



Audiência Pública Senado

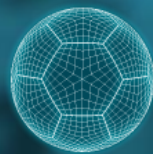
20 de maio de 2014

Telefônica

vivo

Agenda_

- Copa do Mundo
- Qualidade de Rede
- Atendimento
- Conclusões



Copa do Mundo

- Qualidade de Rede
- Atendimento
- Conclusões

Infraestrutura e rede de acesso

Liberação dos Estádios

Entrega Infraestrutura

2013

2014

1º Semestre

Nov/Dez

Março

- Rio de Janeiro
- Recife
- Fortaleza
- Salvador
- DF
- Belo Horizonte
- Porto Alegre
- Natal
- Cuiabá
- São Paulo
- Curitiba
- Manaus

3º ETAPA
Instalação das Antenas

1º ETAPA
Entrega da Infraestrutura

2º ETAPA
Instalação da Eletrônica

Hotel
BTS

4º ETAPA
Conectividade

5º ETAPA
Ajustes do Sistema

REDE

Compartilhamento Infra e o papel de cada operadora



Salas de Equipamentos

Brasília

Manaus

Local Hotel BTS



Abril
2013



Abril
2014



Abril
2014



Maio
2014

Para os Estádios do Paraná e São Paulo, não será possível a realização de testes de desempenho do sistema antes do início dos jogos



Estádios onde foi permitida a instalação do WiFi

Arena Amazônia



Arena Fonte Nova



Arena Pantanal



Estádio Maracanã



Mané Garrincha



Estádio Beira Rio



Situação aeroportos_

Solução paliativa 4G INSTALADA

- Santos Dumont
- Galeão
- Congonhas
- Salvador
- Fortaleza
- Recife
- Brasília

Solução paliativa 4G EM ANDAMENTO

- Confins (em negociação)
- **Porto Alegre** (em obras)
- **Curitiba** (em obras)
- **Natal** (em obras)
- **Viracopos** (em obras)
- **Guarulhos** (em obras)
- **Cuiabá** (em obras)
- **Manaus** (em negociação)

Para a solução definitiva, a negociação ainda está em andamento, porém como não houve acordo e com isto estamos fazendo ajustes em sistemas existentes

Entorno_



66 Sites temporários para
atendimento ao entorno dos
Estádios, Pontos de Concentração,
FIFA FAN FEST e Salas de Imprensa

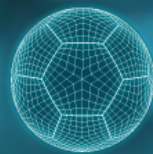
Governança_



Teremos mais de 800 profissionais atuando de forma direta e indireta na Copa do Mundo

Adicionalmente para monitorar o evento contaremos com a participação de nossos fornecedores que possuem experiência internacional em eventos de grande porte como Super Bowl e Ramadan

