



# ántel

**Emergencia Sanitaria  
Covid-19**

**28 de abril del 2020**



Seguridad de las Personas y Evacuación  
de Instalaciones

01



> Seguridad de las Personas y Evacuación de Instalaciones

# Seguridad y Evacuación – Edificios

01

02

03

◆ Plan de **Emergencia para Atención Presencial de Clientes.**

04

◆ Cierre de todos los locales ubicados en shopping centers.

05

◆ Cancelación de eventos y visitas en Complejo Torre.

06

07

◆ Confección y distribución de protocolos de actuación para los distintos grupos de trabajo de Antel (ejemplo planta externa)

08



> Seguridad de las Personas y Evacuación de Instalaciones

# Seguridad y Evacuación – Edificios

01

02

03

04

05

06

07

08

- ◆ Actividad en Centro de Capacitación suspendida (cursos y concursos).
- ◆ Planta Externa: medidas de prevención para equipos de P. Externa que realizan tareas en domicilio de los clientes.
- ◆ Limitación de usuarios por ascensor y profundización de la limpieza de las instalaciones.



Operativa de Trabajo | 02



> Operativa de Trabajo

# Trabajadores

01

02

03

04

05

06

07

08

- ◆ Teletrabajo: todo el personal de Antel a excepción de tareas críticas.
- ◆ Personas con condiciones médicas severas, embarazadas y mayores de 60 años permanecen en sus casas.
- ◆ Salud Ocupacional: trabajo telefónico desde Policlínica Aguada.
- ◆ Recomendaciones para trabajo a distancia (seguridad y confidencialidad).
- ◆ Uso de tapabocas obligatorio en dependencias de Antel y para el trabajo en la calle.

**6.500 trabajadores operativos - 4300 con trabajo a distancia**





> [Recomposición del Negocio](#)

# Continuidad del Negocio

01

02

03

04

05

06

07

08

- ◆ **Canal Web:** se potenció el canal web fomentando las actividades no presenciales.
  - ◆ Autogestión.
  - ◆ Compra de Equipos.
  - ◆ Facturación.
  - ◆ Cambio de Plan.
  
- ◆ Restablecimiento de la línea de distribución.
  
- ◆ Se lograron los objetivos establecidos para recomponer la cadena de equipamiento de terminales a los hogares





> Clientes y Compromiso Social

# Planes y Beneficios

01

02

03

04

05

06

07

08

- ◆ Bono 5 Gigas sin costo para todos los usuarios –móviles y fijos- Marzo
- ◆ Recarga # MeQuedoEnCasa.
- ◆ Plan Universal Hogares: 50 Gigas- abril.
- ◆ Plan Ibirapitá: 50 Gigas- abril.
- ◆ Nuevo Bono 5 Gigas sin costo para todos los usuarios –Abril

- ◆ Roaming gratuito para quienes estaban en el exterior.
- ◆ Factura electrónica. (campana de adhesión a los efectos de garantizar entrega)
- ◆ Exoneración Tasa de Conexión Internet y Telefonía fija.
- ◆ Suspensión de cortes de servicios: residenciales y empresas literal E
- ◆ CiberiPhone –terminales con hasta el 30% de descuento



# Mayor incremento de Tráfico Diario

(sin afectar la calidad de los servicios, gracias a la robustez del sistema)

↑ 45%

Servicios Fijos Residenciales

↑ 51%

Servicios Móviles

\* Medición realizada a partir del 10/03/2020





> Productividad

# Productividad

01

02

03

04

05

06

07

08

◆ **Monitoreo permanente** de productividad en todos los niveles y servicios.

◆ **Continuidad y Mejora de los Servicios:**

- ◆ Se activaron nuevas capacidades sobre cables submarinos y terrestres hacia EE.UU, Brasil y Argentina.
- ◆ Ampliación y nuevas conexiones con proveedores de contenido.
- ◆ Monitoreo de Red. Ajustes necesarios para disponer de mayor holgura.



> Productividad

# Productividad

01

02

03

## ◆ Atención de **Cientes y Reclamos:**

04

◆ COM: atención de reclamos de servicios de datos fijos y telefonía.

05

◆ Atención Comercial: atención en venta de servicios como desborde de Accesa.

06

◆ Agentes de Venta: atención desde Accesa.

07

◆ Ampliación del Backoffice de Accesa.

