

**Lançamento da Associação
Portuguesa de Contact Centers
Hotel da Lapa, 7 Abril 2005**

Agenda

- **COLT Telecom**
- **Managed IVR**
- **IP Voice**

COLT Telecom

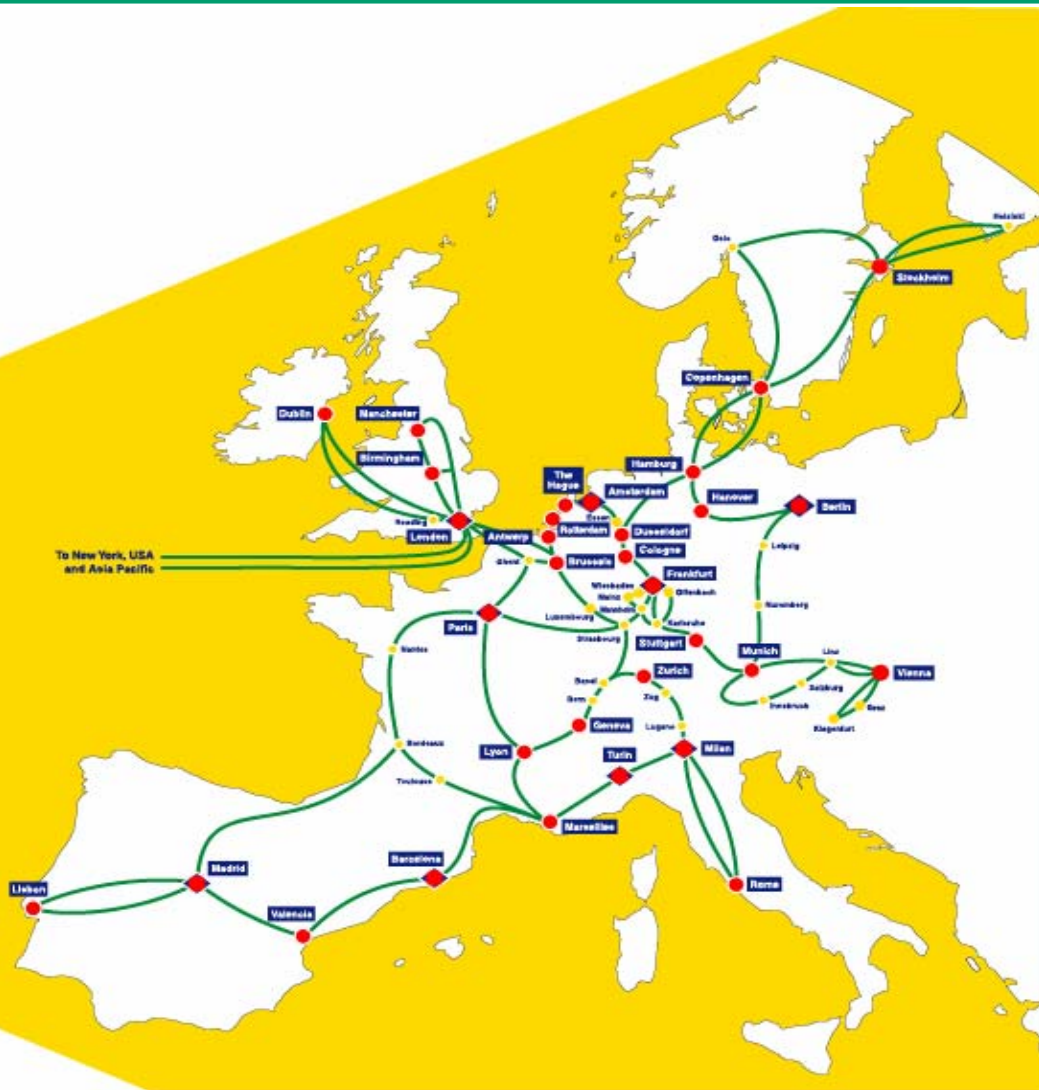


COLT Telecom Group plc

- **Fundada em Londres em 1992 pela Fidelity Investments (a maior empresa privada de gestão de fundos e investimentos mútuos do Mundo)**
- **Operador de telecomunicações pan-Europeu líder no fornecimento de serviços de comunicações empresariais**
- **Cotada na Bolsa de Londres e no NASDAQ desde 1997**
- **A COLT Telecom gere uma rede integrada de 20.000Km que liga directamente 13 países**
- **A COLT Telecom possui mais de 19.600 clientes directos em todos os sectores de negócio: indústria, serviços, financeiro e governo a nível europeu**
- **A COLT distingue-se pelo qualidade e fiabilidade dos seus serviços: “value for money”**