- Copa do Mundo



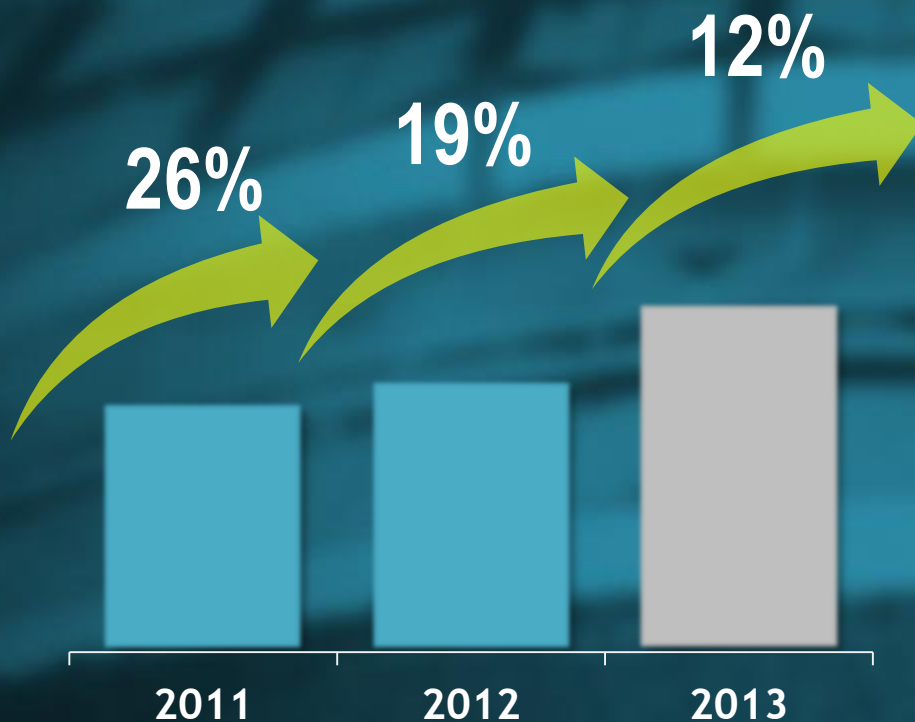
Qualidade de Rede

- Atendimento
- Conclusões

Crescimento do tráfego gera maior pressão na rede_

Voz

Crescimento anual



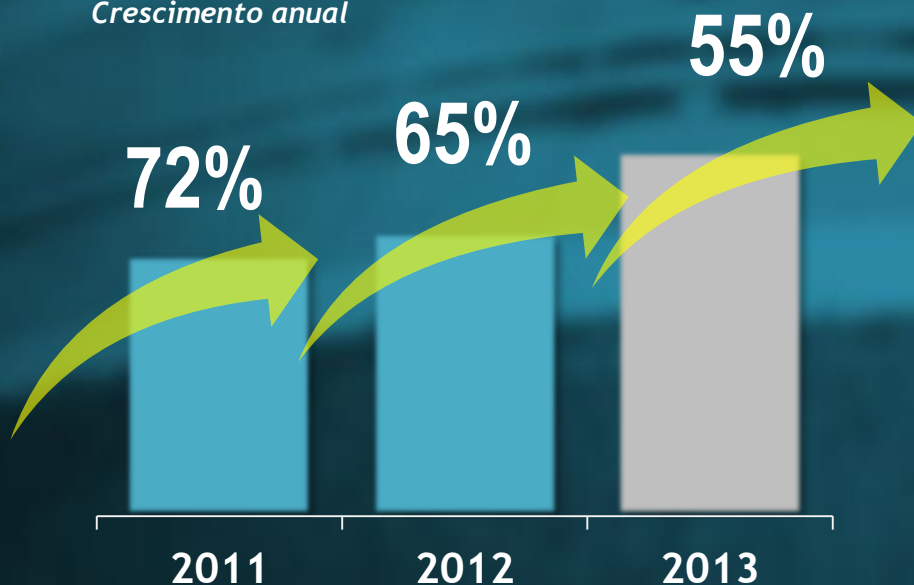
Tivemos um forte crescimento no tráfego de voz nos últimos anos...

