

Ecarrier – Tecnologías de Información

Tucapel Jiménez #95 oficina C
Santiago Centro – Santiago
Fono-Fax: + 56 (2) 688 3314
servicioalcliente@ecarrier.cl
www.ecarrier.cl



CONTROL DE VERSIÓN

VERSIÓN	FECHA	TIPO REVISIÓN	TIPO DE CAMBIO	REALIZADA POR
00	11/09/2009	Creación		Romina Inzunza

Ecarrier – Tecnologías de Información

Tucapel Jiménez #95 oficina C
Santiago Centro – Santiago
Fono-Fax: + 56 (2) 688 3314
servicioalcliente@ecarrier.cl
www.ecarrier.cl



Outsourcing Remoto

Ecarrier – Tecnologías de Información
Noviembre de 2009

Ecarrier – Tecnologías de Información

Tucapel Jiménez #95 oficina C
Santiago Centro – Santiago
Fono-Fax: + 56 (2) 688 3314
servicioalcliente@ecarrier.cl
www.ecarrier.cl



INDICE

CONTROL DE VERSIÓN	1
INDICE	3
1. OUTSOURCING REMOTO	4
1.1 Inclusiones.....	4
1.2 Intercambio con operadoras locales y celulares	4
1.3 Limitaciones	5

1. OUTSOURCING REMOTO

Este servicio aplica solo con Programa de Soporte contratado y está disponible para la versión Portadoras, en el cual personal especializado en explotación de operaciones masivas, realiza en forma remota desde las oficinas de **Ecarrier**, la ejecución de procesos e intercambio de información con terceros. Este servicio provee personal de remplazo para eventuales ausencias y para el periodo de vacaciones.

Aunque el operador realiza programación de procesos para ejecución nocturna, la disponibilidad del servicio es de lunes a jueves de 09:00 a 13:00 y de 14:00 a 18:15 horas y viernes de 09:00 a 13:00 y de 14:00 a 17:00 horas, excepto festivos según zona horaria GMT-04 de Santiago de Chile y según festivos de Chile.

1.1 Inclusiones

El servicio incluye:

- Comunicación directa con compañías locales / celulares para intercambio de archivos. (No incluye llamadas de larga distancia)
- Generación de archivos de tasación y adicionales (según calendario de ciclos por compañías definido por el Proveedor)
- Lectura de mediciones
- Lectura de archivos de facturación
- Lectura de archivos de rechazos
- Lectura de archivos de pagos
- Lectura de archivos de reclamos
- Lectura de maestros de suscriptores

1.2 Intercambio con operadoras locales y celulares

El servicio permite intercambio de información electrónica con las siguientes compañías operadoras:

- COMPAÑÍA DE TELECOMUNICACIONES DE CHILE S.A. (TCTC)
- ENTEL TELEFONIA LOCAL S.A. (ENTEL PHONE)
- MANQUEHUE NET S.A. (MANQUEHUE)
- V.T.R. BANDA ANCHA S.A. (VTR.)
- TELESAT COMPAÑÍA DE TELEFONOS S.A. (TELESAT)
- COMPLEJO MANUFACTURERO EQUIPOS TELEFONICOS S.A.C.I. (CMET)
- COMPAÑÍA NACIONAL DE TELEFONOS TELEFONICA DEL SUR S.A. (TELSUR)
- COMPAÑÍA DE TELEFONOS DE COYHAIQUE (TELCOY)
- TELMEX
- CTR
- CTR MAX
- FULLCOM S.A. (FULLCOM)
- ENTEL PCS
- ENTEL MOVIL
- MOVISTAR (Formatos EX-ELEFÓNICA MOVIL)
- MOVISTAR (Formatos EX-BELLSOUTH)
- CLARO (Formatos Smartcom)

Ecarrier – Tecnologías de Información

Tucapel Jiménez #95 oficina C
Santiago Centro – Santiago
Fono-Fax: + 56 (2) 688 3314
servicioalcliente@ecarrier.cl
www.ecarrier.cl



1.3 Limitaciones

El servicio no incluye:

- Servicios que ha solicitud del Cliente o de terceros, deban ser realizados fuera de horario, son valorizados según servicio de Soporte Premium.
- Gestiones asociadas al incumplimiento en los protocolos de intercambio por parte de terceros, ya sea en forma, fondo o plazo, deben ser resueltos directamente por el Cliente (**Ecarrier** solo inicia gestión y realiza seguimiento).
- Requerimientos solicitados por terceros, como cambios en los formatos de los archivos de intercambio, modificaciones a los procedimientos vigentes u otras solicitudes.
- Procesos de facturación propia
- Tramitación de reclamos
- Toma de acción de llamadas rechazadas
- Ingreso de planes tarifarios y promociones
- Ingreso de planes de numeración
- Ingreso manual de datos
- Otros no señalados