil en productos y servicios amigables.

LOGROS

Sin duda, Entel PCS ha marcado tendencia en la industria de la telefonía móvil en Chile. La empresa empezó a prestar servicios de telefonía móvil PCS a fines de 1997 como el tercer operador de la industria y, a diciembre de 2003, ya había consolidado su liderazgo en el mercado con 2,68



millones de clientes y una participación en torno al 40 por ciento.

Fue la primera compañía en América Latina y Chile en instalar redes GSM, y luego en implementar las tecnologías digitales de comunicación más veloces GPRS y EDGE, también conocidas como transmisión de datos por paquetes.

Este desarrollo ha beneficiado enormemente a los clientes de la compañía, teniendo el privilegio de vivir primero las posibilidades de la conectividad digital y de la comunicación multimedia. Entel PCS los ha familiarizado con un teléfono móvil que permite transmitir voz, datos (SMS), navegar por Internet (WAP), chatear, descargar sonidos e imágenes, realizar transacciones electrónicas, entre otras funciones que hace poco tiempo parecían imposibles.

Pero el protagonismo de Entel PCS se ha sustentado no sólo en redes tecnológicas y equipos de última generación. Durante los primeros años de este nuevo siglo, Entel PCS contribuyó enormemente a la integración del país, extendiendo la cobertura de la telefonía móvil a Chile insular y antártico. La ampliación de la señal ha ido a la par con un alto estándar

de calidad de servicio.

Hoy, Entel PCS tiene cobertura en todo el territorio nacional, cuenta con roaming en cinco continentes y su plataforma permite ofrecer servicios tecnológicos de vanguardia. 53 sucursales a lo largo de Chile y un call center que funciona las 24 horas atienden los requerimientos de millones de clientes que día a día se conectan al servicio de la compañía.

Otro de los pilares del éxito ha sido la innovación continua y la oferta de servicios de valor agregado para satisfacer las crecientes necesidades de la conectividad tecnológica de un mundo global. Entel PCS fue el primer operador en Latinoamérica en ofrecer juegos de participación masiva, tales como "Quién Quiere ser Millonario", a través de sus terminales móviles y bajo plataformas SMS y WAP. De la misma forma, estrenó en la región el desarrollo de productos de la familia de transacciones en movimiento con el servicio Coca-Cola Móvil, a los que más tarde se agregaron la compra de boletos de Metro, de entradas al cine e incluso de acciones bursátiles.

HISTORIA

Con una oferta tecnológica innovadora y una calidad de servicio de primer nivel, Entel PCS ha contribuido de manera decisiva al desarrollo de la telefonía móvil en Chile, alcanzando un reconocido liderazgo en el mercado.

La compañía nace en 1990 como Telecomunicaciones del Maipo S.A. En 1991 logra el primer contacto celular regional, uniendo Concepción y Santiago con su nuevo nombre, Telecom S.A.

Su decisión de convertirse en referente en telecomunicaciones dio frutos tempranamente: en 1993 instaló la primera red experimental de PCS 1,9 GHZ en América Latina.

En agosto de 1996, Entel S.A. se convierte en socio mayoritario de la empresa, que pasó a llamarse Entel Telefonía Personal. A fines de ese mismo año se adjudica dos concesiones PCS y al cabo de un año ya había construido una red con 210 estaciones en Chile.

La empresa cambia su nombre comercial a Entel PCS en 1998, de la mano de fuertes inversiones tecnológicas por parte de sus dueños, Entel S.A. (75 por ciento) y Motorola (25 por ciento) que permitieran cumplir con el desafío de "acercar la tecnología del mañana al mercado actual".

Para extender los beneficios de la comunicación inalámbrica a muchos más chilenos, a fines de los 90 se lanza el sistema de tarjetas de prepago para los contactos telefónicos y luego "El que llama paga". Entel PCS crece a pasos agigantados. En julio de 2000, no sólo celebra haber alcanzado un millón de clientes, sino también el primer lugar en participación de mercado, mérito aún mayor, considerando que había arrancado como el tercer actor de la industria. En el ámbito societario, en diciembre del mismo año,



El principio de ENTEL PCS

**M GTAS CDO KYAS
XQ STS CM AUCNT
IM OYS DSD LJS I VZ
N T TOK PRC Q OJS
C T UBIRAN VOLA2
I PRC Q 1:-() T CRARA
L BOK MARPS D ZZZ
T PRC M ALM I T
PRC PLBRA MLNCLIA**

(Mira todas las cosas hermosas que le puedes decir a tu potolita por sólo \$50)

Alo!
PCS

HAZLA CORTA! **XAT** -\$ + BKN

Entel adquiere el 25 por ciento de la compañía Motorola, quedándose así con el cien por ciento de la propiedad.

En los años siguientes, la vocación de Entel PCS por la innovación tecnológica en beneficio de sus clientes se plasmaría con aún mayor fuerza y de manera vertiginosa para asentar su liderazgo en el mercado de la telefonía móvil.

Al exitoso lanzamiento de la tecnología WAP, en diciembre de 2000, se suma el del sistema GPRS, que permite navegar por Internet a través de los equipos móviles, en octubre de 2001.

En marzo de 2002 la compañía ya ha conquistado la preferencia de dos millones de clientes. Ese año realiza, además, exitosas campañas publicitarias, entre las cuales destaca "Alo PCS XAT", que recibe varios premios de la Asociación Chilena de Agencias de Publicidad.