Crescimento do tráfego gera maior pressão na rede_

...no entanto tivemos uma “explosão” no consumo de dados

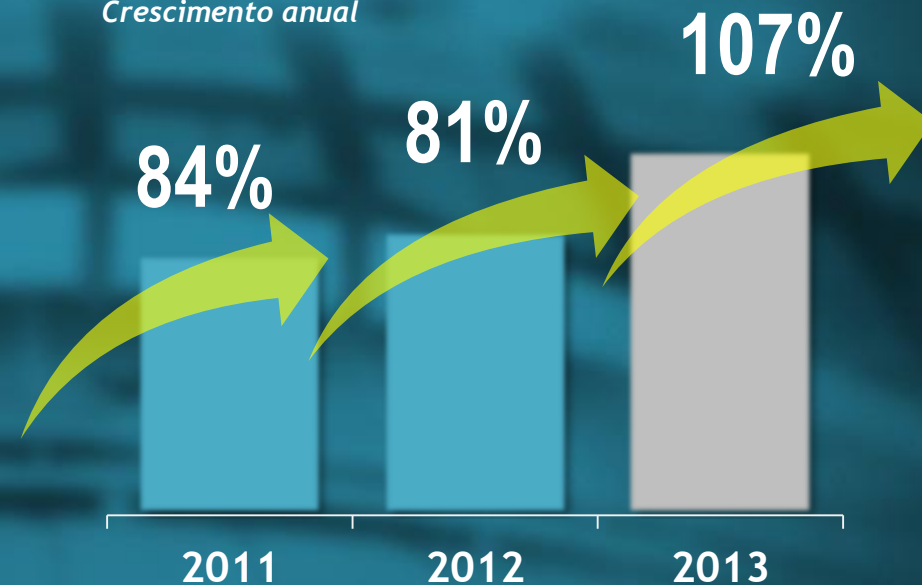
Volume de Dados

Crescimento anual



Usuários Simultâneos

Crescimento anual



Dificuldades implantação sites_

Onde evoluímos

Curitiba
PR



Brasília
DF



Rio de
Janeiro
RJ



O Brasil tem um grande
número de leis estaduais
e municipais que
restringem a
implantação de antenas

Onde precisamos evoluir

Aracaju
SE



São
Paulo
SP



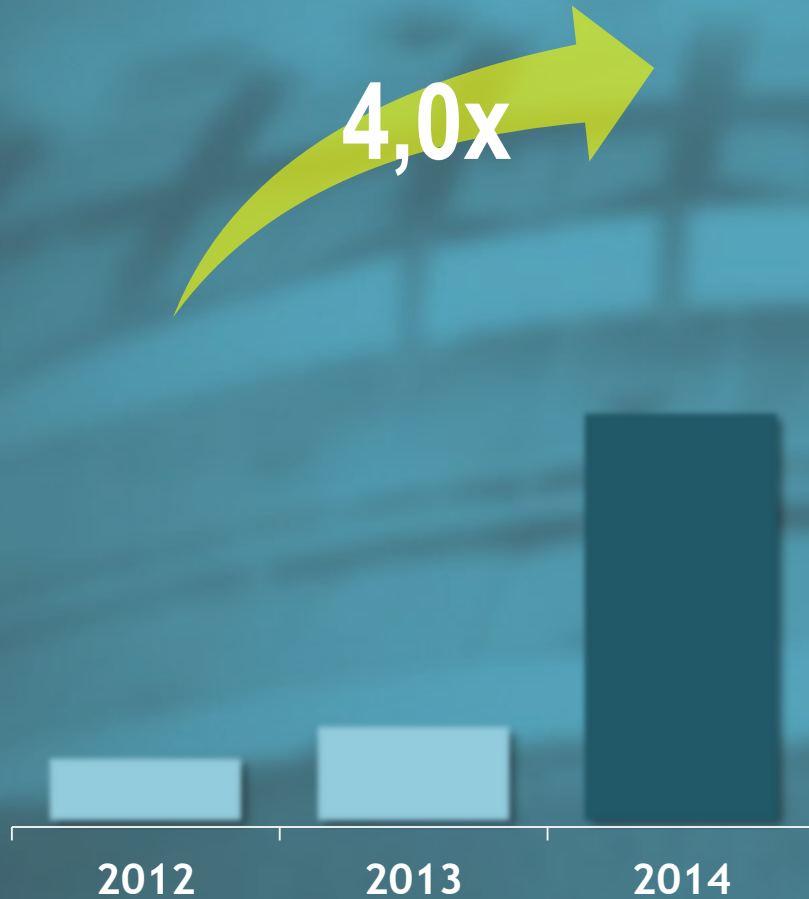
Porto
Alegre
RS



Ainda temos problemas no período de licenciamento com uma série de protocolos feitos e não autorizados para implantação

