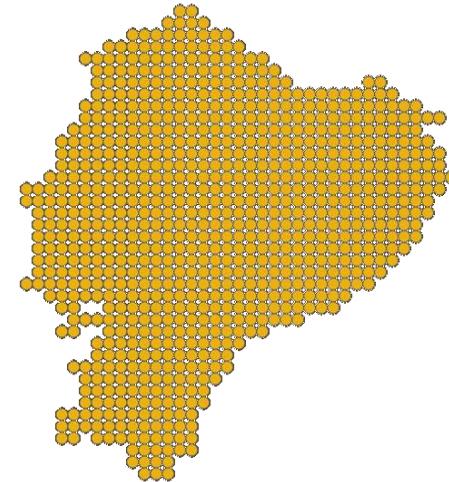




Guía tu camino

Informe a la Junta de Socios
Ejercicio 2019



Aspectos Generales



La compañía ha logrado mantener resultados positivos en un año de transición en el equipo de trabajo y con la aplicación de ajustes en algunos rubros de los estados financieros. La estructura fue ajustada de manera que haya roles dirigidos a la atención y acompañamiento del cliente, de manera que se logre mayor satisfacción y aprovechamiento del servicio de parte de los usuarios, con el fin de que los clientes actuales expandan su flota con nosotros, adquieran mas servicios y se conviertan en promotores que generen oportunidades de negocio con nuevos clientes. De la misma manera se hicieron mejoras en procesos para aumentar la productividad general, destacándose aspectos como la implementación del esquema de venta telefónica, la tercerización del proceso contable, la sistematización de labores operativas y la simplificación de procesos de cara al cliente.

Se adelantaron también iniciativas para el desarrollo del personal, el aumento del compromiso del personal con la compañía y el fortalecimiento del trabajo en equipo y la corresponsabilidad. Se realizaron promociones internas para aprovechar el talento de varias personas del equipo y hacer evidente la intención de reconocer el desempeño superior y el crecimiento profesional de los empleados.

Durante 2019 se lograron buenos nuevos negocios que ampliaron la base de clientes, sin embargo se tuvo el retiro de varios clientes significativos que mitigaron el efecto de crecimiento de los nuevos negocios. Durante el año que paso, se mantuvo como elemento diferenciador el hecho de ofrecer una plataforma robusta y amigable, con un servicio y atención inigualable porque le demostramos a los clientes que siempre estamos presentes para atender sus necesidades y actuar de manera responsable.



Informe Comercial



Resultados comerciales 2019



Cumplimiento de la meta 88%

- El 60% fueron activaciones realizadas por asesores Satrack y el 40% provinieron de Teojama.
- Durante el primer semestre cumplimos la meta en un 102%
- El segundo semestre se vio afectado por la salida de 3 asesoras comerciales y el paro de transportistas.



Ajustes en el Equipo Comercial

- Implementamos Televenta en el mes de abril, y tuvo un cumplimiento sobre su meta del 84%.
- Debido a los resultados de Televenta ajustamos el equipo bajo lo siguientes roles: 2 tele vendedoras, 1 ejecutivo de ventas y 1 ejecutivo de cuenta.
- Se logró mejorar la productividad media de las asesoras en más de un 70% al final del año, con lo que se pudo mantener un nivel de activaciones similar al de meses anteriores, con menos personal.



Clientes

- En el 2019 se cerraron varios negocios en su gran mayoría con Pymes como: Rhinoil, Transcarga, Marco Tours, Ocean Pacific. También reactivaron el servicio empresas como Cartonera Pichincha, Cogecomsa y Ministerio de Turismo.
- En el mes de diciembre desactivó Transcoralv (flota con 80 vhs). Lo causales fueron control de combustible y tarifa. Activaron el servicio con Location World





¿Cómo quedó compuesto el Equipo Comercial?



