

INFORME DE LA GERENCIA GENERAL A LOS ACCIONISTAS, diciembre 2011

1. RESUMEN EJECUTIVO

Realizado el análisis de entorno de mercado y luego de haber definido la estrategia de introducir un producto masivo, con características tecnológicas diferentes a los de la competencia, se logró capturar 12000 clientes nuevos del segmento residencial, que sumados a la cartera corporativa, generaron un ingreso del orden de 11 millones de dólares.

A través de las diferentes unidades de negocio y unidades de apoyo, se consolidó la operación, obteniendo los siguientes resultados relevantes:

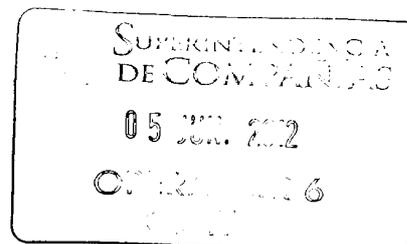
- Se disminuyó el índice de cartera legal quedando en menos del 1%
- La cartera personal quedó en el orden del 10%.
- Sistematización de facturación y medios de cobro.
- Monitoreo de los tickets de soporte y alertas en todos los niveles
- Certificación y capacitación de los operadores del IPCC
- Mejora significativa de la tendencia de atención de llamadas
- Recordación de marca nacional de NETLIFE a diciembre del 2011: 15% la meta era 5%.
- Declaración espontanea de marca nacional de NETLIFE a diciembre del 2011: 9%.
- TOM nacional de NETLIFE a diciembre del 2011: 6,6%.
- La infraestructura en las ciudades de Quito y Guayaquil para la provisión de servicios de internet con fibra óptica hasta el hogar, dispone de los siguientes equipos:
 - o 86 OLTS instalados en Uio
 - o 65 OLTS instalados en Gye
- Se dispone de equipos de instalación especializados tanto a nivel interno como externo, con capacidad de instalación por equipo de hasta 5 clientes diarios.
- Se ha conformado un equipo comercial al interior de la compañía y se ha capacitado a distribuidores, disponiendo en promedio de 25 ventas al mes por vendedor.

Durante el presente año se ha consolidado la operación al haber obtenido 12 mil clientes lo que genera una base instalada para apalancar el crecimiento en el 2012, teniendo como meta llegar a 34 mil clientes.

A continuación se detallan los aspectos más importantes de cada una de la áreas de Megadatos.

2. SERVICIOS DE INGRESOS

2.1 FACTURACION Y COBRANZAS



- Se continuó dando completa atención personalizada a Clientes CORPORATIVOS, se ha mantenido el índice de recaudación de esta cartera.
- El índice de paso de Cartera Legal al cierre es menor al 1% de la facturación
- Se ha trabajado de manera importante con el Equipos de sistemas en automatización

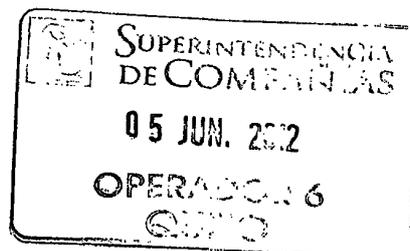
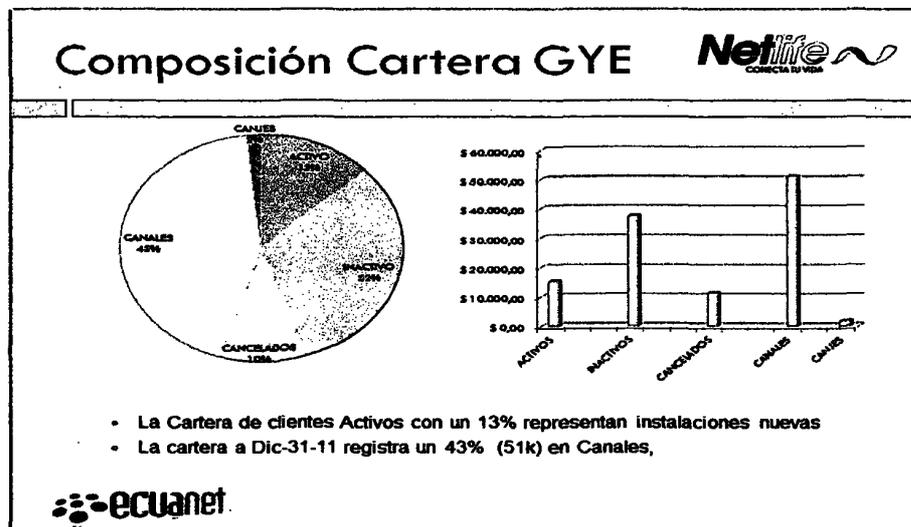
2.2 AUTOMATIZACIONES DEL PROCESO

2.2.1 AUTOMATIZACIONES DE FACTURACION

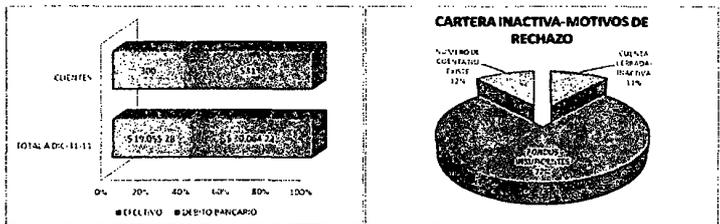
- Facturación Recurrente mensual y proporcionales automática y por lotes
- Ingreso e Impresión de Notas de Crédito
- Regularización de puntos padre de facturación
- Campo ampliado para ingreso de dirección y nombres en las facturas

2.2.2 AUTOMATIZACIONES COBRANZAS

- Respuestas de débitos y tarjetas de crédito, así como motivos de rechazo subidas automáticamente.
- Automatización de la suspensión de clientes en lotes.
- Se modifico el Reporte Histórico de Cartera, con los campos informativos y de facturación
- Se pueden realizar cruces.
- El sistema permite el ingreso de anticipos.