Rede da COLT Telecom

- Metropolitan Area Network (MAN)
- ◆ MAN with Network Solution Centre
- Other network city
- Operational network, managed end-to-end by COLT
Network connections between cities are logical paths and may not reflect actual route



Em mais de 10 anos - 40 prémios

- **The World Communications Awards 2001, 2002, 2003, 2004** – *“COLT has continued to demonstrate outstanding levels of customer care”*
- **CMA** – Number One for overall satisfaction and reliability 2001
- **Belgium** – Award for Best Business Carrier 2000, 2001 and 2002
- **France** – Best Network Connectivity, 1999
- **Germany** – Carrier of the Year 2001
- **Spain** – Best Idea of the Year, 2000, 2001
- **Switzerland** – Number One Corporate Network Carrier 2001 (Bilanz)



BILANZ



COLT Telecom Portugal

- **Infra-estrutura própria de rede 100 % de fibra óptica**
- **Rede metropolitana em Oeiras e Lisboa - aprox. 200Km - atingindo os centros empresariais**
- **Soluções de largura de banda, serviços geridos, acesso à Internet, voz e housing**
- **Serviços de telecomunicações empresariais flexíveis e de alta qualidade**
- **Assistência *premium* ao cliente**
- **Tecnologia de acesso em SDH (Synchronous Digital Hierarchy), Ethernet e ADSL.**
- **Preços competitivos devido à infra-estrutura própria**

Serviços Managed IVR



O que é o Serviço Managed IVR da COLT?

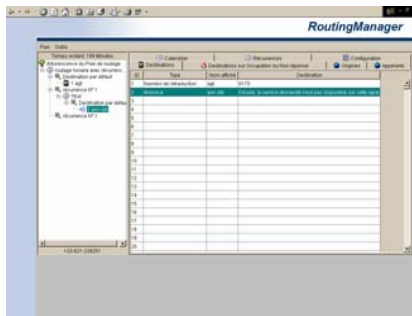
- IVR (Interactive Voice Response) - Um serviço de rede baseado numa plataforma que permite gerir as chamadas de um modo customizado.
 - Infra-estrutura redundante e escalonável
 - Infra-estrutura detida e gerida pela COLT
 - Hardware e software fornecido pelo líder da Indústria, Nortel Networks
 - *Multi-user*
 - Gestão na *web* multi-lingue
- Disponível nos 13 países COLT
- Serviço integrado com o portfolio de Inbound Voice da COLT

Inbound Voice Portfolio

Valor e complexidade

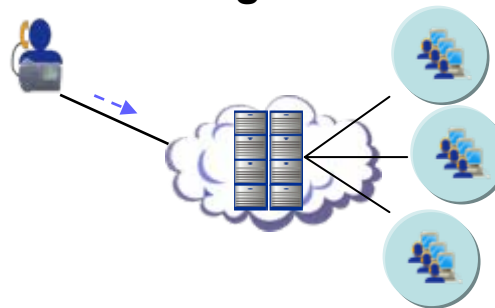
Serviços IN

- Gamas de numeração diversificadas
 - Gratuitos
 - Custos partilhados
 - Custo por chamada
- *Routing Manager*
- *IN Reports*
- Portabilidade



