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

ABRIL, 2018

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 2017.

1.-SITUACION COMERCIAL Y DE MERCADO

La era de la comunicación digital y las necesidades y exigencias de los clientes han modificado la forma de comunicarnos. Contact Centers en la nube, chatbots e Inteligencia artificial se han convertido en herramientas imprescindibles para las empresas de Call Center, que tenemos como objetivo principal, ofrecer la mejor experiencia al cliente. Estas tendencias, sin duda, mejorarán los beneficios y productividad de las empresas en los años venideros.

El cliente de hoy, confía en poder comunicarse con las empresas desde cualquier medio digital disponible: atención telefónica, correo electrónico, Messenger, chats y redes sociales. Un contact center multicanal ofrece a sus clientes la comodidad de elegir el método de contacto, una rápida respuesta y una solución personalizada, lo que mejora su satisfacción.

2.-LA EMPRESA

En los últimos años, la marca General Motors cambió los estándares que reglamentan el funcionamiento de los Call Centers propios o aquellos que brindan servicio a los mismos. Esto determinó que los Contact Centers o CARCS como los llaman en la actualidad, estén dentro de las instalaciones de los concesionarios y trabajen de la mano con el departamento de Marketing.

La situación del sector Automotriz durante los años 2016 y 2017, llevó a nuestros clientes a la reducción de gastos, lo cual afectó a la tercerización de empresas de servicios, disminuyendo la demanda de los mismos drásticamente, lo que obligó a Datasierra a una reducción en su plantilla de personal y su infraestructura; por ende, en su capacidad de producción mensual. Debido a esta reducción, dos de nuestros clientes y accionistas

importantes dejaron de utilizar nuestros servicios y optar por trabajar con su propio personal. Adicionalmente a la reducción de ingresos por lo antes expuesto, debimos enfrentar el creciente costo de mantenimiento anual de la plataforma GENESYS en el rubro de "Contrato de Tercer Nivel", que no agregaba ningún valor a nuestra operación, pero que de acuerdo a contrato debíamos cumplir.

Nueva Plataforma

A inicios del año 2017, con el afán de reducir costos, nuestra empresa decide buscar una alternativa que pueda sustituir la plataforma de contact center GENESYS, pero que a la vez cumpla con las exigencias de los nuevos estándares impuestos por la marca GM. En el mes de junio se inician conversaciones con la empresa colombiana GECKO, que es una desarrolladora de software, quien es el dueño de la Plataforma Dream PBX/Audara. Audara es una plataforma tecnológica que contempla las funcionalidades de central telefónica y de administrador de contact center al mismo tiempo, con características modernas de comunicación como es el uso de troncales SIP (números telefónicos en la nube). La tecnología en la nube está alojada en un servidor de Internet, desde el que se manejan todas las comunicaciones entrantes y salientes de los clientes. Con las comunicaciones en la nube, los centros de contacto pueden tomar nuevas ubicaciones, crecer y contratar personal cuando las necesidades del mercado lo exigen. Esta plataforma en la nube permite reducir costos y mejorar la experiencia del cliente, a la vez que simplifica interacciones entre agentes y clientes.

Se analizaron los beneficios en el uso de esta plataforma, encontrando que podemos en primer lugar abaratar costos anuales en el uso de la misma, en vista de que, al ser una Tecnología SIP, no demanda la adquisición de hardware y software, evitando incremento de inventario y sus consecuentes depreciaciones y amortizaciones. Al usar nuevas tecnologías de voz, como son las troncales SIP que se ofrecen en el mercado, se disminuye el costo del minuto por llamada. El beneficio para clientes del grupo MEPAC en telefonía con esta nueva adquisición sería de $0,05 centavos por minuto en comparación con los $0,11 que se cancelan con la plataforma Genesys. El costo de licencias por agente se reduce también en un 33%. Por tratarse de una herramienta de última tecnología, la instalación y puesta en marcha es muy fácil, lo que reduce de manera importante los tiempos de implementación, pudiendo de esta forma brindar una respuesta ágil a los clientes.

Al ser Gecko la empresa dueña y desarrolladora de la plataforma, frente a otras opciones se pueden lograr varias ventajas como son:

- Realizar ajustes a la plataforma en base a requerimientos específicos de los clientes.
- Integrar Audara a ERP´S de los clientes.
- Comercializar la plataforma en el Ecuador como distribuidores autorizados.

Luego de varias reuniones y presentaciones de la herramienta por parte de Gecko, se procede a realizar una visita en el mes de agosto a la empresa en Colombia, para definir el esquema de funcionamiento de esta nueva relación comercial.

