

INFORME DE LA ADMINISTRACION A LA JUNTA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS DE DATASIERRA S.A.

MARZO 26, 2014

Señores Accionistas:

De conformidad con las disposiciones de la Ley de Compañías y de los Estatutos vigentes de Datasierra S.A, presentamos este informe relacionado con las actividades y resultados de la empresa ocurridos en el periodo económico del año 2013.

ENTORNO GENERAL DEL MERCADO

El mercado de Contact Centers a nivel regional ha tomado un giro luego de haber tenido 10 años de crecimiento exponencial, con multiplicación de sitios y posiciones en casi todos los países de la región. La industria aparentemente está llegando a un alto grado de madurez lo que significa que no habrá más crecimiento vertical como en años anteriores.

EL crecimiento de este mercado fue un 4,6% negativo en el año 2012, con una recuperación menor al 7% el año 2013, sin embargo la tercerización de estos servicios creció en alrededor de un 10% en el mismo período, lo que prevé un incremento de la demanda de Contact-Centers hacia la tercerización.

La Revista Informe Central, en el artículo "Contact Centers en América latina", menciona que, si bien es cierto que las tendencias de uso de redes sociales va en aumento, no es menos cierto que la investigación de información conserva su relevancia. Según este informe se debe dar "MAYOR INTELIGENCIA AL CONTACT CENTER", es aquí que la integración del front desk y del back office adquiere relevancia.

De lo que se trata en el fondo, es sumar inteligencia a las operaciones de Contact Center y construir una estrategia integral e integrada de relacionamiento con los clientes. De aquí que el CRM analítico, con Business Intelligence ofrece una visión de 360 grados del cliente con información siempre actualizada y consolidada.

PROYECTO GENESYS

La Gerencia de CRM y los ejecutivos de Sistemas de Datasierra trabajaron durante 9 meses con los ejecutivos de High Telecom, empresa que vendió la plataforma tecnológica con la finalidad de aprender su funcionamiento y dejar la misma funcionando de acuerdo a los requerimientos de Datasierra.

Luego de 7 meses de iniciado el proyecto Genesys, en septiembre de 2013 se realiza la primera salida en vivo en el uso de la herramienta, con esta primera etapa se pudo optimizar de varias maneras el funcionamiento del call center.

- Se dejó de usar como fuente de información archivos planos
- Mediante la creación de calling lists, los teleoperadores no requieren realizar marcación manual, al nuevo sistema permite la marcación predictiva.
- Permite la ejecución de campañas simultaneas en diferentes modos de discado
- Permite la ejecución de campañas INBOUND Y OUTBOUND simultáneamente
- Permite la reprogramación de llamadas
- Permite la supervisión en línea de los tele operadores, monitoreando, estados, tiempos, carga de trabajo, eficiencia del personal.
- Permite la utilización de tele operadores remotos
- Permite al supervisor interactuar en vivo con el cliente y el tele operador en caso necesario.

CAMPAÑAS CALL CENTER

De acuerdo a las proyecciones del año y la utilización de la nueva Plataforma tecnológica, el compromiso de los Concesionarios, fue de enviar a Datasierra un número de bases de clientes a ser gestionadas de mínimo 4000 registros al mes, cantidad de clientes similar a los del año 2012. Sin embargo el promedio de envío de las mismas disminuyó en un 28%, lo que significó \$64.471,08 menos de ingresos para Datasierra.

ADQUISICION LICENCIAS GENESYS

Por solicitud de los señores accionistas y ante la necesidad de crear en los Concesionarios del Grupo MEPAC, un Departamento de Prospección para proyecto MKTG-Comercial, se solicitó a Datasierra que adquiriera nuevas licencias Genesys para ser utilizadas por teleoperadores remotos. Esta solicitud se la hizo dado que las 20 licencias que adquirió Datasierra el año pasado con

la nueva herramienta no eran suficientes para el proyecto, ya que estaban 12 licencias ocupadas en campañas de Call Center. Con la adquisición de las mismas Datasierra cuenta al momento con 30 licencias, de las cuales 18 serían utilizadas para el proyecto MKTG-Comercial. El compromiso de los concesionarios con Datasierra era el uso de las mismas a partir de agosto 2013 y la cancelación mensual del fee por inversión y soporte tecnológico durante 3 años, compromiso que no ha sido cumplido. Las licencias requeridas para el proyecto por cada concesionario eran de, 4 Proauto, 4 Mirasol, 6 Automotores de la Sierra, 4 Emaulme. En el año 2013 la utilización de licencias en el proyecto de prospección fue del 30%. Se adquirieron las mismas a un costo de \$ 19.200.00.

LYRIC GATEWAYS

La conexión de las llamadas telefónicas se hace a través de CNT y los costos de interconexión con las empresas proveedoras de celulares tiene valores sumamente altos, por este motivo se adquirió un equipo llamado Gateway de marca Lyric, mismo que permite ahorro por distribución equitativa del plan en las bases, eliminación de interconexión con operadoras y CNT, ahorro en bases celulares físicas, administración del plan en tiempo real. Ahorro y retorno de inversión que permite una ventaja competitiva para la empresa y retorno de inversión en un año, mejora el servicio al cliente, pues otorga plena calidad de conexión al momento de realizar las llamadas. Se adquirieron dos bases gateways de seis puertos cada una, es decir para 12 chips de celulares. Se contrataron planes con Claro y Movistar, lo que significa un ahorro para el cliente final del 50% en llamadas a teléfonos celulares. Se adquirieron los mismos a un costo de \$ 6.496.00.