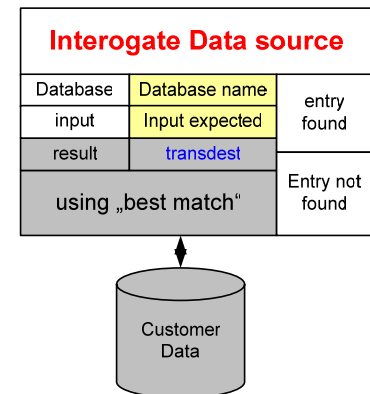
Managed IVR

- Anúncios
- Menus
- Encaminhamento chamadas
- Gravação remota
- *Data Capture*
- Gravação de Mensagens
- *IVR Reports*
- *IVR Manager*



Advanced Speech

- *Virtual Network Queuing*
- Reconhecimento de voz
- *Text to Speech*
- Integração de Bases de Dados

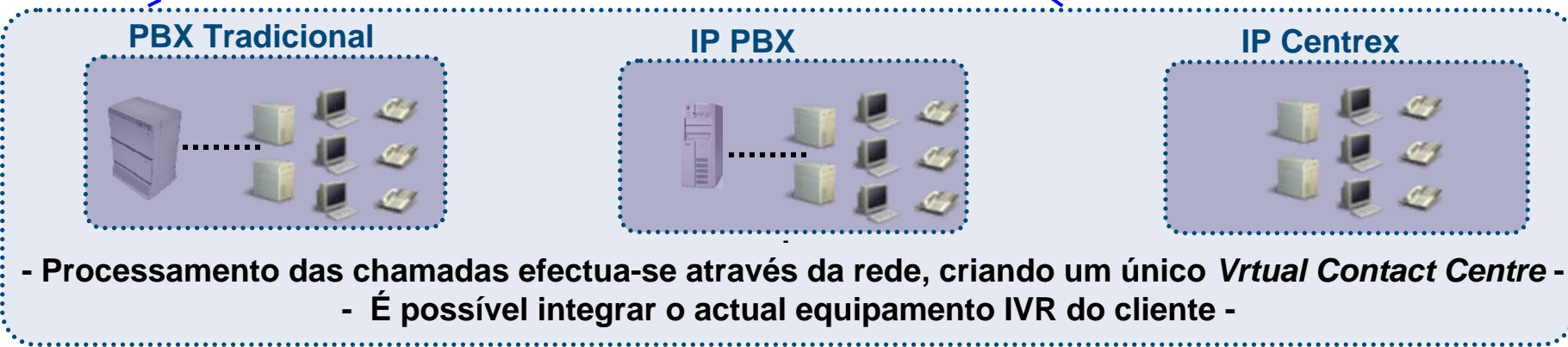
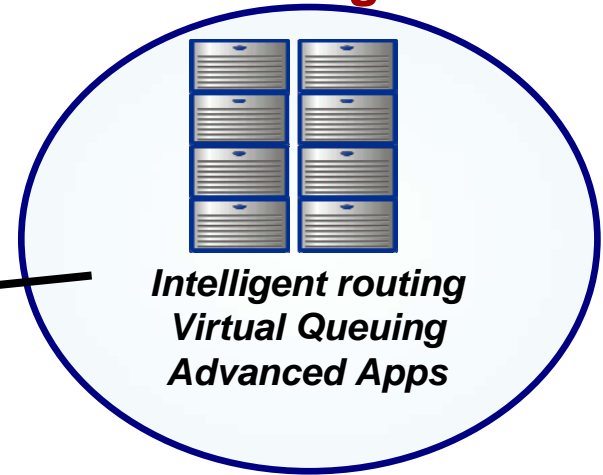
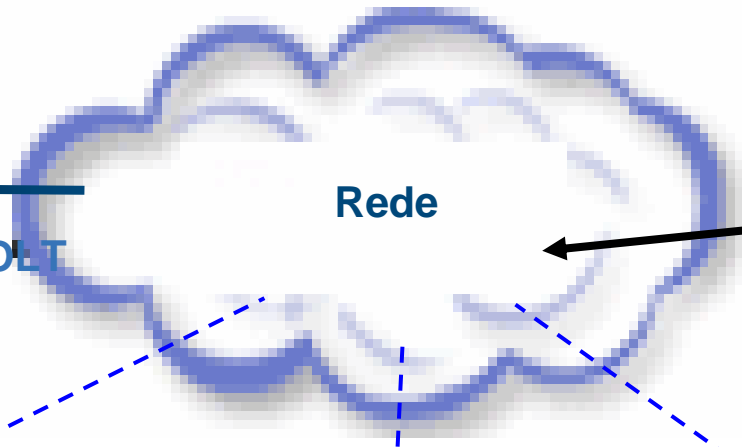