Televendedores

- Asesores enfocados en la venta a clientes naturales (B2C)
- Gestionan los leads entregados por mercadeo y las llamadas entrantes



Ejecutivo de Ventas

- Ejecutivo con perfil cazador
- Se encarga de la búsqueda de leads corporativos (B2B)
- Venta enfocada a empresas



Ejecutivo de Cuenta

- Se encarga de cuidar y fidelizar a clientes tipo I
- Aumentar su ingreso recurrente
- Atender todas sus peticiones, quejas y requerimientos



Consultor GPS

- Rol enfocado en promover el uso de la plataforma con los clientes tipo I
- Capacitaciones, webinars, implementaciones de módulos



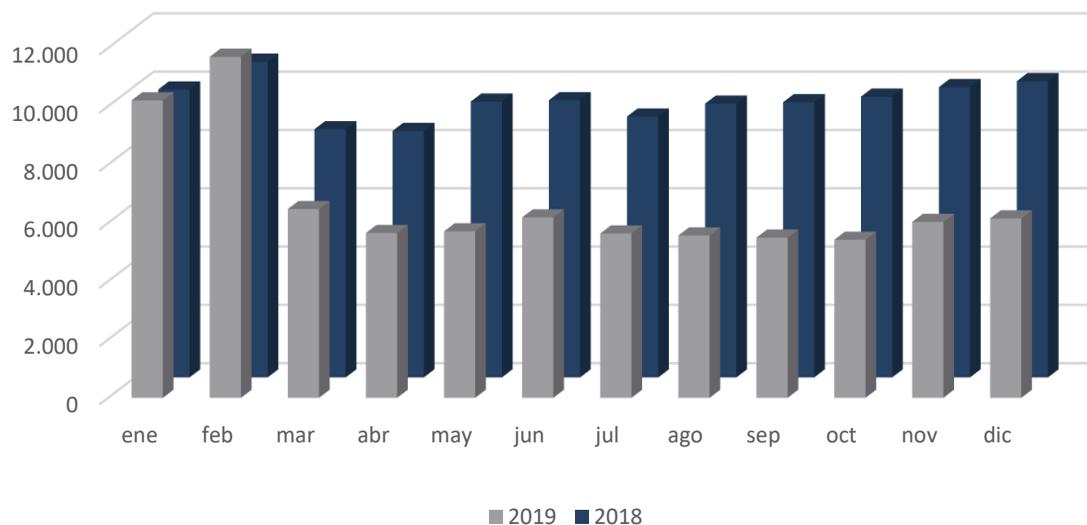
Informe Operativo



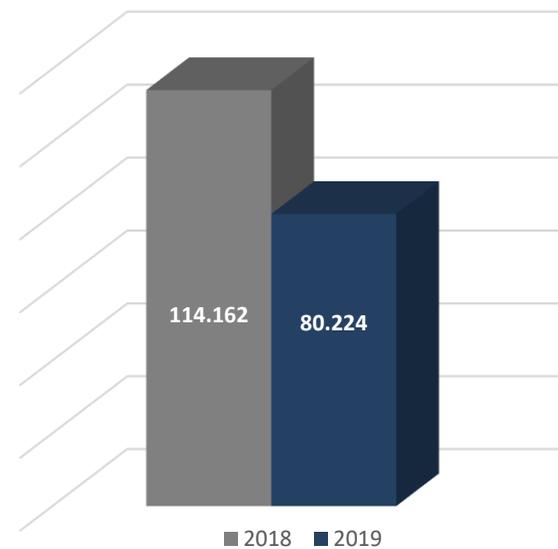
Negociaciones de reducción de tarifa con operadores celulares y fallas

A partir de negociaciones adelantadas con los operadores celulares a principios de 2019 se logro en el total del año, una reducción del costo por GPRS del 29,7%

Costos mensuales GPRS



Costos Anuales Totales GPRS



Manejo pleno del proceso de inventario

La situación que se quería resolver

- No se disponía en la oficina de Quito de competencias ni herramientas en el personal para realizar el control contable, además del control físico, de los inventarios
- Se debía llevar a cabo una coordinación remota constante para armonizar los aspectos de manejo contable y físico del inventario.
- No se tenía una visual compartida de oportunidades de mejora en el proceso

Las acciones y los resultados

- Se entrenó en aspectos logísticos, contables y de sistemas de información al Analista de Compras e Inventarios para hacerlo solvente en el desarrollo de todas las tareas del proceso de gestión de inventarios.
- Se realizó un plan de desarrollo de la persona para acompañarle en la mejora de sus habilidades blandas al adquirir mayores niveles de responsabilidad e interacción.
- Ganamos agilidad en la ejecución del proceso.
- Aprovechamos una capacidad de personal existente de una manera mas productiva y aportando mas valor.



