

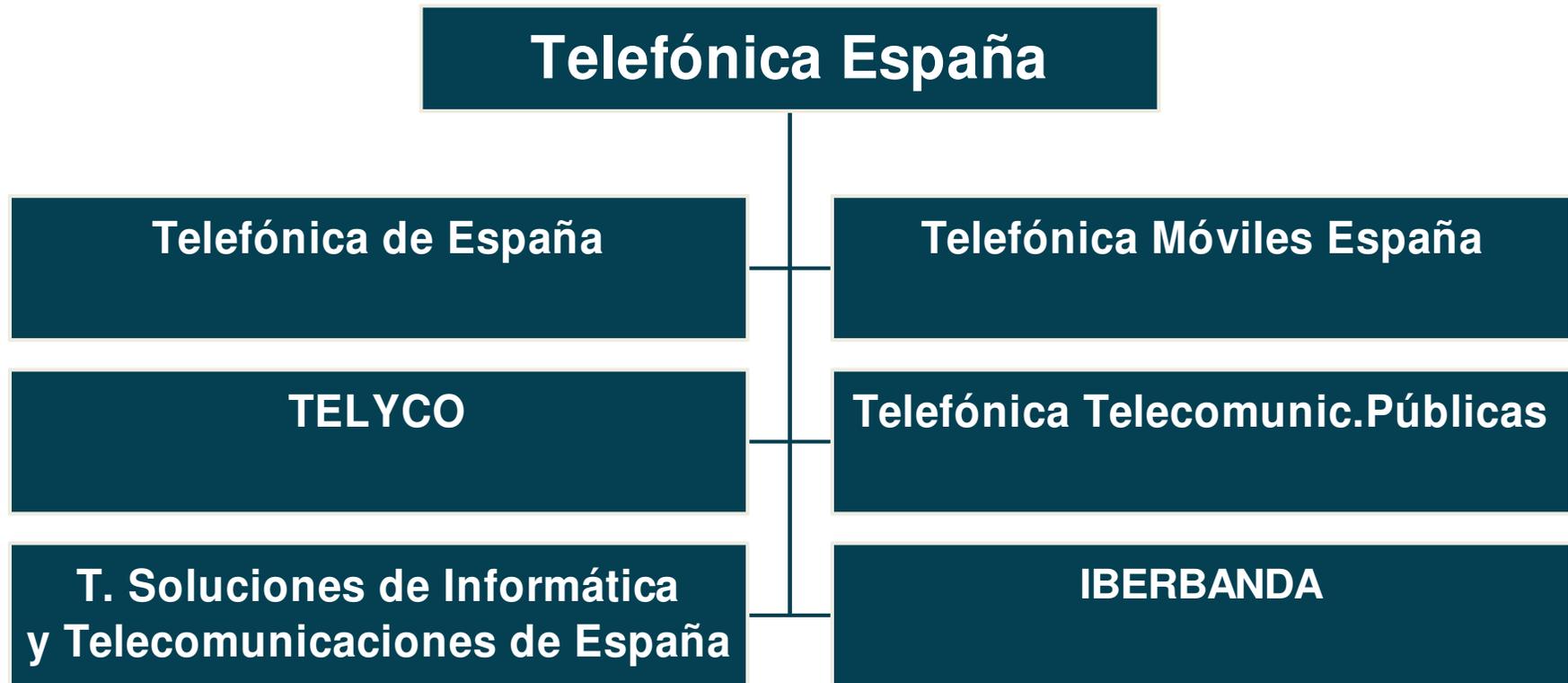
LA INCIDENCIA DE LAS TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES DE DATOS EN TELEFONICA

