



Santiago de Chile, agosto 2000

INFORME SOBRE INTERCONEXIÓN CALL CENTER A LA RED DE SERVICIO PÚBLICO TELEFÓNICO

ABSTRACT

El presente estudio analiza el marco regulatorio para la conexión de una plataforma de Call Center a la red pública telefónica nacional, los requisitos técnicos, los costos de operatividad, antecedentes de negocio y tarifas aplicadas por parte de las concesionarias del servicio público telefónico local.

INDICE

1. **PROPUESTA DE DEFINICIÓN DE SERVICIO CALL CENTER .**
 - 1.1. Antecedentes normativos
 - 1.2. Análisis
 - 1.3. Propuesta
 - 1.4. Significancia
 - 1.5. Formalización
2. **ESTRUCTURAS DE COSTOS DE RED**
 - 2.1. Antecedentes tarifarios servicio público telefónico local
 - 2.2. Antecedentes de negocio
 - 2.3. Análisis
3. **EVALUACIÓN**
 - 3.1. Proyecciones físicas
 - 3.2. Estructura de precios
 - 3.3. Proyección de ingresos
 - 3.4. Estructura de costos
 - 3.5. Proyección de costos
 - 3.6. Resultado
 - 3.7. Comparación de opciones
4. **RECOMENDACIONES**
 - 4.1. Relativas a la formalización de definición de servicio Call Center
 - 4.2. Relativas a las estructuras de costos de red
 - 4.3. Relativas a aspectos económicos involucrados en la evaluación

GLOSARIO