



**Mercado**

La necesidad de contar con una comunicación permanente, ya sea por cuestiones personales o de negocios, mantiene al mercado de la telefonía celular en constante crecimiento, lo que ha dado a Telcel la oportunidad de brindar el mejor servicio a un amplio rango de consumidores, los cuales van desde niños y jóvenes, que buscan productos y servicios divertidos que reflejen sus gustos, hasta clientes corporativos, que requieren facilitar sus actividades laborales cotidianas por medio de aplicaciones empresariales que brinden un mayor control, administración y optimización de recursos.

Así, Telcel ofrece a sus clientes la posibilidad de comunicarse a través del envío de voz, datos e imagen con un avanzado sistema de telefonía celular.

**Logros**

Durante el 2004 la compañía logró captar 5.4 millones de nuevos usuarios, lo que confirma su liderazgo en México y Latinoamérica... El crecimiento en sus ingresos fue determinado tanto por el incremento en

inversiones de más de 2 mil millones de dólares en los últimos 3 años, y en el 2005 ha continuado con sus planes de inversión, anticipándose, como lo ha hecho hasta ahora, al crecimiento del mercado celular en México.

Así, con 15 años de experiencia, Telcel continúa implementando la tecnología más vanguardista y ofreciendo nuevos productos y servicios que se adapten al estilo de vida de la población mexicana, a la vez que hace la comunicación inalámbrica cada vez más eficiente y práctica.

La imagen del globo aerostático que Telcel utilizó en su campaña publicitaria se convirtió en el ícono característico de la empresa y se ha logrado posicionar entre los de mayor recordación a nivel nacional... La marca, a través de un mensaje institucional claro y contundente, ha sabido definir su liderazgo



en cobertura, así como acercarse más a los intereses de los consumidores que requieren una comunicación inalámbrica en donde quiera que se encuentren.

Además, la publicidad de Telcel, empresa orgullosamente mexicana, es reconocida por mostrar los más bellos escenarios de México.

**Historia**

En octubre de 1989 Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V., a través de su marca Telcel, inició operaciones de telefonía celular en la ciudad de Tijuana, B.C., y tan sólo 4 años después alcanzó la capacidad suficiente para ofrecer cobertura a nivel nacional, al completar las 9 regiones celulares con servicio.

En 1996 Telcel introdujo en México el primer sistema de prepago: Amigo Kit, acompañado de la Ficha Amigo, el cual revolucionó el mercado a nivel mundial



el número de usuarios como por las reducciones en sus precios efectivos por minuto, situación que ha redundado en una mayor utilización del servicio.

Telcel ha ampliado significativamente su infraestructura en términos de cobertura geográfica y capacidad de proceso de tráfico, para lo cual ha realizado

al ofrecer un acceso fácil y rápido a la telefonía celular, lo que permitió que la tasa de adopción en nuestro país penetrara a diferentes estratos sociodemográficos y de edad. Con el Sistema Amigo y la entrada en vigor, en 1999, de la modalidad de cobro "El que llama paga", se inició el crecimiento explosivo de la

telefonía celular en toda la República Mexicana.

Asimismo, Telcel lanzó en el año 2000 los servicios de transmisión de datos y de navegación por Internet vía celular para el mercado masivo, con lo que trajo al país la tendencia mundial de ver al celular no sólo como un medio para la comunicación de voz, sino también para la transmisión de datos e imágenes.

En ese mismo año se llevó a cabo una escisión de los negocios inalámbricos e internacionales de Teléfonos de México para la búsqueda de inversión y expansión del negocio celular, con lo que nació la empresa América Móvil, la cual desde ese momento controla a Telcel como su subsidiaria, así como a otras empresas de varios países latinoamericanos, lo que la ha llevado a ser actualmente una de las principales compañías de telecomunicaciones a nivel mundial.

En el 2002 Telcel introdujo en México la primera red de telefonía con el estándar GSM, el de mayor uso y éxito en el mundo, que le permite ofrecer al mercado mexicano una segunda red de comunicación inalámbrica a nivel nacional, con avances en servicios y terminales de calidad mundial.



Actualmente, Telcel se mantiene como la empresa de telefonía celular líder en México y todo indica que mantendrá esta privilegiada posición durante muchos años más.

**Producto**

Telcel cuenta con la gama más amplia de productos y servicios para satisfacer de manera eficaz y constante las necesidades de comunicación inalámbrica de sus clientes, brindándoles seguridad, libertad de movimiento, comodidad y productividad.

De este modo, ofrece una gran variedad de planes de pospago que se adecuan a las necesidades de cada persona, ya sea por tiempos de uso del celular o por los servicios adicionales de los que dispone, en tanto que el sistema de prepago ofrece un servicio sumamente accesible, sin contrato ni renta mensual.

