



Quito, 26 de abril de 2009

INFORME DE GERENCIA OPERACION 2008

El 2008 fue un año donde se continuó con la consolidación operativa de la empresa. Ya en las nuevas oficinas se ha logrado un mejor control de las distintas actividades.

El área de laboratorio ha tomado fuerza, una vez que los repuestos son uno de los principales elementos del costo. De hecho en 2009 se planea darle aún más empuje a esta área enfocada en la rentabilidad global de la empresa.

Se han aumentado centros de atención en el país y actualmente se cuenta con 6 puntos de atención a nivel nacional que permiten un servicio más adecuado a nuestros clientes.

Se cuenta en Call Center con una herramienta que permite monitorear de manera más 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 identificando acciones que no son responsabilidad de CMS y que han generado una facturación importante para la empresa.

A pesar del difícil entorno, tanto nacional como internacional, se espera la firma de los contratos de mantenimiento que garantizarían estabilidad por los próximos tres años.

Comercialmente se ha iniciado a sembrar en negocios grandes que pueden convertirse en el futuro de la empresa. Hay oportunidades importantes con el sector de gobierno, una vez que este sector se está fortaleciendo mucho y tiene un enfoque de masificar y modernizar el servicio a la ciudadanía, para lo cual nuestros productos son ideales.

Atentamente,



Ricardo Guzmán Miranda
Gerente General