



# Enlaces Internacionales

## ¿Qué es el servicio?

**Enlaces Internacionales de Telmex** es la conexión y transmisión punto a punto de información en tiempo real. Son servicios dedicados que le permiten disponer en su totalidad del ancho de banda contratado, obteniendo así la mayor eficiencia y funcionamiento adecuado de sus aplicaciones para asegurar una mejor atención a sus clientes y una administración óptima de su negocio.

También ponemos a sus órdenes nuestro Centro Internacional de Consultoría y Soporte (CICS) que en conjunto con su Ejecutivo de Cuenta diseñará la mejor alternativa de solución según las necesidades regionales de su empresa.



## Beneficios

- Obtiene la totalidad del ancho de banda contratado, garantizando la seguridad y el desempeño de sus aplicaciones.
- Tiene la posibilidad de aumentar el ancho de banda de acuerdo al crecimiento de su empresa.
- Cuenta con monitoreo de los servicios contratados.
- El servicio es soportado por la infraestructura tecnológica más confiable y segura a nivel Nacional e Internacional.



## ¿Cómo opera el servicio de Enlaces Internacionales?

El servicio de **Enlaces Internacionales de Telmex** está respaldado por un Acuerdo de Nivel de Servicios, (SLA, *Service Level Agreement*), que compromete métricas sobre los parámetros de calidad críticos del servicio. De esa manera, **Telmex** le garantiza una alta calidad de servicio en:

- Fecha de aprovisionamiento.
- Disponibilidad.

**Telmex** cuenta con un área exclusiva para el control y administración de los SLA, que realizan tareas internas y externas en beneficio de usted, tales como:

- Planeamiento de perfeccionamiento interno.
- Planeamiento de mejoras de servicios al cliente.
- Key Performance Indicators (KPIs) Tablero de control de entrega de servicios.
- Desarrollo, actualización y consolidación de reportes del Centro Internacional de Atención a clientes (CIAC).
- Proceso continuo de actualización.
- Elaboración de reportes de las métricas reales de sus servicios contra las comprometidas en el SLA.

Además de un área encargada exclusivamente de la entrega de los servicios internacionales que usted contrate, asegurando de esta manera que se cumpla con los tiempos de entrega estipulados en su contrato.

## Servicio Postventa

- Contamos con el Centro Internacional de Atención a Clientes (CIAC), especializado en la atención postventa para nuestros clientes multinacionales con asistencia en español, portugués e inglés las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Además cuenta con servicios de soporte y asistencia durante el proceso de resolución de incidentes y de mantenimientos programados, aportando retroalimentación y seguimiento durante el proceso.



## Características de la Red Internacional de Telmex

- Conectividad estandarizada con cobertura regional y global.
- Alta calidad de servicio, desempeño y seguridad.
- Baja latencia.
- Alta disponibilidad y confiabilidad.
- Monitoreo las 24 horas los 365 días de año para garantizar el funcionamiento de la red y los patrones de tráfico.
- *Backbone* primario soportado sobre anillos de fibra óptica redundantes los cuales están conectados a los centros primarios de monitoreo y control.
- Cobertura en las principales ciudades y centros de negocios de América Latina.
- Cuenta con bi-nodos de *backbone* en cada uno de los países en los que se tiene presencia.
- Para sectores en donde la presencia de fibra, en la última milla, no es viable por distancias o baja densidad, la cobertura se complementa con servicios inalámbricos.
- Cobertura satelital a través de nuestra filial en Brasil *Star One* y su flota satelital.



## Beneficios Generales Telmex

- Respaldo de un *carrier* global con presencia local.
- Liderazgo y experiencia tecnológicos.
- La mejor relación atención/ calidad y precio en nuestros servicios.
- Un solo proveedor de telecomunicaciones.
- Atención comercial integral proporcionada por un único punto de contacto.
- Cuenta con el servicio de consultoría para el diseño de sus redes.
- Centros de atención y soporte regional (trilingüe) y locales disponibles.
- Facturación centralizada y descentralizada por país.