Ampliación del alcance de la línea #GPS

 Línea GPS: (02) 3957707



Servicio al cliente



Central de monitoreo 24/7



Botón de pánico en caso de emergencia



Servicio técnico

Durante 2019 fue mejorada la atención y soporte de los clientes, mediante la ampliación de tipos de casos atendidos por el #GPS. De esta manera muchos mas PQR pueden ser resueltas directamente (sin redireccionar al cliente con otras personas) y de manera mas oportuna (se busca resolver completamente el caso dentro de la primera llamada que recibimos del cliente).

Los tipos de casos hoy ya atendidos por la línea son:

- Fallas en el servicio.
- Copia de estados de cuenta e información sobre facturación.
- Cesiones de contrato
- Programación de revisiones de equipos GPS
- Solicitudes de desactivación.
- Reinstalaciones.
- Cambios de plan

De esta manera se mejora la atención a los clientes en oportunidad y calidad, y se reduce la carga operativa del personal en Ecuador para hacer atención mas personalizada de los clientes.



Ampliación de canales y medios de atención para clientes: Teléfono, chat, whatsapp, buzón de correo, Zendesk

Teléfono



Chat - whatsapp



Buzones de atención al cliente

- servicioalclienteecuador@satrack.com
- ejecutivodecuenta@satrack.com

Cordial saludo,

A su solicitud (n.º [#88497](#)) se le ha anexado un comentario. Para agregar la información solicitada, responda este correo electrónico o utilice el siguiente vínculo.
<https://satrack.zendesk.com/hc/requests/88497>

- El número (02) 3957707 esta solventando todos los requerimiento de los clientes con excepción de ventas.
- Se ha dispuesto un chat al que se accede con los vínculos disponibles desde la app Satrack y la plataforma web. También un canal de whatsapp a través de la línea 3102095396. Estos medios permiten mayor agilidad en el proceso de atención, este chat.
- En el buzón de servicio al cliente servicioalclienteecuador@satrack.com, se atienden principalmente casos que son escalados por los clientes Tipo II.
- En el buzón B2B de ejecutivodecuenta@satrack.com, se atienden casos que son escalados por clientes Tipo I.
- Todo el respaldo del proceso de soporte se hace en la herramienta Zendesk (actualmente en migración a Microsoft Dynamics)