Plano de capacidade_

Sites Incrementais



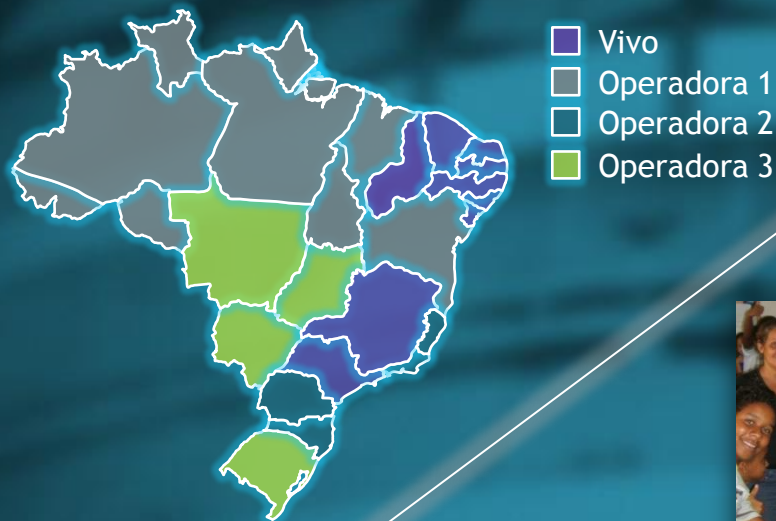
Portadoras Incrementais



Plano de cobertura_

Cobertura Rural:

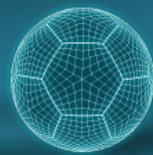
Em 2014, temos a expectativa de instalação de ampliar a cobertura em mais de mil distritos nos estados de Minas Gerais, Pernambuco e Espírito Santo



Atendimento Escolas Rurais:

Expectativa de atendimento a 1.534 municípios

- Copa do Mundo
- Qualidade de Rede



Atendimento

- Conclusões

Nosso foco é tornar disponível novos canais de contato_

Novos Canais de Relacionamento

Mensalmente

Consultas/
Saldos
e Promoções

400MM

Call Center
Eletrônico
(URA)

54MM

Internet/
Atendimento
por SMS

18MM



Para suportar tal volume de transações temos Infra Estrutura que deve estar disponível 7 dias x 24 horas x 365 dias

- 06 Data Centers (7.900m2 de área) que hospedam 6.400 servidores;
- Mais de 2.000 base de dados;
- 604 sistemas

Canais Tradicionais

Mensalmente

Call Center
Tradicional
(7x24h)

19MM

Lojas Próprias
e Revendas

1,2MM

- 35 mil agentes
- 30 Centros de Atendimento localizados em 08 estados

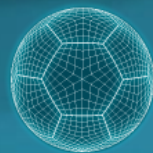
- 300 Lojas Próprias
- 2 mil Revendas



A Multicanalidade está associada a melhorias estruturais significativas

1	Disponibilizar alternativas de relacionamento além do canal convencional	Facilitar acesso e acompanhar a Massificação do uso Internet
2	Intensificar a atuação, junto a parceiros penalizando/bonificando com base na qualidade percebida pelos Clientes	Gerar competição por qualidade
3	Visão única de clientes em todos os Canais de Relacionamento (Lojas, Call Center...)	Reduzir informações contraditórias nos diferentes Canais
4	Simplificar o Portfólio de Planos existentes	Facilitar entendimento e consequentemente reduzir a complexidade no Atendimento

- Copa do Mundo
- Qualidade de Rede
- Atendimento



Conclusões

Copa do Mundo_

- Estabelecemos em tempo recorde, acordos de roaming nas tecnologias 3G e 4G com todos os países da copa
- Estamos preparando a estrutura para proteger a infraestrutura, rede e TI contra ataques lógicos e patrimoniais
- Continuaremos evoluindo a rede nos estádios e aeroportos, sempre que possível, mesmo durante a Copa
- Nossa infraestrutura e oferta de serviços durante a copa será a melhor possível para atender as demandas deste evento.

Trabalhamos para manter nossa posição de qualidade_

- O setor de Telecom, por seu caráter cada vez mais “essencial” na vida das pessoas, permanece em evidência e com **demandas e expectativas crescentes do órgão regulador, governos e sociedade** como um todo
- O crescimento de uso dos nossos serviços (mais volume de dados, mais cobertura, maior banda) e a expansão de novos produtos (Fibra/TV) criam uma demanda **constante de ampliação e melhoria da nossa infraestrutura**
- Temos um plano de crescimento de cobertura e capacidade bem definido para buscarmos uma melhora nos indicadores e mantermos nossa posição de qualidade



Audiência Pública Senado_

Telefônica

vivo