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

MARZO 2015

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 2014.

1.-ENTORNO GENERAL DEL MERCADO

Los ingresos totales de la industria de call centers en América Latina se esperan que lleguen a $ 506,4 millones en 2019, lo que representa un incremento del 60,8% de los ingresos desde el año 2012.

En los últimos años la industria de los contact centers se ha vuelto clave para las estrategias de servicio al cliente de millones de empresas a nivel global. En América Latina, se ha posicionado como un sector transversal que ha crecido sustancialmente en las últimas décadas.

Según un estudio realizado por Frost & Sullivan, el panorama de los llamados call centers, si bien se vio perjudicado en algunos países por la crisis europea y por inestabilidades gubernamentales, promete un crecimiento a nivel continental que beneficiará a los líderes de este mercado en la región.

Algunas conclusiones del estudio:

A pesar de los obstáculos de ingresos en el período 2011-2012, se espera que la industria de los centros de contacto se recupere y se desarrolle a un ritmo sólido en los próximos cinco años, con un peak en 2014 con un crecimiento de mercado del 7,7%.

Frost & Sullivan señala que los peaks de 2014 y 2016 están relacionados con eventos masivos como la Copa del Mundo y los Juegos Olímpicos.

La Región Andina (Bolivia, Colombia, Ecuador, Perú y Venezuela) crecerá a una tasa compuesta anual del 8,0%, seguida por México, que se espera alcanzar un 7,2%.

Ambas regiones han implementado varias políticas pro-empresariales y legislaciones que impulsarán el desarrollo.

El estudio indica que los centros de contactos para Pequeñas y Medianas Empresas aumentarán su penetración de mercado constantemente hasta el año 2019. Al mismo tiempo las soluciones para contact centers para grandes empresas reducirán su participación. Esto debido al aumento de soluciones cloud, donde todas las características y funcionalidades son bajo demanda. Estas soluciones son fácilmente escalables, de modo que si las empresas necesitan un aumento o disminución en cualquiera de los recursos, pueden adaptarse rápidamente mediante la adición o la reducción de ellos. Aprovechando la plataforma Genesys adquirida en el año 2012, podemos adaptarnos fácilmente a los cambios que requieren nuestros clientes, tanto por razones de estrategia, como por requerimientos de la marca GM.

2.-LA COMPAÑÍA

Como es de su conocimiento Datasierra terminó el ejercicio 2013 con una pérdida de $51.304, debido a la disminución en el envío de registros a ser gestionados por parte de los concesionarios como estaba previsto, lo que demandó cambiar de estrategia de facturación de servicios de call center que brinda la empresa, pasando de cobrar por registro atendido a cobrar por posición y por licencia. Esta acertada decisión, ha permitido que la empresa sincere su costo operativo y establezca tarifas que le permitan su sustentabilidad.

CALL CENTER

Para Datasierra el ser humano es el elemento más importante en el día a día de las actividades del contact center. Los teleoperadores además de contestar grandes volúmenes de llamadas entrantes y salientes, son los que establecen relaciones de mutuo beneficio, asesoran y atienden cualquier inquietud de los usuarios. En estos 4 años los teleoperadores de Datasierra han aprendido a comunicarse efectivamente con el cliente, a trabajar en equipo, a tener una voz agradable, a demostrar estabilidad emocional. Los conocimientos adquiridos les han permitido aumentar su desempeño laboral en la práctica como profesionales de la venta y atención telefónica.

A diferencia de la mayoría de call centers del país, el índice de rotación de la tele operadores es muy bajo. Este factor repercute de manera positiva en la imagen de la empresa y en la calidad del servicio, ya que así evitamos el complejo proceso de selección y formación que afectan a los controles de calidad.

Cabe indicar que todos los teleoperadores de Datasierra conocen los ERP.s de los clientes perfectamente, lo que les permite desarrollar todo tipo de campañas para cualquier cliente. Si son requeridos están dispuestos a desplazarse a otras ciudades o provincias a reemplazar otros teleoperadores que por cualquier causa tengan que ausentarse de su trabajo.

En el año 2014 ha existido una mutación del esquema en el servicio, de teleasesores que operaban desde Datasierra a teleasesores remotos, los mismos que atienden en las oficinas de los concesionarios. Así mismo existen ahora supervisores remotos que trabajan con sus equipos de teleasesores, quienes pueden escuchar e intervenir las llamadas, controlar estadísticas, escuchar grabaciones, etc

GATEWAYS

Datasierra adquirió en 2014 una nueva base Gateway aprovechando una oferta especial la empresa Claro. Este simbox de 128 puertos celulares era necesaria, ya que la adquirida en 2013 quedó insuficiente, debido al incremento de usuarios de la plataforma en los concesionarios. Estas 128 líneas celulares permiten una mejor distribución de números Claro, Movi y CNT. La distribución automática de llamadas canalizadas por este equipo a las operadoras de celulares, ha significado un ahorro para el cliente final del 25% en llamadas a teléfonos celulares. El costo de inversión fue $12800 dólares pagaderos en 24 meses.