Cartagena de Indias, Junio de 2011

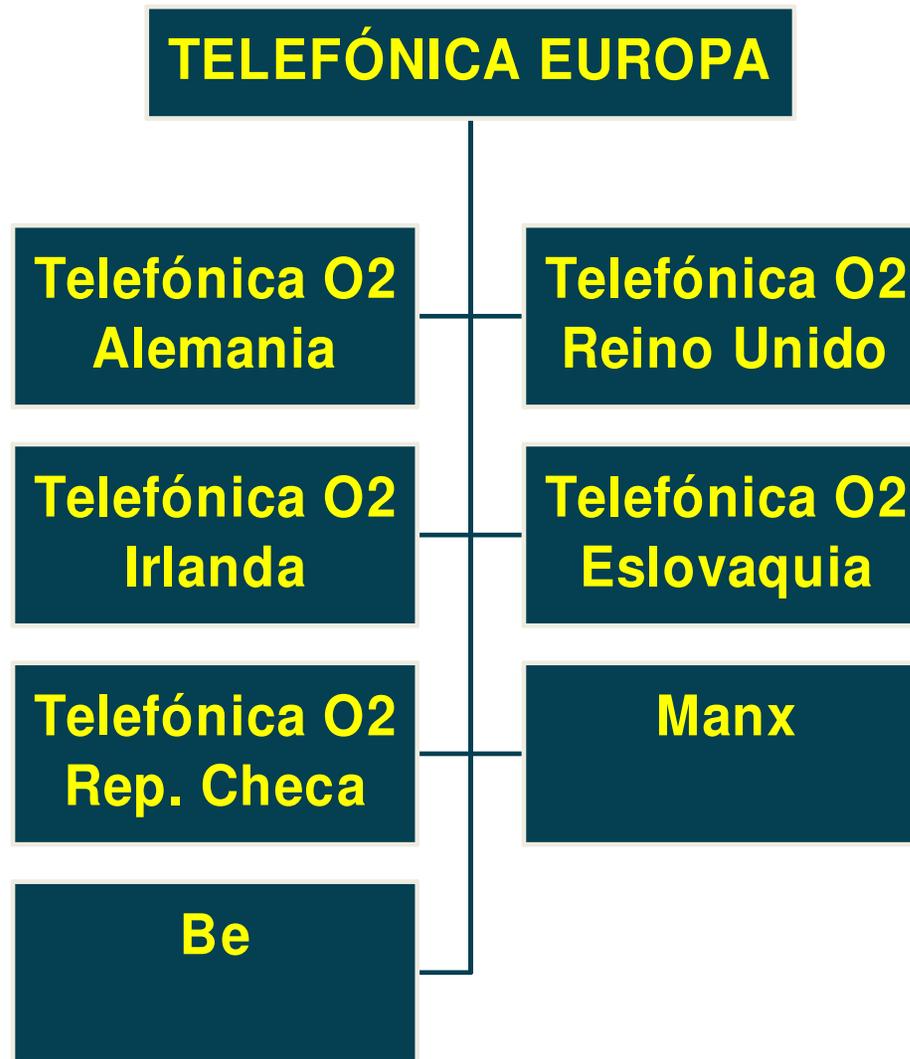
ESTRUCTURA SOCIETARIA



ESTRUCTURA SOCIETARIA ESPAÑA



ESTRUCTURA SOCIETARIA EUROPA



ESTRUCTURA SOCIETARIA LATINOAMÉRICA

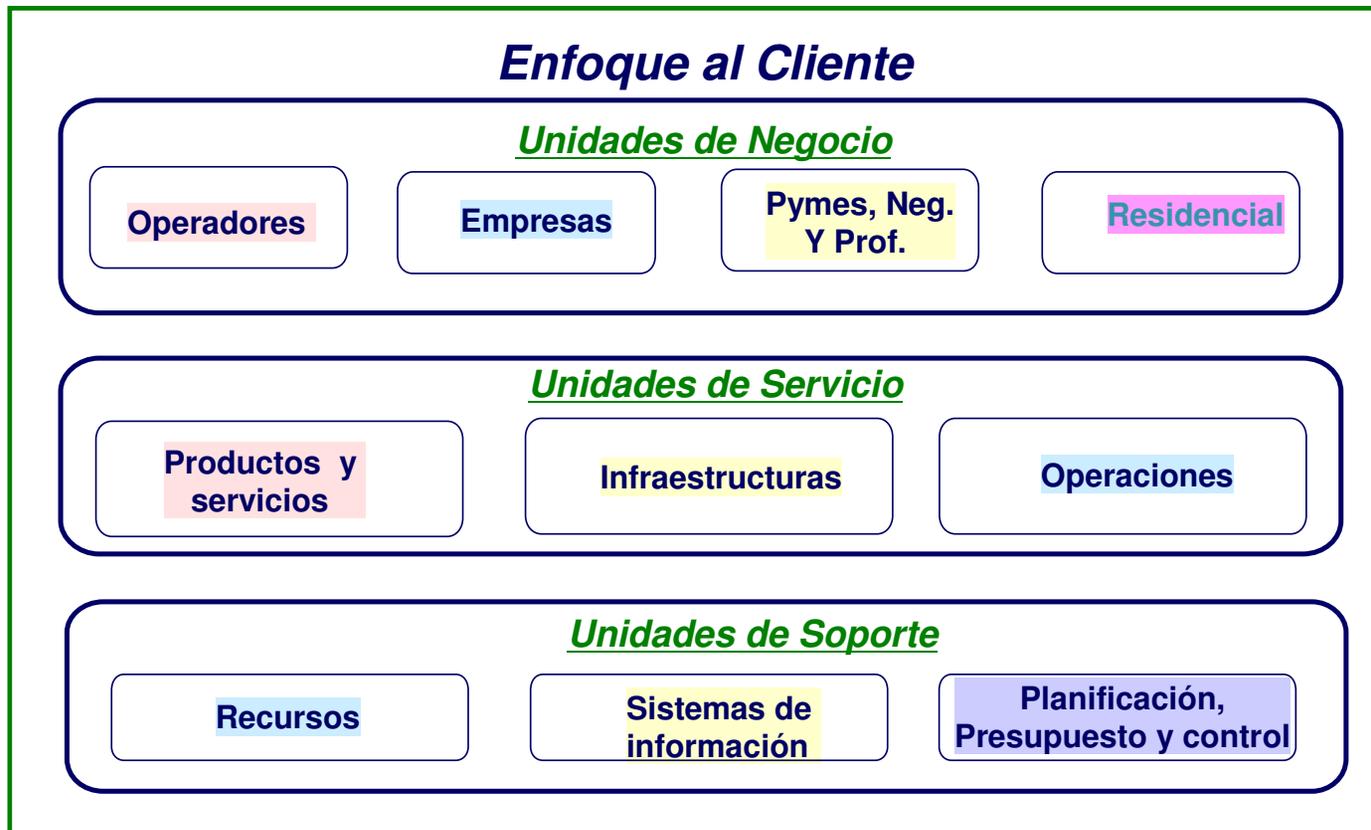


ESTRUCTURA SOCIETARIA

Otras Participaciones

OTRAS PARTICIPACIONES
3G Mobile AG (Suiza)
Grupo Atento⁽¹⁾
Telefónica de Contenidos (España)⁽¹⁾
Mobipay Internacional⁽¹⁾
Telco SpA (Italia)⁽²⁾
IPSE 2000 (Italia)⁽³⁾
Mobipay España⁽³⁾
Lycos Europe
Hispasat
Portugal Telecom⁽⁴⁾
China Unicom (Hong Kong) Limited (CHINA)
ZON Multimedia⁽⁵⁾
BBVA⁽¹⁾
Amper⁽¹⁾

MODELO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE TELEFÓNICA



MODELO DE ATENCION AL CLIENTE DE TELEFÓNICA

Canales de atención al cliente



SERVICIO DE ATENCION TELEFÓNICA 1004

¿QUÉ ES EL
1004?