08





> Cooperación Antel- Poder Ejecutivo

01

# MSP- AGESIC



Ministerio  
de Salud Pública

<> agesic

02

03

◆ Diseño e implementación de frontend para aplicaciones digitales.

04

◆ Canales de comunicación y datos digitales para el backend:

05

◆ Accesa - 0800 1919: 80 personas atendiendo - 400 llamadas en 5 min.

06

◆ Webchat (chatbot) con un pico de 6.000 sesiones en el día.

07

◆ Whatsapp empresarial con un pico de 2.400 en el día o Messenger.

08

◆ Data Center: implementación de recursos en forma gratuita.



> Cooperación Antel- Poder Ejecutivo

01

# MSP- AGESIC



Ministerio  
de Salud Pública

<>agesic

02

03

04

◆ Uso de Plataforma Antel para validaciones por sms de la app Covid.

05

06

◆ Vacunación: 0800-4567, atendido por Acesa (13/04).

07

08

◆ ASSE: sistema de telefonía corporativa para comunicación de 130 médicos y/ o estudiantes avanzados de medicina con pacientes.

◆ Atención psicológica: 0800-1920, atendido por más de 200 psicólogos.



> Cooperación Antel- Poder Ejecutivo

01

# MIDES



Ministerio de Desarrollo Social  
MIDES

02

## Canastas

03

-TuApp para la asignación de canastas, SMS para beneficiarios sin smartphones.

04

05

-Acuerdo Antel- Brou.

06

- 0800-2222: atención a usuarios. Funcionarios en teletrabajo en apoyo a comercios y beneficiarios.

07

08

-Llamadas salientes a comercios: +de 3.500 para asistencia.

-Web Tuapp: instructivos y videos.

The image shows the login screen of the 'tuapp' application. At the top, there is a logo for 'tuapp' with the tagline 'TU CELULAR, TU BILLETERA'. Below the logo, there are input fields for 'Número de Celular' and 'PIN'. A link for '¿Olvidaste tu PIN?' is located below the PIN field. A large orange button labeled 'Iniciar sesión' is positioned below the input fields. At the bottom, there is a link that says '¿No tienes una cuenta? Crea tu cuenta'.

The image shows a transaction confirmation screen from a mobile application. The status bar at the top indicates 'Antel' network, 15:58 time, and 38% battery. The screen title is 'Transacciones Pendien...'. Below the title, it says 'Detalle de la operación'. The main content is a transaction card for 'Canje Bono Canasta MIDES' at 'Comercio El Mejor', dated '02/04/2020 14:48'. A table shows the transaction details:

REFERENCIA	TOTAL
MIDES CANASTA Básica 2	100.00

At the bottom of the screen, there are two buttons: 'Rechazar' and 'Aceptar'.