PRODUCTO

Con un profundo conocimiento de las necesidades y gustos de cada uno de los segmentos del mercado chileno, tanto personas como empresas, Entel PCS ha sabido diseñar ofertas innovadoras, atractivas, de calidad y en el tiempo necesario.

Así ocurre con los distintos planes de suscripción y de prepago que están pensados para adaptarse a las necesidades de cada usuario, tales como Cuenta Controlada, Tarifa Única, Full Familia y Plan Nocturno.

La empresa profundiza los elementos de personalización con los clientes a través de bolsas de minutos, mensajes (SMS) o datos disponibles para cada plan. Los abonados intensivos pueden disfrutar de diferentes servicios y descuentos tarifarios asociados a su consumo mensual. Las medianas y pequeñas empresas también se benefician de esta arquitectura de planes y promoción de equipos.

Aumentando aún más las posibilidades de elección de los clientes, Entel PCS mantiene promociones para

ENTEL PCS
Vivir primeros el futuro

Primeros en la Antártica

Primeros en Chile en comunicar el Continente Antártico con la red de servicios de telefonía móvil. Porque ahora sí puedes llamar a Entel PCS. Imagina dónde puedes llegar...

la recarga de prepago, entre los cuales destaca la "Carguita Feliz" e importantes descuentos gracias a convenios con diferentes canales de retail. Sus servicios de valor agregado son altamente requeridos por los distintos segmentos, especialmente por los jóvenes. Además del servicio de mensajería persona a persona (SMS P2P) y multimedia (MMS), ofrece la posibilidad de bajar y descargar contenidos -ring tone, poliphonic tone, real tone, ring back tone, juegos java, entre otros- y la navegación de Internet móvil (WAP y M-HTLM).

Alineada con la vertiginosa evolución de las soluciones de tecnologías de información para móviles (IT-Móviles), Entel PCS también lanzó una solución pionera en Chile: Black Berry, que permite estar conectado y sincronizado con el correo electrónico de manera inalámbrica, a través de un dispositivo móvil especialmente diseñado.

DESARROLLOS RECIENTES

La apuesta de Entel PCS por ser pionera se ve reforzada en 2003 con los lanzamientos de Casa Inteligente (monitoreo a distancia de la casa a través del celular) y MMS (Servicio de Mensajería Multimedia). Y cumpliendo con el

objetivo de comunicar a todos los chilenos, Entel PCS lleva el servicio de telefonía móvil a Isla de Pascua.

El importante logro de alcanzar los tres millones de clientes en septiembre de 2004, es un estímulo para que la empresa siga sorprendiendo. Así, lanza EDGE, la nueva banda ancha móvil que actualizó el sistema GPRS.

PROMOCIÓN

La capacidad de la marca de comunicarse eficazmente con sus clientes de todas las edades es otra razón clave de su éxito comercial. Esta fortaleza la corroboran los premios Effie que obtuvo Entel PCS: oro con la campaña "Descarga de Música (2006)"; y oro y plata por sus campañas para impulsar los servicios de valor agregado: "Leyes de la comunicación moderna (2005)" y "XAT (2003)". También fue reconocida con el premio Effie en 1998 en la campaña de lanzamiento de la Compañía. A ello se suma el sólido posicionamiento de su matriz ENTEL S.A., que en 2003 ingresó al Marketing Hall of Fame, transformándose en la primera firma de telecomunicaciones en entrar a este selecto grupo como una marca clásica en el mercado nacional.

El interés de Entel PCS por liderar en todos los ámbitos de su quehacer se manifiesta también en su responsabilidad corporativa. No por nada, en 2004 ocupó el puesto número 15 del ranking las "35 mejores empresas para trabajar en Chile". También es nominada entre las tres compañías chilenas que fomentan la capacitación y desarrollo de los trabajadores.

VALORES DE MARCA

El posicionamiento de Entel PCS está basado en atributos como empresa líder, muy tecnológica, que proyecta solidez y confianza, que comparten todas

ENTEL PCS
Vivir primeros el futuro

SI TE GUSTA LA MUSICA DE VERDAD, BAJALA!

descargando

CKTONES / REALTONES

las áreas de negocios del grupo Entel. Parte de su identidad reconocible se relaciona con el hecho de ser una empresa flexible ante los cambios, tener una clara propuesta basada en la calidad y en

la correcta evolución tecnológica del servicio. Su norte es generar mejoras en la calidad de vida de los chilenos a través de la simplificación en el uso de la tecnología móvil. También ha centrado sus acciones en la mejor atención del cliente, ampliación de la capacidad de red y ofrecimiento de servicios con valor agregado.

LO QUE USTED NO SABÍA SOBRE ENTEL PCS

- Es la única empresa de telecomunicaciones que presta servicio en territorio antártico.
- El año 2006, y por cuarto año consecutivo, Entel PCS fue acreedor del Premio Nacional de Satisfacción de Clientes, otorgado por Revista Capital en conjunto con el Centro Nacional de la Productividad y la Calidad, de la Universidad Adolfo Ibáñez y Adimark.
- Además de estar comprometidos con hacer vivir primeros el futuro a nuestros clientes, también tenemos un fuerte compromiso en materias de Responsabilidad Social Empresarial como unidad parte del grupo ENTEL.
- Fuimos los primeros en lanzar la red GSM en Chile y América Latina, sistema actualmente en uso por el resto de los operadores presentes en nuestro país.