 El servicio 1004 es el principal canal comercial y de atención a clientes por teléfono de Telefónica.

 Atiende a 34.607.733 clientes (21.248.736 clientes de TME y 13.358.997 de TdE).

 Durante el pasado mes de Mayo recibió 7,6 millones de llamadas

→ 52 millones de llamadas año 2010.

→ 400.000 llamadas/día laborable.

 Dotado de gran accesibilidad y calidad:

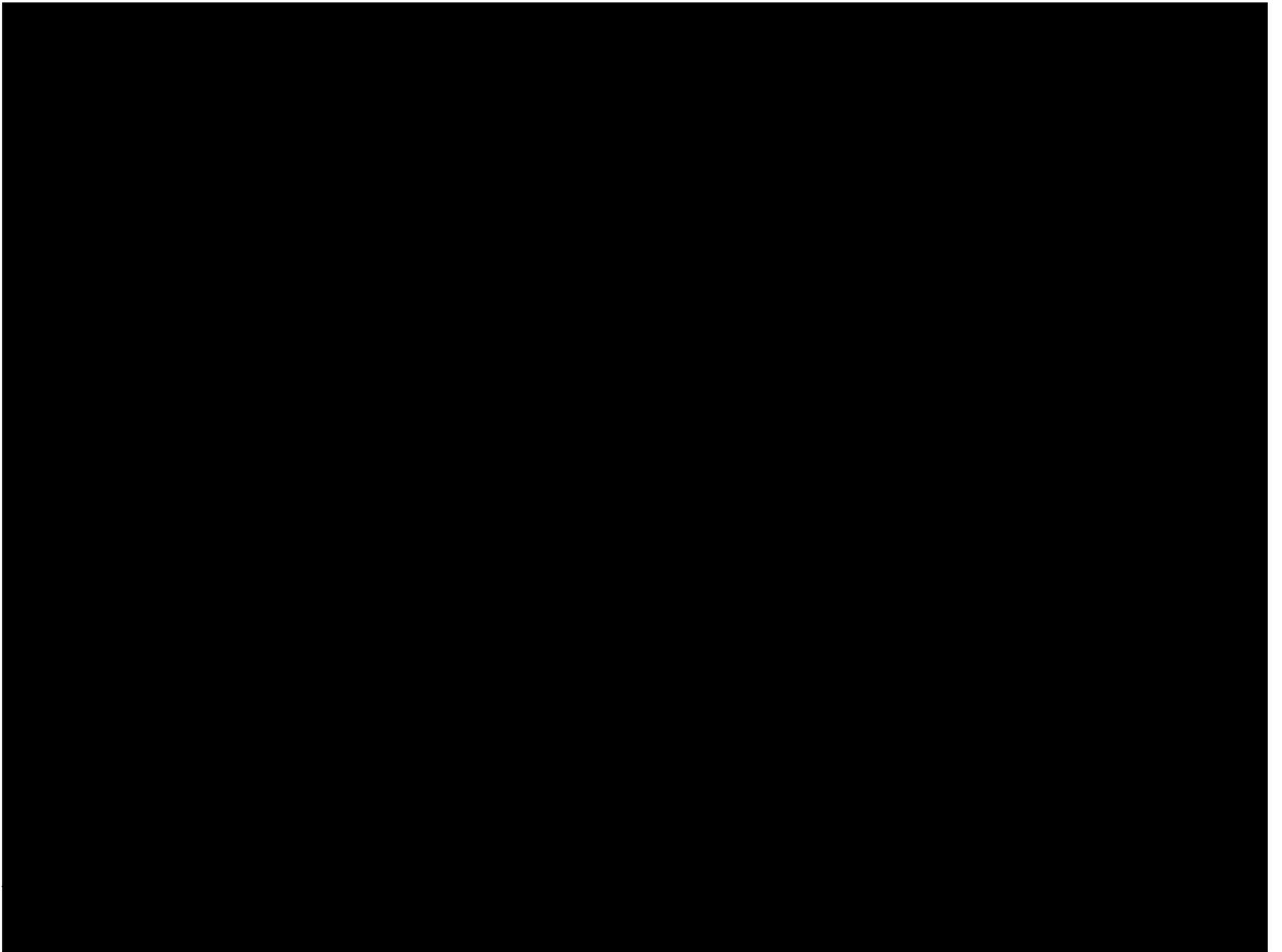
→ Presta servicio las 24 horas del día, los 365 días del año.

→ El porcentaje de llamadas atendidas sobre recibidas ronda el 95%.