Proposta COLT

COLT Managed IVR



Número de acesso COLT
800 123 456

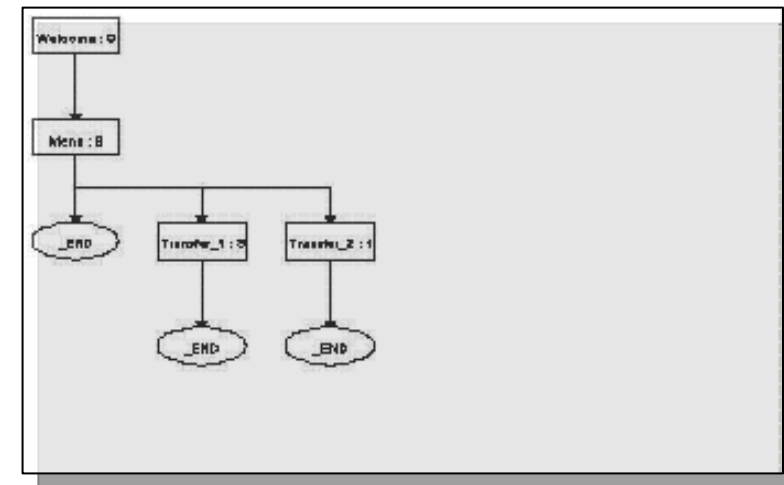
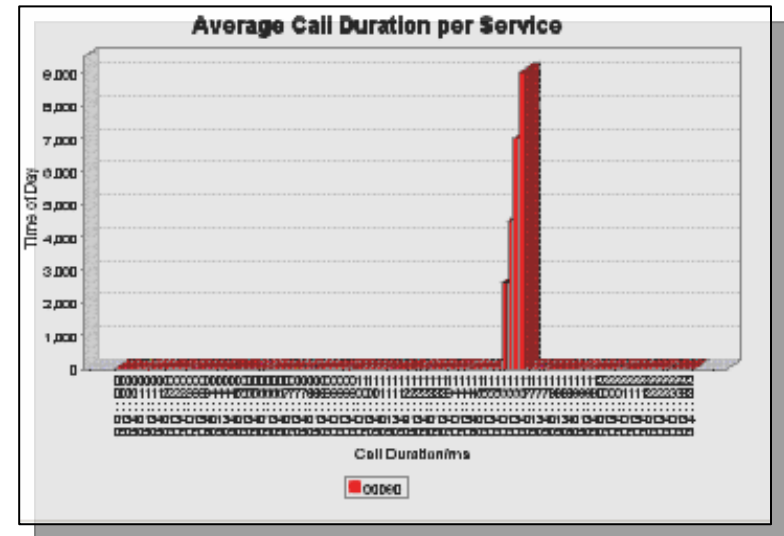


- Sem investimento de capex ou custos de manutenção
- O serviço de Managed IVR consiste em:
 - IVR Manager Standard ou Advanced
 - Opção de funções avançadas
- IVR Manager ferramenta de gestão baseada na web
- A COLT provisiona os seus planos de chamadas e providencia a sua conta de utilizador do IVR Manager
- Uma verdadeira solução de IVR.

- Ferramenta de gestão web multi-lingue
- Permite controlo completo da aplicação de IVR:
 - Criar, modificar ou activar planos de chamadas
 - Alteração de números de destino
 - Upload e activação de novos anúncios e menús
- Alterações podem ser feitas em *real-time* para responder a situações de emergência.