Informe Financiero



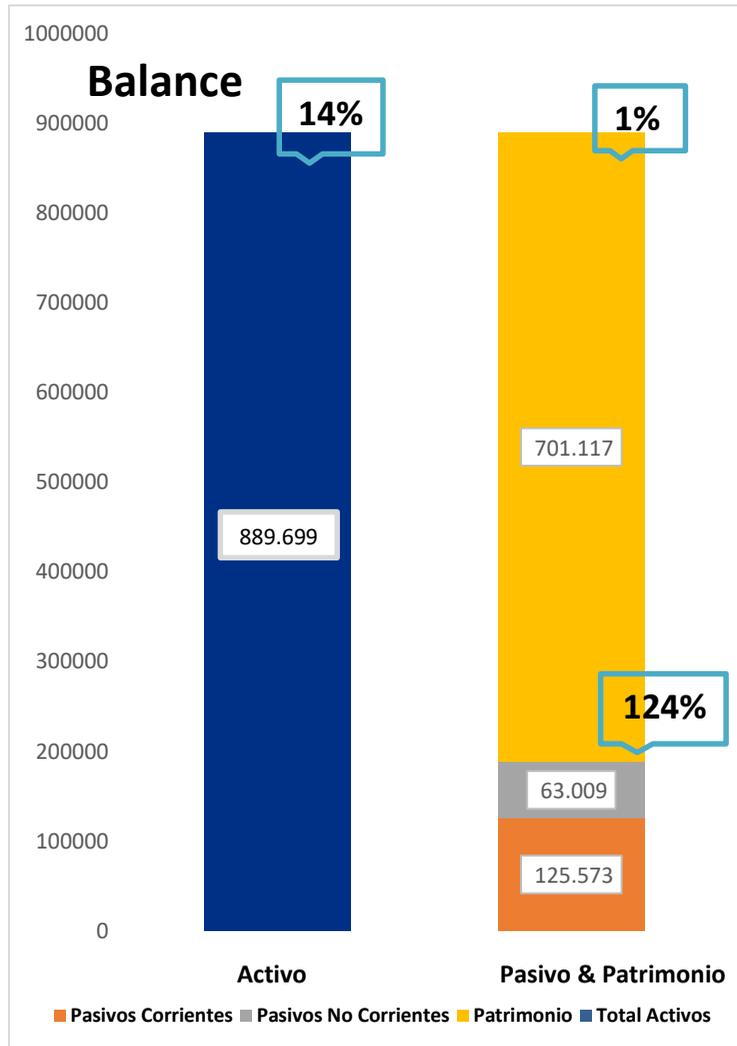
Estado de Resultados

Cifras en USD	2.018	2019	Diff (%)	Diff (\$)	2019 vs PPTO
Ingresos Monitoreo	809.519	842.835	4%	33.317	82%
Ingresos Arriendo Unidades	10.725	6.886	-36%	(3.839)	64%
Otros Ingresos	166.155	133.523	-20%	(32.632)	72%
Ingresos Totales	986.399	983.245	-0,3%	(3.154)	81%
Costos	422.519	398.762	-6%	(23.756)	82%
Utilidad Bruta	563.880	584.483	4%	20.602	79%
<i>Margen Bruto</i>	<i>57%</i>	<i>59%</i>	<i>2%</i>	<i>2%</i>	<i>99%</i>
Gastos	533.276	547.338	3%	14.062	101%
EBITDA	53.277	58.480	10%	5.203	31%
<i>Margen EBITDA</i>	<i>5%</i>	<i>6%</i>	<i>1%</i>	<i>1%</i>	<i>38%</i>
Depreciaciones	34.967	29.882	-15%	(5.085)	103%
Utilidad Neta	7.381	4.232	-43%	(3.149)	4%
<i>Margen Neto</i>	<i>1%</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>	<i>0%</i>	<i>195%</i>

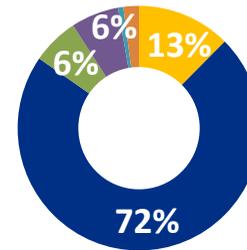
- Cumplimiento en los ingresos del 81% vs el presupuesto (-238.104); principalmente por el incumplimiento los ingresos recurrentes. Vs el 2.018 el decrecimiento es del -0.3% (-3.154).
- Cumplimiento en costos del 82%. Vs el año anterior; disminuyeron un 6% gracias a la negociación con los operadores de telefonía (tarifas).
- Cumplimiento en gastos del 101%; implementación de nuevo esquema (indemnizaciones, gastos de viaje, honorarios). Tener en cuenta que en el 2019 no se le cobró a Ecuador por el BackOffice de Colombia.
- En el 2019 se realizaron los siguientes ajustes de depuración: Castigo de inventarios por 15.022 y crédito fiscal no recuperado de años anteriores 5.333.