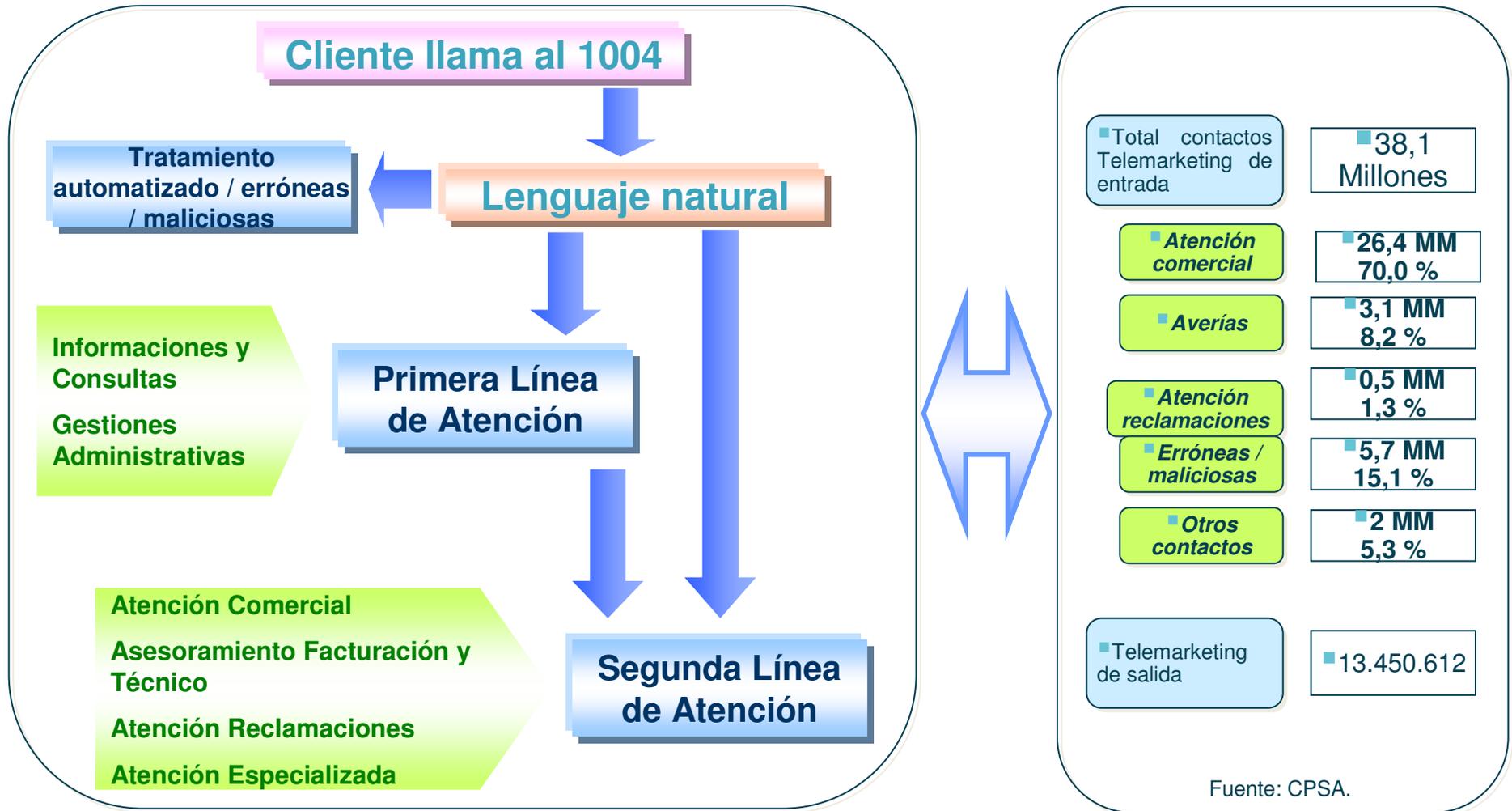
→ 9 de cada 10 clientes se manifiestan satisfechos con la atención comercial que mantienen con Telefónica a través de él.

 Atención en otros idiomas oficiales en España: Catalán, Gallego, Euskera.

 Atención en idiomas extranjeros: Inglés, Francés, Alemán, Rumano, Árabe e Italiano



SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA 1004



SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA 1004

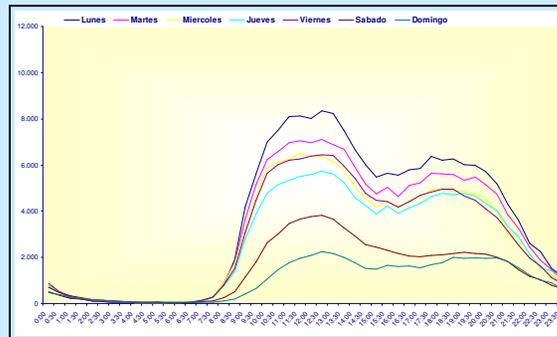
Centros de atención y ventas 1004



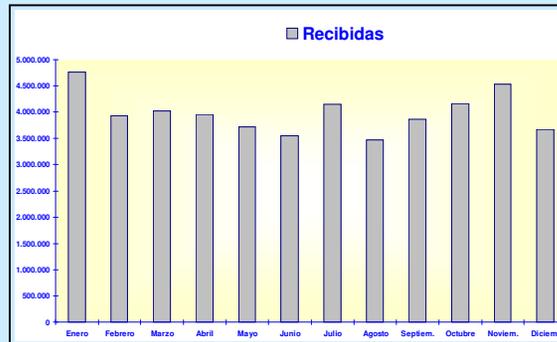
SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA 1004

Los 10,6 millones de clientes generan 37,7 millones de contactos con una **dispersión temporal** tanto mes a mes como de un día para otro dentro de la misma semana

Dispersión horaria.
Hasta 50.000 llamadas/ día de diferencia entre un viernes y un lunes de la misma semana



Dispersión mensual.
Hasta 2 millones de llamadas de diferencia entre Agosto y Noviembre