IVR Reports

- Relatórios gráficos
- Permite verificar o perfil do chamador adaptando o serviço em conformidade
- Possibilita verificar por ex:
 - Número de chamadas
 - Tempo médio duração chamadas
 - Número de chamadas direccionadas para um determinado menú
 - Tempo médio de chamadas para um determinado destino
- Relatórios disponíveis:
 - No écran
 - Através de *download* em formato XML ou Excel

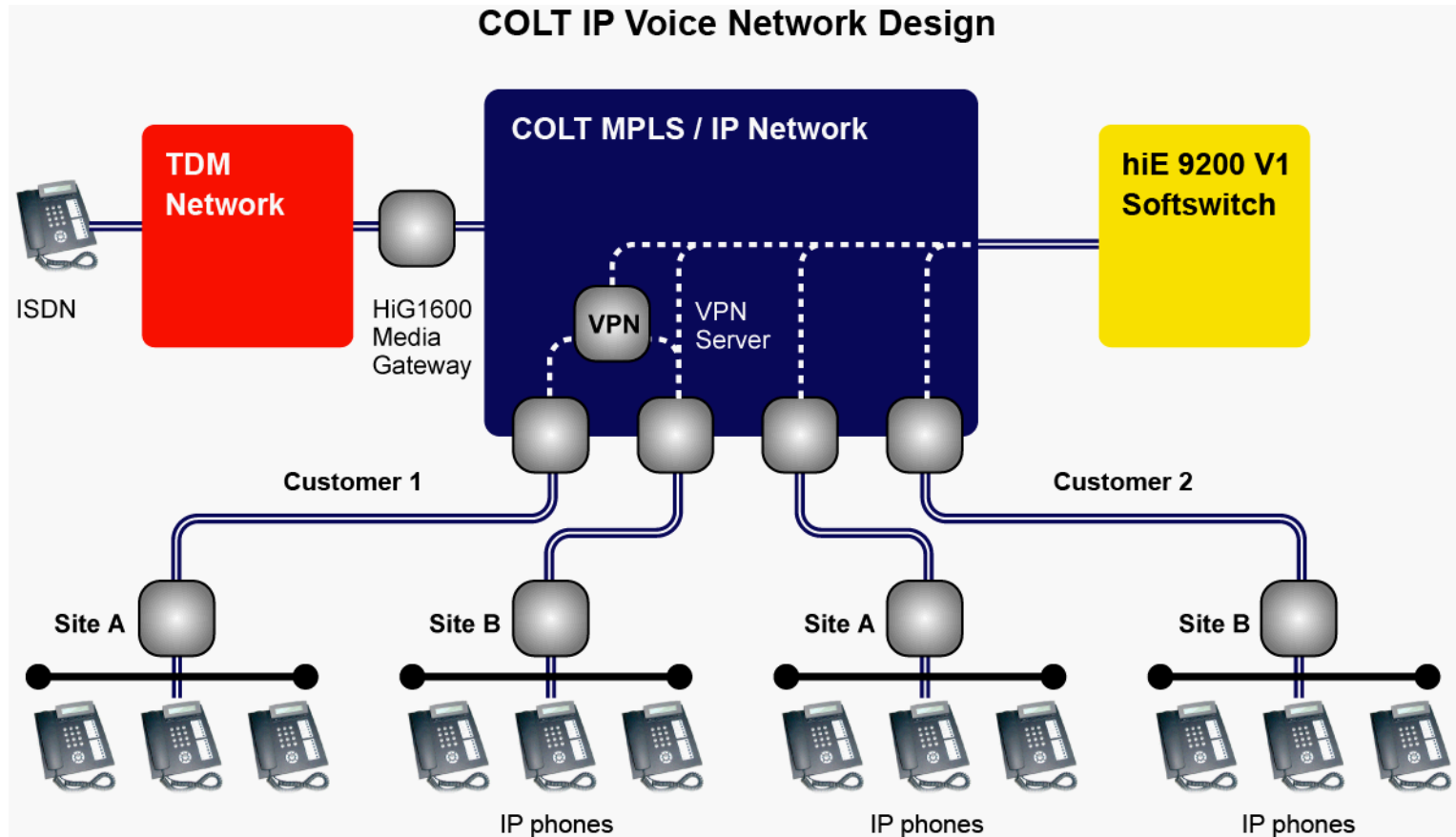


Serviços IP Voice



- COLT IP Voice é a inovação nas comunicações empresariais
- Primeiro serviço de VoIP a nível pan-Europeu
- Garantia de robustez, segurança
- Funcionalidades de gestão efectuadas pela COLT
- Eficiência de custos