Se adquiere en el mes de octubre el uso de la herramienta a manera de arrendamiento de licencias en la nube, en el que se contempla:

- El uso de la plataforma Dream PBX/Audara en sus módulos: Audara Manager, Audara Dashboard, CCS Tools, Dream PBX Manager, UC Tools.
- El hosting de 3 máquinas virtuales para Datasierra, Assa y Proauto respectivamente.
- El uso de Codcs G729 para comprensión de las llamadas de manera que la voz viaje sin cortes ni interrupciones.

Implementaciones:

En los meses de noviembre y diciembre se realizó la implementación en Datasierra y posteriormente en Proauto, Assa y CentralCar.

Licencias:

Datasierra cuenta con 6 licencias Audara Blending y 1 de supervisor

Proauto cuenta con 7 licencias Audara Blending y 1 de supervisor

Assa cuenta con 6 licencias Audara Blending y 1 de supervisor

CentralCar cuenta con 2 licencias Audara Blending y 1 de supervisor

Servicios

En el año 2017 se realizaron 491.730 llamadas, contra 527.152 en el 2016, es decir, un promedio de 1892 llamadas por día laborable.

Llamadas entrantes 18.800 lo que significa, 25% más que en el 2016

Llamadas salientes 472.930 lo que significa, 8% menos que en el 2016

SITUACION FINANCIERA DE LA EMPRESA

ACTIVOS.- La compañía cuenta con un Activo al 31 de diciembre de 2017 de USD $187.079.55 ($192.063.55 dólares en el 2016).

- **Activos Corrientes.-**

Efectivo y equivalentes al efectivo $113.023.98 ($116.589,45 en el año 2016).

Cuentas por Cobrar Compañías relacionadas USD $21.646.22 ($46.752,06 en el 2016).

Cuentas por cobrar a compañías no relacionadas $6904.79 ($957,00 en el 2016).

Otras Cuentas por cobrar $900,00 ($13.330.00 en el 2016).

Provisiones para cuentas incobrables $351.91 ($351,91 en el 2016).

Crédito tributario a favor de la Empresa $19.331.79 ($12.428.87 en el 2016).

- **Activos No corrientes.-**

En equipos y otros intangibles la empresa cuenta con $25.624.68 ($16.293,17 en el año 2016).

PASIVOS.- La compañía cuenta con un Pasivo al 31 de diciembre de 2017 de USD $ 47.923.32 ($32.410.47 dólares en el 2016).

- **Pasivos Corrientes**.-

El total de los pasivos corrientes es de USD$40.162.99 ($24.650.14 dólares en el 2016).

- **Pasivo no corriente.-**

El total de los pasivos no corrientes es de USD $7.760,33 ($7.760,33 en el año 2016).

PATRIMONIO.- El patrimonio de la Empresa es de USD $159.653.08 ($150.810,05 en el 2016).

- **Total Pasivo y Patrimonio**.-

El total de pasivo y patrimonio es de $187.079.55 ($192.063,55 en el 2016).

INGRESOS

- **Total Ingresos**: La compañía en el ejercicio 2017 generó ingresos totales por $248.646.63 comparado con $308.412,66 en el año 2016. Los Ingresos operacionales fueron de USD $246.920.16 ($303.839,02 en el 2016 y otros ingresos por USD $1.726.47 ($4.573,24 en el año 2016).

EGRESOS

- **Total Egresos.**- El total de gastos en el ejercicio 2017 fue de $269.143.48 ($299.569,63 en el año 2016).

Los gastos de venta ascienden a $264.898.16 ($294.604,00 dólares en el 2016).

Los gastos Administrativos ascienden a $1.579.20 ($2.178.40 en 2016).

Los gastos Financieros ascienden a $1.894.18 (1.492.36 en 2016)

Otros gastos ascienden a $771.84 (1.294.87 en 2016)

RESULTADOS

El resultado del ejercicio 2017, fue de $-20.496.85 de pérdida, mientras que en el año 2016 tuvimos utilidad por $8.843,03.

Conclusiones y Recomendaciones:

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 2017 constan en los Estados Financieros que se integran a este informe.

Con estos antecedentes, resumiendo los resultados del año 2017, la nueva composición del Patrimonio quedaría de la siguiente forma:

NUEVA COMPOSICION DEL PATRIMONIO							
	PATRIMONIO 31/12/2017	RESERVA LEGAL	RESERVA FACULTATIVA	AÑOS ANTERIORES	RESULTADOS INTEGRALES	DISTRIBUCION DIVIDENDOS	31/03/2018
Capital	$ 150.000,00						$ 150.000,00
Reserva Legal	$ 8.372.90						$ 8.372,90
Reserva Facultativa	$ 52.583,96						$ 52.583,96
Resultados Acumulados							
Utilidad/Pérdida Años Anteriores				$ (51.303,78)			$ (51.303,78)
Resultados Integrales							
Resultados 2017	$ (20.496,85)						
TOTAL:	**$ 190.460,01**			**$ (51.303,78)**			**$ 139.156,23**

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