NUEVOS PROYECTOS

En el año 2013 se incursiona en la venta de consultoría para desarrollo de aplicativos a la medida de las necesidades del cliente. Se potencializan las diferentes herramientas existentes, Databay y PQR, de manera que se puedan colocar las mismas en el mercado.

Se crea SIGUES, una nueva herramienta cuyo objetivo es el dar seguimiento a la relación con el cliente desde las diferentes áreas de la organización, esta herramienta es creada para ser el CRM de organizaciones pequeñas que no disponen de un ERP robusto y de sistemas adicionales de CRM.

Se ha realizado la primera venta de esta herramienta por un valor aproximado de \$ 14.000.

DEPARTAMENTO CRM - TECNOLOGIA

Hasta el año 2012 el departamento de CRM de Datasierra venía trabajando cercanamente con los equipos de Marketing y CRM de las organizaciones, como una herramienta de apoyo en la creación de las estrategias de CRM, basadas en los objetivos comerciales de cada concesionario. Durante el año 2013, la directriz comercial del grupo fue la de adoptar el modelo colombiano de prospección. Este modelo determina que los equipos deben estar en cada uno de los concesionarios y que debe existir una cabeza dirigiendo cada equipo.

En este punto se determina que el apoyo que debe brindar Datasierra es puntualmente en el uso y análisis de la información que los concesionarios mantienen en sus respectivos ERP's., en la entrega de los análisis que requiera cada uno y en la entrega de la data para que los equipos tanto de Call Center, como de prospección realicen sus respectivas gestiones.

Cabe indicar que no todos los concesionarios están haciendo uso de estos servicios con la frecuencia que Datasierra desearía servirles.

Este departamento también se encarga de realizar labores de tecnología que diariamente se requieren para que la información que procesa el Call center esté lista para los tele-operadores.

SITUACION FINANCIERA DE LA COMPAÑIA

Activos.- La compañía cuenta con USD \$ 158.179 en activos (219.927 dólares en el 2012).

Disponible- Cuentas por Cobrar.-La compañía al cierre del año 2013 registra en disponible USD \$29.250 (\$63.734 en el 2012) en la cuenta caja y bancos.

Respecto al exigible al 31 de diciembre de 2013 es de USD \$63.553 dólares (\$65.646 en el 2012), en cuentas por cobrar.

Activos Fijos.- En bienes muebles e inmuebles la empresa registra USD \$65.376 dólares.

Pasivos.- El total de los pasivos es de USD \$40.184 (\$50.628 dólares en el 2012). USD \$12.995,00 en cuentas por pagar empleados y fiscales, otras cuentas por pagar USD \$17.668,00. En Pasivo no corriente USD \$6.020,00 y USD \$ 3.501,00 a ASSA valor que es el saldo del vehículo de la Compañía.

Patrimonio.- El patrimonio de la Empresa es de USD \$117.995 (\$169.298 en el 2012).

Ingresos y Egresos.- La compañía en el ejercicio 2013 generó ingresos operacionales por USD \$310.385 (\$374.856 en el 2012) producto de los servicios de Call Center, venta de Desarrollos de Software y aportes de los socios al área de CRM-Análisis, y otros ingresos por USD \$1.533.

Los gastos operacionales ascienden a USD \$358.554,00 (USD \$344.319 dólares en el 2012), los gastos son por depreciaciones, seguros, mantenimiento edificios, servicios básicos, impuestos fiscales y municipales, honorarios, contribución Superintendencia de Compañías y otros gastos menores.

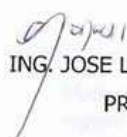
En la cuenta de egresos no operacionales, la cifra alcanzó la suma de USD 1.305 (USD \$2.767 en 2012).

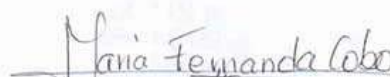
El resultado del ejercicio 2013, luego de los ingresos y egresos financieros fue de \$47.941,00 de pérdida, mientras que en el año 2012 tuvimos utilidad de \$28.477. La pérdida neta se incrementó en USD \$3.363,00 debido al anticipo mínimo de Impuesto a la Renta determinado por la ley, quedando la misma en USD \$51.304,00.

En vista de lo expuesto, y para cumplir con lo que establece la Superintendencia de Compañías, nos permitimos informarles lo siguiente:

- 1.-Se dio cumplimiento a todas las disposiciones de la Junta del Directorio y de la Junta General de Accionistas de la Compañía Datasierra. S.A.
- 2.-No se registraron hechos extraordinarios en lo administrativo ni en lo legal.
- 3.-Los análisis comparativos con el ejercicio 2012 constan en los Estados Financieros que se integran a este informe.

Para terminar agradecemos a los señores Accionistas, funcionarios y empleados por el apoyo brindado durante la gestión de este año.


ING. JOSE LUIS SEVILLA GORTAIRE
PRESIDENTE


SRA. MARIA FERNANDA COBO
GERENTE GENERAL