Balance General

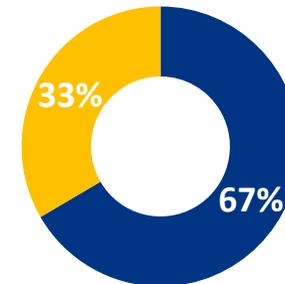


Activos



- Caja + Bancos + Inversiones Liquidas
- Cartera clientes
- Inventario
- Activos fijos (neto)
- Cargos diferidos

Pasivos



- Pasivo corriente
- Pasivo estimado



Flujo de Efectivo

	Ene-Dic 2018	Ene-Dic 2019	Var (\$)	Var (%)
EBITDA	53.277	58.480	5.203	10%
(-) Impuesto de renta	10.928	7.497	-3.432	-31%
(=) FLUJO DE CAJA BRUTO	42.349	50.983	8.635	20%
(-) Incremento KTNO	12.043	17.194	5.151	43%
(-) CAPEX	-38.558	-37.972	586	-2%
(=) FLUJO DE CAJA LIBRE	15.834	30.205	14.371	91%
Saldo inicial disponible	114.113	118.241	4.128	4%
Saldo final disponible	118.241	131.645	13.404	11%

	Capital de Trabajo		
	Var 2018	Var 2019	Diff (%)
Cartera	-16.116	-77.983	-61.867
Empleados	-6.305	-3.679	2.626
Impuestos	8.435	9.390	955
Inventarios	-9.818	3.635	13.453
Proveedores	34.344	40.317	5.972
Anticipo clientes	1.502	45.515	44.013
Total	12.043	17.194	5.151

- Crecimiento de anticipo clientes: a partir de enero de 2019 se empezó a diferir el ingreso de anualidades
- Consignaciones pendientes por identificar 54.949 y la cartera de Teojama ha subido 58.827



Situación del mercado y planes 2020



¿Quiénes son nuestros principales COMPETIDORES?

	SATRACK	HUNTER	TRACKLINK	LOCATION WORLD	CLARO
Equipo	CR300 y Cello IQ	Calamp	GV300 / Skypatrol	GV300W	GV300W / GMT100n / GL300 / GV55
Precio de planes	Desde USD 13,00	Desde USD 200 anuales	Desde USD 13,00 mensuales	Desde USD 6,00 mensuales	De USD 12,99 a 24,99 mensual (incluye equipo)
Plan Roaming Internacional	USD 27,00 mensuales			USD 19,00 mensuales	De USD 36,00 a 41,00 mensual (incluye equipo)
Permanencia	NA	NA	NA	De 18 a 24 meses	24 meses
Fortalezas	<ul style="list-style-type: none"> Plataforma robusta y amigable Servicio post venta personalizado para flotas 	<ul style="list-style-type: none"> Presencia comercial en todas las aseguradoras y concesionarios Manejo de comisiones altas para canales 	<ul style="list-style-type: none"> Presencia técnica a nivel nacional. Equipo comercial robusto 	<ul style="list-style-type: none"> Reclutan personal de los competidores con su BBDD Precios agresivos Plataforma amigable 	<ul style="list-style-type: none"> Fuerza comercial robusta Alto posicionamiento de marca Paquetes promocionales con líneas telefónicas
Debilidades	<ul style="list-style-type: none"> Servicio técnico en Quito, Gye y El Coca Portafolio de accesorios limitado 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio Post Venta deficiente Precios altos 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio Post Venta deficiente Plataforma poco amigable 	<ul style="list-style-type: none"> Central de Monitoreo y personal técnico tercerizado Servicio Post Venta deficiente 	<ul style="list-style-type: none"> No cuentan con Central de Monitoreo No cuentan con Servicio Post Venta





Condiciones del Mercado y principales clientes

Sobre el mercado

El negocio del monitoreo está tomando una nueva tendencia especializada en el manejo de información con herramientas de analítica de datos, con tableros que permitan la lectura de variables que influyen en la operación de los vehículos y su rendimiento. Al momento las empresas que nos encontramos desarrollando dichos tableros son Satrack, Ituran y Location World, buscando satisfacer las necesidades de grandes flotas.

El principal diferenciador actualmente es el servicio en atención y acompañamiento post venta que Satrack ofrece a sus clientes corporativos, y los desarrollos en plataforma y app que están en proceso de implementación para los transportistas, de manera que puedan percibir mayor acompañamiento en su operación diaria.

Nuestros principales clientes

ALDIA
Logística



RANSA

Si
GISTICA
SISTEMAS DE LOGISTICA



satrack

2020

¿Cuáles serán nuestros OBJETIVOS?