> Cooperación Antel- Poder Ejecutivo

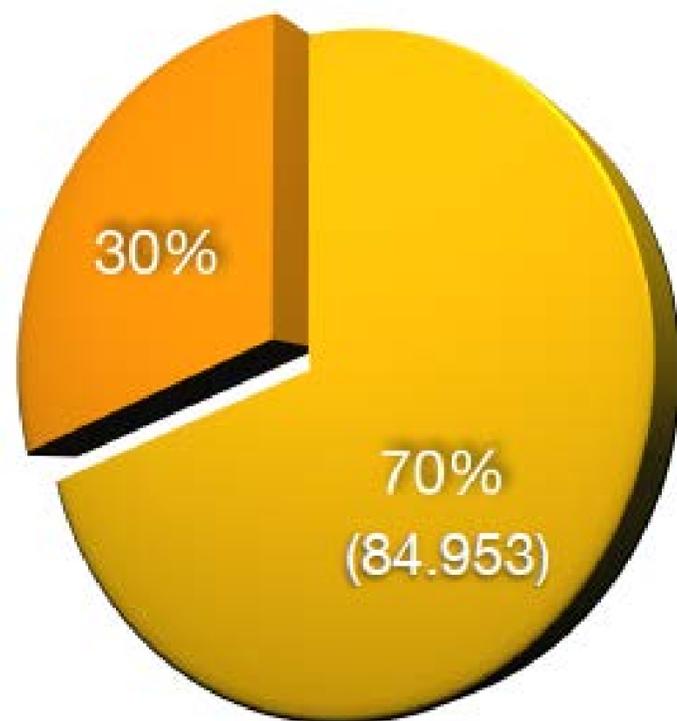


Ministerio de Desarrollo Social  
MIDES

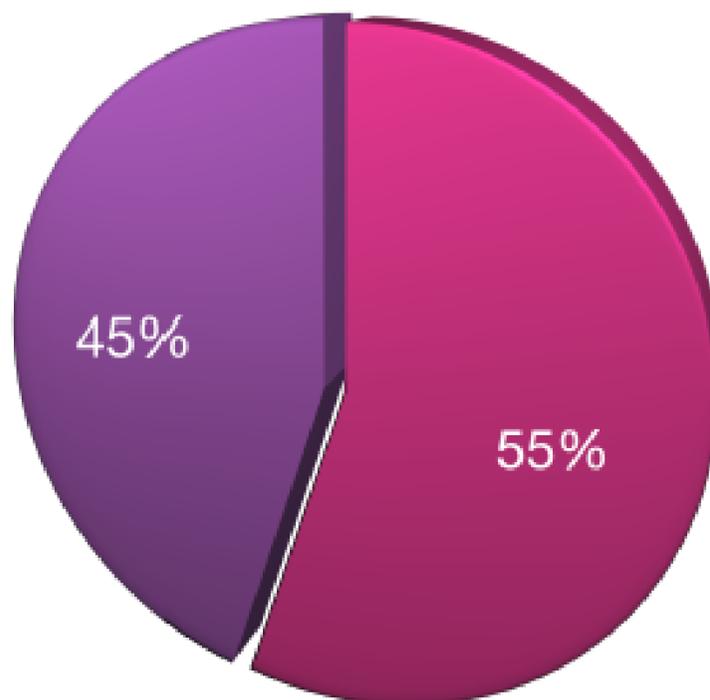
# MIDES

+de 121.000 canastas asignadas (28/04)

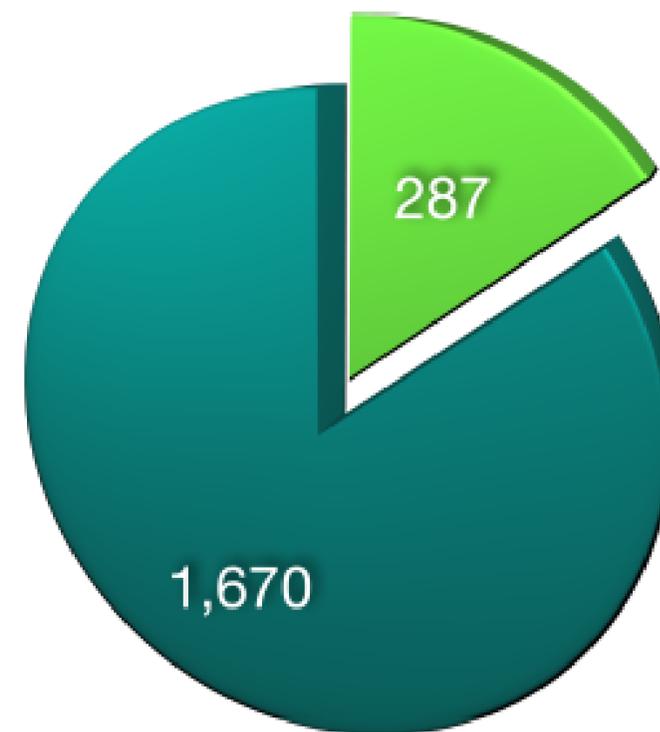
+de 84.900 canastas canjeadas (28/04)



● Canjeadas ● No canjeadas



● canjeadas en comercios mayoristas  
● canjeadas en comercios minoristas



● locales mayoristas activos  
● locales minoristas activos

**Cierre: 28 de abril, 14:00**





> Cooperación Antel- Poder Ejecutivo

01

# MIDES



**Ministerio de Desarrollo Social**  
MIDES

02

03

## Atención Telefónica

04

05

-0800- 8263 : 40 puestos de atención para coordinación entrega de canastas.

06

07

- 140 administrativos de Antel, en modalidad trabajo a distancia en apoyo a desborde de call center Mides y MSP.

08

## Otras Canastas

- Canastas en supermercados y pequeños comercios utilizando factura de Antel (línea 0800 llamadas a fijos gratuitas).



> Cooperación Antel- Poder Ejecutivo

01

# Cantidad de llamadas atendidas para los siguientes servicios:

02

03

04

05

- ◆ Mides
- ◆ Vacunación
- ◆ Covid

06

07

08

+ 300.000 llamadas  
atendidas



