



Quito, 28 de Abril de 2010

INFORME DE GERENCIA OPERACIÓN 2009

El 2009 fue un año donde se continuó con la consolidación operativa de la empresa.

El área de laboratorio se esta consolidando, siendo área clave en la empresa, una vez que los repuestos son uno de los principales elementos del costo.

Actualmente se cuenta con 6 puntos de atención a nivel nacional que permite el servicio más adecuado a nuestros clientes.

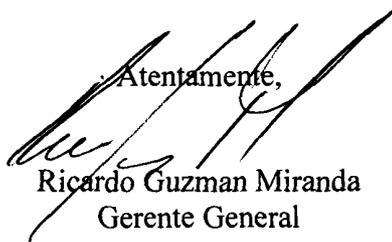
Se cuenta en Call Center con una herramienta que permite monitorear de manere mas adecuada y con la misma llevar un registro de todas las llamadas a fin de detectar los problemas. Esta herramienta y acciones puntuales tanto de fábrica como de nuestro equipo técnico han permitido que bajemos radicalmente el número de llamadas y que los índices correctivos estén en niveles aceptables, pero aún mejorables.

El área operativa adicionalmente ha hecho una encomiable labor identificado acciones que no son responsables de CMS y que han generado una facturación importante para la empresa.

A pesar del difícil entorno, tanto nacional como internacional, se concretó la firma de los contratos de mantenimiento que garantizarían estabilidad hasta el 2012.

Hay oportunidades importantes con el sector del gobierno, una vez que este sector se ha fortalecido mucho y tiene un enfoque de manifestar y modernizar el servicio a la ciudadanía, para lo cual productos son ideales.

Atentamente,



Ricardo Guzman Miranda
Gerente General

R.U.C. 1791905555001

CMS
AUTOMATED CASH MANAGEMENT
SOLUTIONS S.A