- Cumplir la meta de activaciones planteada para el equipo comercial (televenta y ejecutivo de ventas)
- Incentivar las activaciones que provienen de Teojama Comercial con nuevos mecanismos

¿Cuáles serán nuestros clientes FOCO?

- Empresas y personas que hagan transporte de mercancías y prestadoras de servicios.
- Lugares con presencia técnica (Quito – Guayaquil – El Coca)

¿Cuál será nuestra propuesta de valor?

- Entregamos una plataforma de servicios robusta y amigable, con una atención y acompañamiento inigualable porque siempre estamos ahí

¿Qué tendremos en producto?

- Paso casi completo del servicio a plataforma de nueva tecnología y usabilidad.
- Informes de rendimiento de combustible y conexión a la computadora del motor
- Control de rutas
- Control de entregas





¿Que estrategias y actividades comerciales desarrollaremos para alcanzar los objetivos?

2020

- Ajuste en el esquema de atención, conformando equipos para cliente tipo I (más de 5 vehículos) y tipo II (de 1 a 4 vehículos)
- Profesionalización del equipo comercial
- Diseño de tarifas unificadas de servicio técnico para abolir los viáticos
- Plan de manejo de cuentas por Ejecutivo de Cuenta
- Prospectación en actividades de campo con Promotora para clientes B2C
- Promocionar servicios de roaming
- Hacer énfasis en clientes con distribución urbana de mercadería
- Estructurar plan de trabajo y relacionamiento con Teojama
- Establecer estándar de prospectación y plan de trabajo por Ejecutivo de Ventas



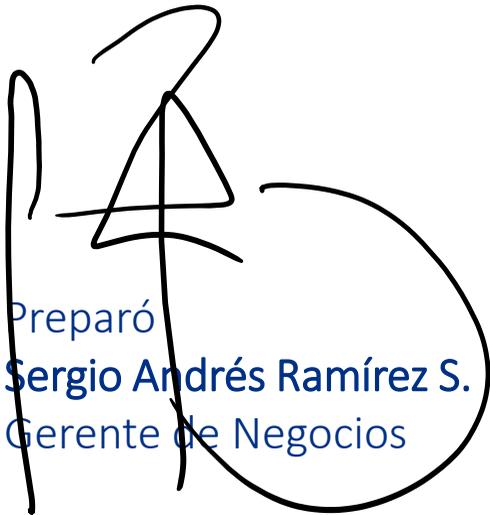
Presupuesto 2020

Cifras en USD	2019	2020	AH (\$)	AH (%)
Ingresos Monitoreo	842.835	824.559	6.916	0,8%
Ingreso Unidades	110.255	158.095	48.005	44%
Ingreso de mantenimiento	30.155	37.695	9.423	33%
Ingresos Totales	983.245	1.020.349	64.344	7%
Costos	398.762	388.970	(3.094)	-1%
Utilidad Bruta	584.483	631.380	67.438	12%
Gastos	547.338	602.839	48.591	9%
EBITDA	58.480	60.891	24.227	66%
<i>Margen EBITDA</i>	<i>5.95%</i>	<i>5.97%</i>		
Depreciaciones	29.882	35.679	6.099	21%
Utilidad Neta	4.232	25.212	20.539	440%
<i>Margen Neto</i>	<i>0%</i>	<i>2%</i>		

- Afectación en el ingreso de monitoreo por depuración de clientes morosos. Se presupuestó disminuir el recurrente en 19.200 de clientes que tuvieran más de dos facturas vencidas.
- Incremento en las activaciones del 52%; pasando de 1.429 en el 2019 a 2.172 en el 2020.
- Neto de suspensión – reanudación en el mes de 500.
- Tasa de desactivación diferente a cartera de 1.5%.
- Disminución en el costo por negociación de tarifas con operadores.
- Cobros por BackOffice Colombia 5.625 mensuales a partir de enero 2020.



Responsables



Preparó
Sergio Andrés Ramírez S.
Gerente de Negocios



Aprueba y presenta
Lucia Fernanda Sosa C.
Representante Legal



GRACIAS



satrack

Guía tu camino