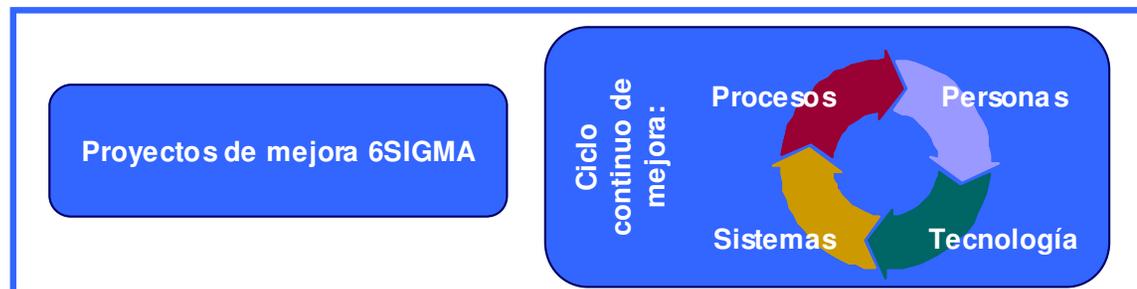
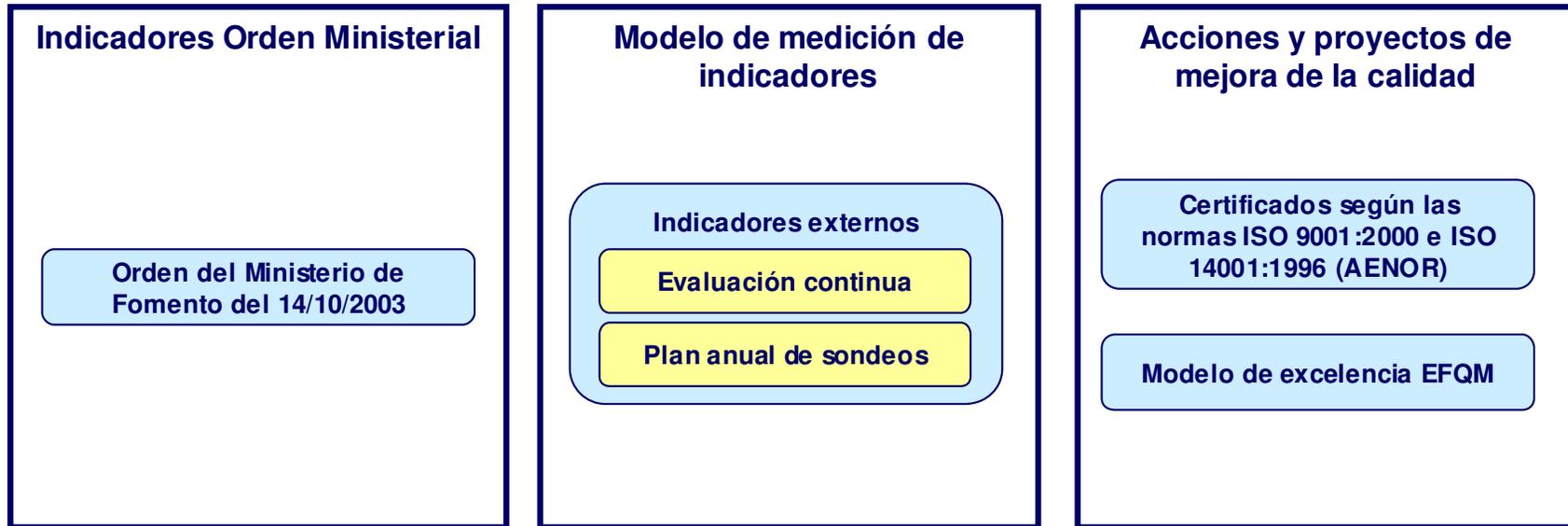
✓ Número 1004 de atención gratuito

✓ Atención 24 x 7

✓ Atención en otros idiomas oficiales en España: catalán, gallego, euskera

✓ Atención en idiomas extranjeros: inglés, francés y alemán

CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE



QUÉ OFRECEMOS



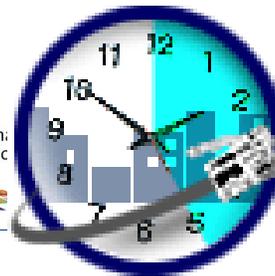
<p>ADSL</p> <ul style="list-style-type: none"> ADSL PC Línea ADSL Línea ADSL sobre RDSI Kit ADSL 	<p>Servicios sobre ADSL</p> <ul style="list-style-type: none"> Mundo ADSL Comunicador Imagenio
<p>Líneas</p> <ul style="list-style-type: none"> Alta de línea individual Línea Básica Línea RDSI Traslado de línea Cambio de número Línea Vacaciones Línea Voz sobre IP 	<p>Terminales</p> <ul style="list-style-type: none"> Liquidación de terminales ★ Domo Mensajes Domo Uno Combi Adaptador ADSL de voz IP
<p>Servicios suplementarios</p> <ul style="list-style-type: none"> Servicio Contestador Múltiple Desvío de llamadas Llamada a Tres ▶ Otros servicios suplementarios 	<p>★ Oferta Combinada</p> <p>Oferta Dúo</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ ADSL + Llamadas nacionales <p>Oferta Trio</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Imagenio + ADSL + Llamadas nacionales