Como funciona o serviço IP Voice



Vantagens operacionais

- As características do IP Voice são compatíveis com os mais avançados serviços de PBX
- É um serviço **“on-demand”**, o que facilita a instalação e a escalabilidade
- É um serviço totalmente gerido pelo que não necessita de *in-house hardware* e suporte ao serviço
- Todas as localizações utilizam um serviço comum, integrado e de alta qualidade
- É um serviço que permite mobilidade, uma vez que possibilita o acesso remoto ao serviço de voz
- Um contrato único, multi-local, multi-mercado mas com opções de facturação locais

Vantagens financeiras

- Requisitos de capex reduzidos
- Utilização da infra-estrutura de LAN do cliente
- Redução dos custos de serviço e de gestão
- Solução escalável
- Um pricing inovadoramente radical

Opções de serviço

Basic handset



Advanced handset



Business handset



Web portal



- Oferta múltipla de handsets ou soft phone
- Características PABX
- Ferramentas de gestão baseadas na web
- CTI (Computer & telephony integration)

IP Voice oferece grande flexibilidade

- Opções diversificadas de telefones e soft phone
- Uma tarifa simples



- Um sistema de gestão simples
- Um único contrato para todas as localizações europeias e utilizadores
- Suporte e gestão 24/7/365

Porquê IP Voice?

- 80% das empresas irão investir em VoIP até 2008
- No final de 2006, mais empresas irão utilizar IP do que TDM
- O IP permite utilizar os recursos actuais, criando um sistema convergente e integrado

Porquê a COLT?

- Reconhecido fornecedor de TDM
- Reconhecido como futuro fornecedor de IP com qualidade
- Rede pan-europeia
- Excelente reputação na gestão do serviço
- Pioneiros em soluções inovadoras
- A primeira solução integrada com viabilidade

Porquê o IP Voice da COLT?

Centrex

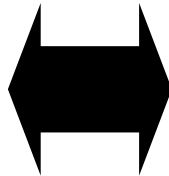
- Chamadas gratuitas “on-net”
- Capex – nenhum requisito equipamento

TDM PBX

- Tecnologia ultrapassada

IP PBX

- Uma única infra-estrutura
- Baixo TCO
- Acesso a uma nova tecnologia



COLT IP Voice

- Pricing inovador
- Minimiza capex
- Confiança – operador com uma rede segura e redundante
- Uma única infra-estrutura
- Baixo TCO
- Acesso a uma nova tecnologia
- Solução gerida

Porquê o COLT IP Voice?

- Desenhado para os requisitos de negócio actuais e futuros
- Um serviço em outsourcing completamente gerido
- Escalável de acordo com as necessidades operacionais da sua empresa

Reduz drasticamente o TCO do seu serviço de voz

Factores críticos de sucesso da COLT Telecom Portugal

- **Infra-estrutura própria em fibra óptica - LDN e MAN em Lisboa**
- **Fornecedor global de telecomunicações pan-europeu**
- **Qualidade e controlo de processos – mais de 10 anos de experiência acumulada em 13 países**
- **Modelo de negócio muito focado no tipo de clientes/geografia/produtos**
 - Manter-se num “core” onde tenha vantagens competitivas decisivas
- **Capacidade de atrair e reter os melhores clientes**
 - maior facturação, melhor cobrança, menor gasto em infra-estrutura
- **Capacidade de executar rápido**
- **Desenho de rede redundante, segura e específica para cada cliente**
 - Disponibilidade de rede em 99.99%
 - Disponibilidade de circuitos e linhas telefónicas de 99.85%
- **Melhor SLA do mercado - downtime anual < 2 horas, supervisão 24X7 - com compensações financeiras em caso de incumprimento**

Obrigado