Asimismo, Ideas Telcel brinda a los usuarios una gran diversidad de servicios adicionales, adecuados a sus necesidades y estilos de vida, como son: mensajes de 2 vías, servicios de información, tonos, logos, mensajes escritos (SMS), mensajes multimedia (MMS), fotos, videos, juegos y WAP.

El servicio de Roaming Nacional permite a los clientes estar comunicados a través de la tecnología GSM en más de 400 ciudades y 100 tramos carreteros, con TDMA en 100,000 poblaciones y 30,000 kilómetros de tramos carreteros del país. Con el Roaming Internacional los usuarios pueden establecer contacto con más de 100 países en los cinco continentes.

Y para el mercado empresarial, Telcel ofrece Datum, con aplicaciones que facilitan las actividades de administración y optimización de recursos en el lugar que se requiere, gracias a la red digital, que permite una mejor y más eficiente comunicación inalámbrica de datos.

**Desarrollos Recientes**

La innovación es una premisa importante en el

quehacer de esta empresa, por lo que la creación de productos y servicios para diferentes estilos y segmentos de la población mexicana es muy vasta.

Telcel ha creado recientemente diferentes planes tarifarios dirigidos al mercado juvenil, basados en el estilo de vida de este dinámico segmento: Plan Antro, Plan Intenso y Plan Virus fueron creados para los jóvenes que buscan tener los beneficios de un plan tarifario a un bajo costo, con un esquema pensado para consumidores que precisan una comunicación en todo momento, con acceso a todos los servicios de valor agregado, así como una amplia cobertura nacional e internacional.

Y para los más pequeños ofrece las mejores marcas de equipos, con accesorios y contenidos divertidos, que reflejan sus gustos e intereses, además de que cubren la necesidad de los padres de mantener, por seguridad, una comunicación constante con sus hijos.

**Promoción**

Para agradecer la preferencia de sus clientes, Telcel desarrolló un plan de fidelidad llamado "Círculo Azul", con el cual proporciona a sus usuarios grandes beneficios por el sólo hecho de ser sus clientes.

Dentro de sus campañas, Telcel se ha esforzado en promover y dar a conocer los lugares más representativos de México, para lo cual lleva al globo, su ícono distintivo, desde las playas del caribe mexicano hasta las cascadas de Chihuahua, mostrando la grandeza y belleza de nuestro país.

Y como para Telcel es importante el desarrollo social, se preocupa por patrocinar y participar en actividades que promueven la competencia deportiva y la superación personal, tales como torneos de tenis, golf, carreras automovilísticas, futbol y varios más.

**Valores de Marca**

Telcel, la compañía líder en telefonía inalámbrica en el país, única en dar servicio a las 9 regiones celulares del país, es una empresa orgullosamente mexicana, y el tener presencia en todo el territorio nacional la ha hecho tomar conciencia del papel que juega dentro del desarrollo de México... Por esto se enorgullece de participar en causas nobles que benefician a nuestro país, como en el caso del Teletón, al que Telcel ha apoyado desde que inició su labor hace 7 años.

La parte más importante de la estructura de Telcel son sus clientes,

por lo que su prioridad a lo largo de más de 15 años siempre ha sido el brindarles el mejor servicio: sin importar cuáles sean sus necesidades de comunicación ni dónde se encuentren, la meta de Telcel es mantenerlos comunicados. Para lograr esto trabaja día con día, desarrollando y ofreciendo mejores servicios y planes para sus más de 30 millones de clientes, que sean los adecuados para sus diversos estilos de vida y siempre con la mejor calidad en comunicación.

Así, Telcel ha invertido en la tecnología más moderna a lo largo de toda su historia, por considerarla necesaria para dar el mejor servicio a cada uno de sus clientes; pero, además, con estas innovaciones Telcel ha llevado a México a la vanguardia en el



terreno de las telecomunicaciones, aportando lo más novedoso en infraestructura al desarrollo económico del país, gracias a lo cual el desarrollo de las telecomunicaciones en México se encuentra a nivel del primer mundo, en gran medida por la inversión que Telcel ha realizado en las 9 regiones celulares.

**Cosas Que Usted No Sabía Sobre Telcel**

- Telcel es la principal subsidiaria de América Móvil, una de las más importantes proveedoras de comunicación celular, con inversiones en telecomunicaciones en varios países del continente americano.
- En 1990 Telcel tenía 35,000 usuarios; en 1992 aumentó a 146,000; en 1996 llegó a 713,000, y en 1997 cerró el año con 1'100,000 clientes, el primer millón en México para una sola empresa.
- Para diciembre 1999 Telcel contaba 5.2 millones de clientes a nivel nacional, número que duplicó al año siguiente, el 2000, que cerró con 10.5 millones. El 2001 lo cerró con 16.9 millones, el 2002 con 20 millones, el 2003 con 23.4 millones y el 2004 con 28.6 millones de clientes... El día de hoy Telcel cuenta la espectacular cifra de 30 millones de clientes.