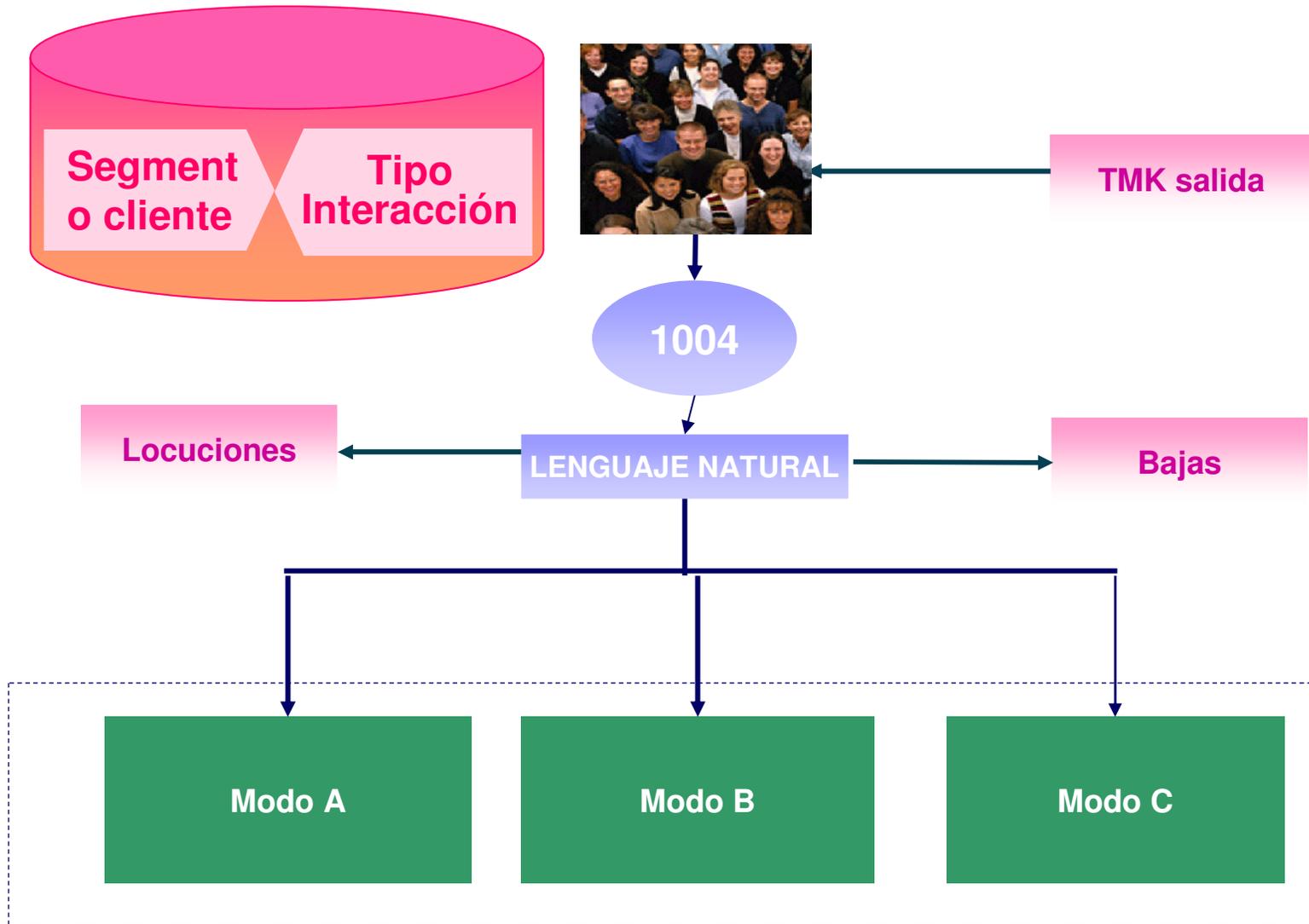
imagenio

No es tu im.
Es Imagenio

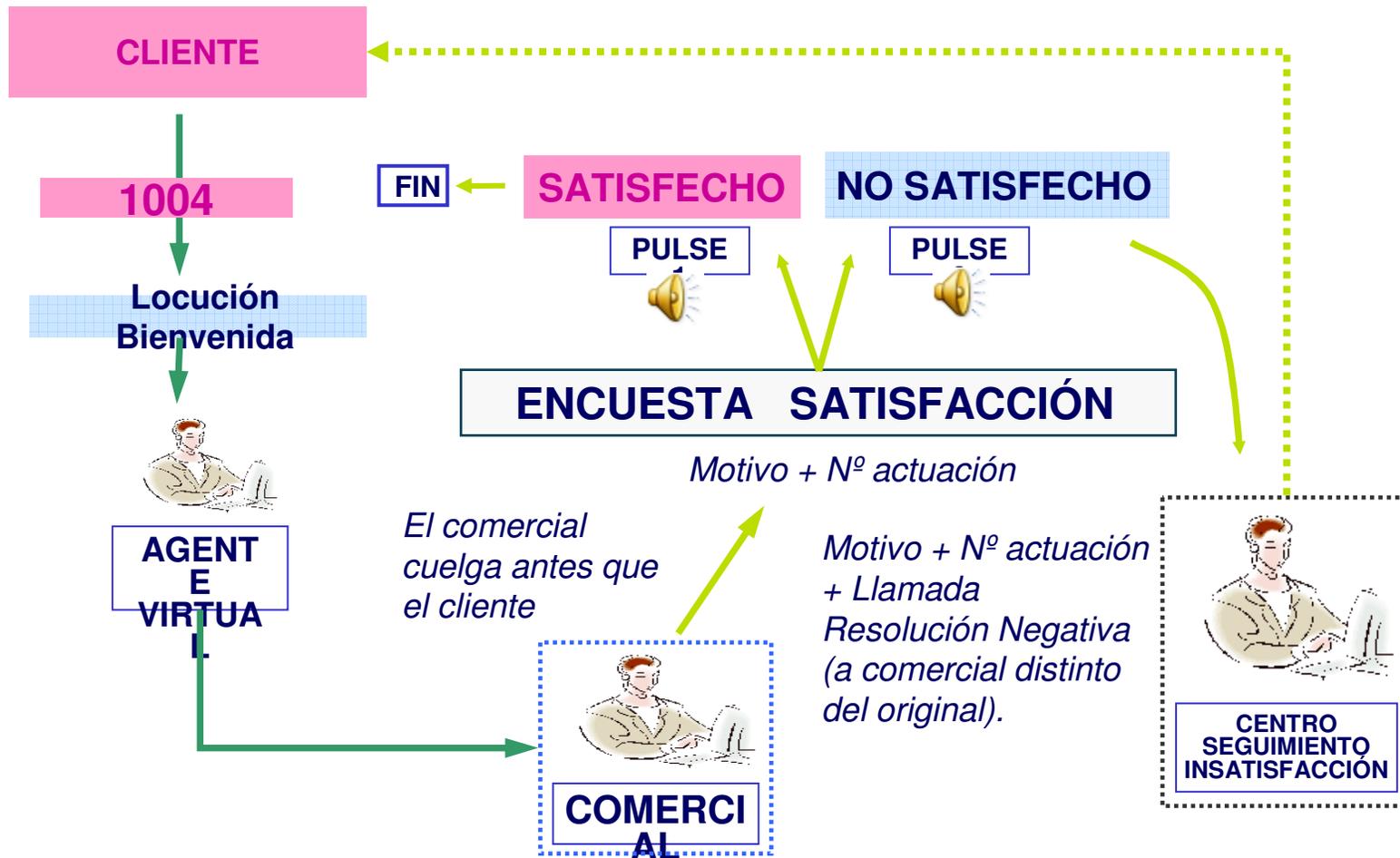
1004



MODELO DE ATENCIÓN 1004



LOCUCIÓN DE COMPROBACIÓN



LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN SON CLAVES



The collage displays several key software interfaces:

- Mapa de España:** A map of Spain with regional data overlays, likely for service area management.
- Panel de Gestión Integral de Call Centers:** A dashboard showing call center performance metrics and agent status.
- Formulario de Datos del Cliente:** A detailed form for entering customer information, including address, phone numbers, and contact details.
- Info1004:** A service portal interface for residential internet services, featuring a search bar and various service options.
- Formulario de Reclamación:** A form for logging customer complaints or service issues, with fields for identification, description, and contact information.