NUEVOS PROYECTOS

Debido a la situación cambiante del mercado automotriz y las restricciones que se han presentado en este último año, los clientes redujeron sus inversiones en uso de servicios tercerizados. Tomando en cuenta que al menos el 80% de la carga transaccional de Datasierra proviene de los concesionarios, hemos visto la necesidad de incursionar en nuevas líneas que permitan la sustentabilidad de Datasierra.

La venta de aplicaciones construidas a la medida, es uno de los frentes que queremos impulsar en este año, enfocándonos en el mercado Peruano, en donde ya estamos trabajando y vemos que tiene un gran potencial debido a que llevamos algunos años de adelanto en el diseño y desarrollo de aplicaciones.

-Impulsaremos la venta de dos aplicaciones concretamente, la primera llamada SIGUES que tiene que ver con el seguimiento de clientes desde la prospección hasta la venta, pero enfocado en el CRM-CLIENTE.

La segunda que nace de una exigencia gubernamental, es una herramienta requerida por el 100% de las empresas comerciales Peruanas. Esta se refiere al control que exige INDECOPI, en el registro reporte y seguimiento de los reclamos de los clientes.

-En otras líneas de negocios, hemos realizado una alianza estratégica con "Telefónica" para lanzar un proyecto piloto de apoyo comercial-venta telefónica, para esto hemos obtenido un DA (distribución autorizada).

Este requiere de un equipo comercial multidisciplinario, se contará con asesores telefónicos quienes se encargarán de agendar las visitas para los asesores de campo quienes a su vez cerrarán las ventas, adicionalmente contaremos con una coordinadora

quien será la encargada de ingresar y formalizar contratos de clientes. Inicialmente se contará con un equipo de 5 personas, 4 de las mismas estarán subvencionadas en la porción de salario fijo por Telefónica. Datasierra recibirá adicionalmente a este impulso comercial, comisiones y bonos de cumplimiento.

Estos proyectos significarán un crecimiento en ventas de un 20%, que permitirá que Datasierra vaya reorientando sus líneas de negocio, lo que nos llevaría a ser menos dependientes del sector automotriz.

3.-SITUACION FINANCIERA DE LA COMPAÑÍA

Activos.- La compañía cuenta con USD $ 184.627,87 en activos (158.179.00 dólares en el 2013).

Disponible - Cuentas por Cobrar.-La compañía al cierre del año 2014 registra en cuentas por cobrar USD $52.782,02 ($46.585,43 en el 2013) y en la cuenta caja y bancos $64.147,65 ($29250,00 en el 2013).

Activos Fijos.- En bienes muebles e inmuebles la empresa registra USD $48.759,10 dólares. ($65.376 en 2013).

Pasivos.- El total de los pasivos es de USD $60919,05 ($40.184 dólares en el 2013).

Patrimonio.- El patrimonio de la Empresa es de USD $123.708,82 ($117.995 en el 2013).

Ingresos y Egresos.- La compañía en el ejercicio 2014 generó ingresos operacionales por USD $402.203,22 ($310.385 en el 2013), otros ingresos $45,18 y otros ingresos por USD $5.942,80 producto de la venta de activos fijos.

Los gastos de venta ascienden a USD $392.201 (USD $354697 dólares en el 2013), los gastos son por depreciaciones, seguros, mantenimiento edificios, servicios básicos, impuestos fiscales y municipales, honorarios, contribución Superintendencia de Compañías y otros gastos menores. Los gastos administrativos suman $4495 (3857 en el 2013). Los gastos financieros ascienden a $1056 (1305 en el 2013).

El resultado del ejercicio 2014, luego de los ingresos y egresos financieros fue de $10.438 de utilidad, mientras que en el año 2013 tuvimos perdida de $-47.941. Luego del correspondiente pago a Trabajadores e Impuesto a la Renta según las normativas de ley, se tiene una Utilidad Neta de $5714,06, de los cuales se constituye una reserva legal del 10%, lo que significa $571,41, totalizando un valor de $5142,65 a disposición de los Accionistas.

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 2013 constan en los Estados Financieros que se integran a este informe.

4.-Al disponer de una utilidad neta a disposición de los accionistas por USD5.142,65, se recomienda enviar a la cuenta Reserva Facultativa.

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

María Fernanda Cobo

ING. JOSE LUIS SEVILLA GORTAIRE
PRESIDENTE

SRA. MARIA FERNANDA COBO
GERENTE GENERAL