- Formulario de Datos del Cliente (Detalle):** A more granular view of customer data, including account status and service history.

RAZÓN DE SER DE LAS TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES

NECESIDAD DE GARANTIZAR LA CONTINUIDAD DE LOS
SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN MOMENTOS DE
CONFLICTIVIDAD SOCIAL

1004

38,2 millones de llamadas
atendidas en telemarketing
de entrada

13,4 millones de llamadas
de telemarketing
de salida

6 % de llamadas atendidas
en lenguas vernáculas

2 % de llamadas atendidas
en inglés, francés, alemán,
italiano, árabe y rumano

RAZÓN DE SER DE LAS TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES (CONTINUACIÓN)

NECESIDAD DE GARANTIZAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON GRAN MOVILIDAD LABORAL

NECESIDAD DE REDUCIR COSTES

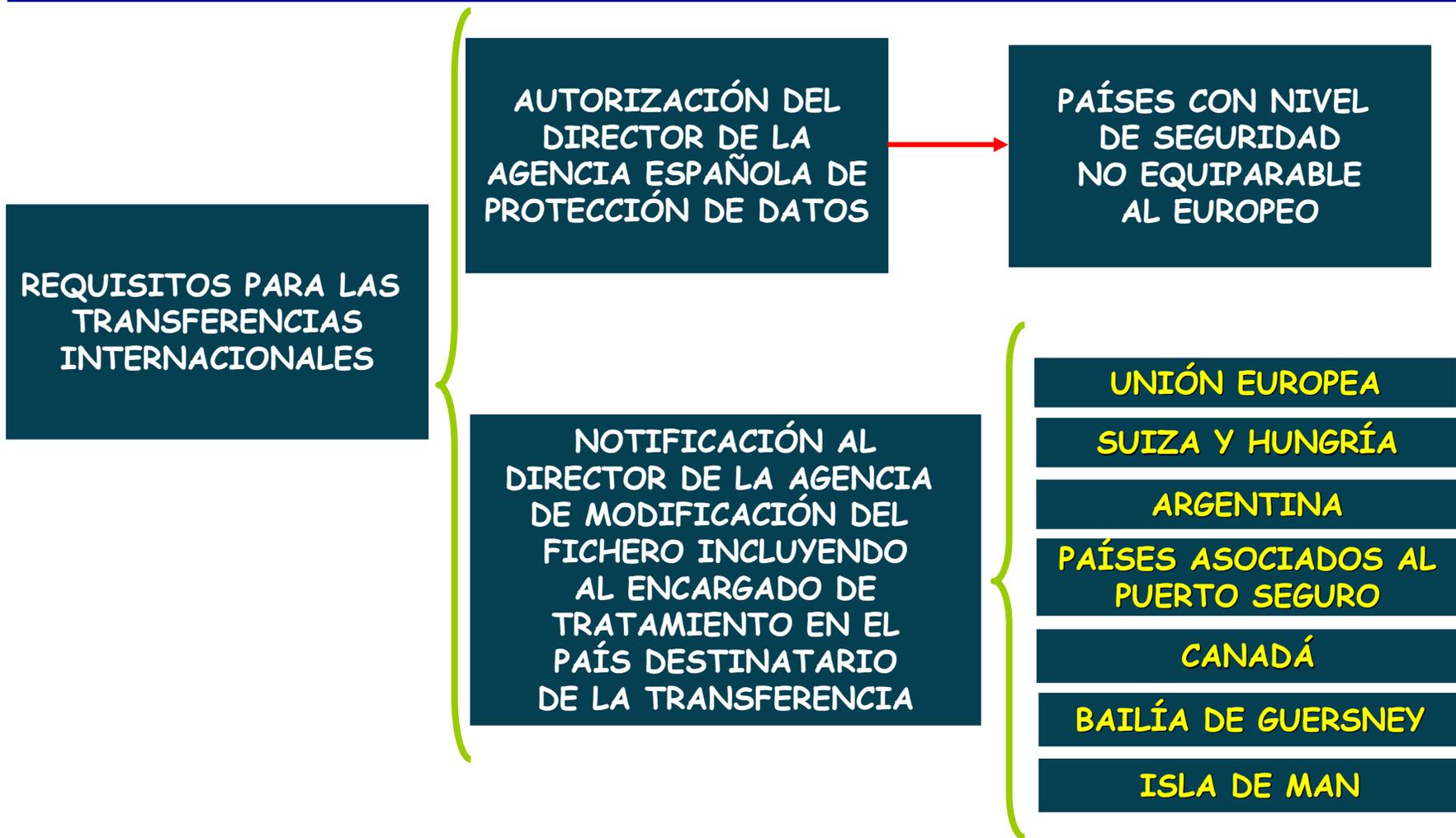
REQUISITOS PARA LAS TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES

REQUISITOS PARA LAS TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES

CONTRATO CON LA ENTIDAD QUE VAYA A ACTUAR COMO ENCARGADO DE TRATAMIENTO

INCLUSIÓN CLÁUSULAS ESTABLECIDAS POR LEGISLACIÓN COMUNITARIA
(Decisión 2001/497/CE de la Comisión, de 15 de junio de 2001, Decisión 2002/16/CE de la Comisión, de 27 de diciembre de 2001 Decisión de la Comisión de 27 de diciembre de 2004)

REQUISITOS PARA LAS TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES (CONTINUACIÓN)



REQUISITOS PARA LAS TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES (CONTINUACIÓN)

PRINCIPALES OBLIGACIONES IMPUESTAS POR TELEFÓNICA AL CONTRATISTA

- ✦ Llevar relación actualizada de usuarios que tengan acceso al sistema de información desde el país del contratista.
- ✦ Establecer un mecanismo de autenticación de contraseñas, así como un procedimiento de asignación, distribución y almacenamiento que garantice su confidencialidad e integridad.
- ✦ Control, por Telefónica de España, de las llamadas atendidas por el contratista desde el lugar de destino de la transferencia.
- ✦ Sometimiento a inspecciones por parte de Telefónica de España.
- ✦ Aceptación de la posibilidad de ver cortado el acceso a la información por parte de Telefónica de España, en caso de incumplimiento de obligaciones por parte del contratista.

LAS TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES

- ⌘ Apuesta de TELEFÓNICA ESPAÑA por subcontratar servicios a empresas localizadas en Latinoamérica
- ⌘ Necesidad de solicitar autorización al Director de la Agencia Española de Protección de Datos en supuestos de transferencias internacionales de datos a países que no tengan un nivel equiparable al español
- ⌘ N° de transferencias **29**

LAS TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES

TELEFÓNICA DE ESPAÑA

Colombia:

- ✓ Autorizada una transferencia internacional a Atento Teleservicios, sucursal Colombia para servicios de telemarketing, atención telefónica de clientes y potenciales clientes de Telefónica de España
- ✓ Autorizada una transferencia internacional a Digitex informática con subcontratación a Digitex internacional Ltd
- ✓ Autorizada una transferencia internacional a Unitono Servicios Externalizados con subcontratación a Avanza BPO Colombia
- ✓ Autorizada una transferencia internacional a Telemark Spain sucursal Colombia (Pereira)

LAS TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES

TELEFÓNICA DE ESPAÑA

Otras transferencias internacionales:

- ❖ ATENTO MAROC
- ❖ ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA SUCURSAL PERU
- ❖ EUROCCN EUROPEA DE CONTRATAS SA SUCURSAL PERU
- ❖ DIGITEX AUTORIZANDO SUBCONTRATAR CON DIGITEX GUATEMALA
- ❖ ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA SUCURSAL MARRUECOS
- ❖ ACTION LINE CORDOBA ARGENTINA
- ❖ ALLUS SPAIN SUBCONTRATACIÓN CON STRATTON ARGENTINA Y AALLUS SPAIN SL SUCURSAL PERU
- ❖ ATENTO ARGENTINA
- ❖ SYKES ENTERPRISE INCORPORATIE SL
- ❖ KONECTA CHILE
- ❖ UNITONO SUCONTRATCION CON AVANZA EN PARAGUAY

LAS TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES

TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA

Colombia:

- ✓ Autorizada una transferencia internacional a Atento Teleservicios, Sucursal Colombia para servicios de telemarketing, atención telefónica de clientes y potenciales clientes de Telefónica de España
- ✓ Autorizada una transferencia internacional a Digitex informática con subcontratación a Digitex internacional Ltd
- ✓ Autorizada una transferencia internacional a Telemark Spain sucursal Colombia (Cali)

LAS TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES

TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA

Otras transferencias internacionales:

- ❖ ATENTO MAROC
- ❖ ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA SUCURSAL PERU
- ❖ EUROCEN EUROPEA DE CONTRATAS SA SUCURSAL PERU
- ❖ DIGITEX AUTORIZANDO SUBCONTRATAR CON DIGITEX GUATEMALA
- ❖ AVANZA EXTERNALIZACION DE SERVICIOS CON KULDRUM SA EN URUGUAY
- ❖ GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE SL EN PERU LIMA
- ❖ TELEMAR SPAIN SL SUCURSAL PERU
- ❖ EUROCEN EUROPEA DE CONTRATAS EN URUGUAY
- ❖ BOUNCOPY FINANCIAL SL SUBCONTRATACION BOUNCOPY PARAGUAY
- ❖ ATENTO TELESERVICIO ESPAÑA SAU SUCURSAL URUGUAY
- ❖ EUROCEN EUROPEA DE CONTRATAS SA SUCURSAL CHILE

Telefonica

Muchas gracias
natividad.rabazo@telefonica.es