Cartera Gye (Cancelados-Inactivos)

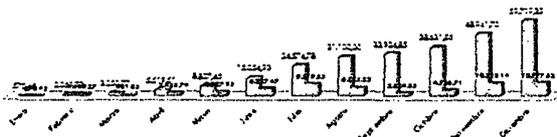


- Del total de la cartera a Dic-31-11 tenemos un 42% con cartera con servicio inactivo-cancelados en donde el 36% corresponde a Cuentas Efectivo y el 64% a Cuentas Debito Bancario que principalmente se debe al motivo de rechazo Fondos insuficientes
- Existe un 11% de cartera inactiva por Cta cerrada-inactiva ya ho identificado que el cliente proporciona esos datos para beneficiarse de promociones, por ello es importante que se realice verificación de datos y se requiera copia del encabezado de la cuenta.

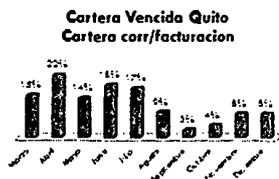
Análisis de Cartera UIO Al 31 de Dic 2011



CARTERA MENSUAL NETLIFE UIO Cierres Mensuales



MESES	Cartera Corriente	Clasificación
ENERO	811.05	6.630.82
FEBRERO	2.462.74	11.430.34
MARZO	3.527.95	14.056.33
ABRIL	6.227.47	24.015.80
MAYO	9.819.63	32.305.13
JUNIO	6.515.22	22.963.45
JULIO	2.344.03	9.744.24
AGOSTO	4.706.71	10.320.03
SEPTIEMBRE	11.311.14	12.436.93
OCTUBRE	11.777.62	12.635.24



2.3 GESTION DE ATENCION AL CLIENTE

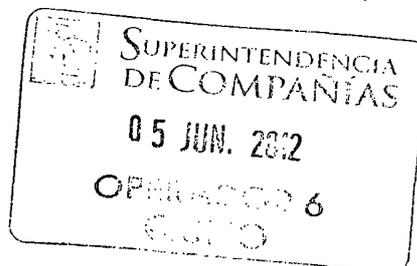
- Monitoreo de los tickets de soporte y alertas en todos los niveles
- Certificación y capacitación de los operadores del IPCC
- Mejora significativa de la tendencia de atención de llamadas

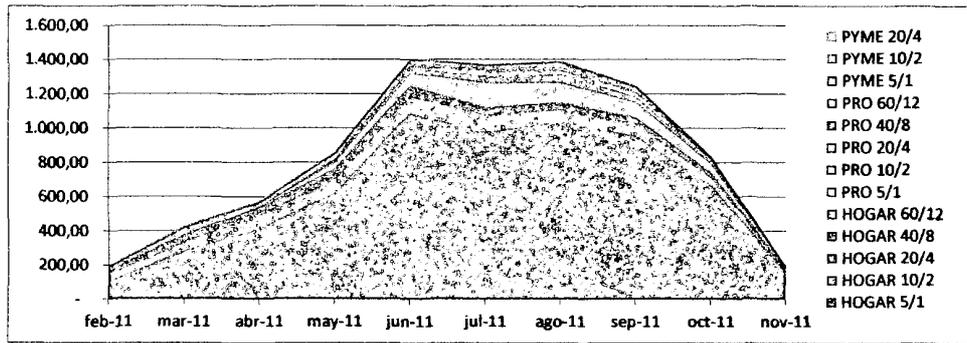
3. MARKETING

A continuación se muestran los resultados obtenidos en el 2011:

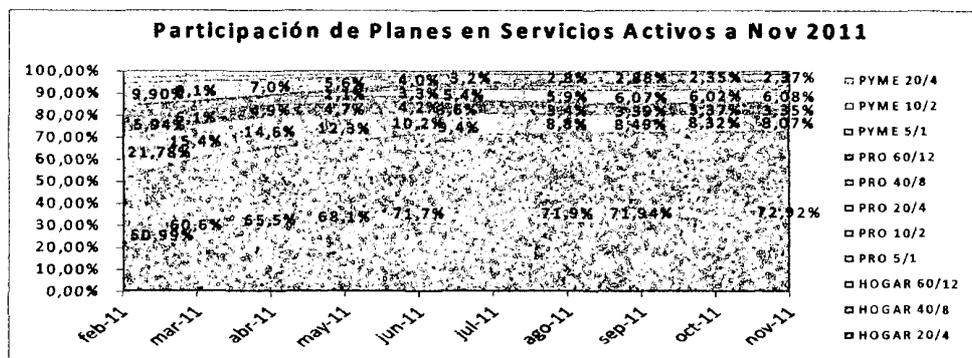
3.1 CRECIMIENTO DE SERVICIOS DE INTERNET POR PROVEEDOR Y CHURN:

El crecimiento de servicios demuestra una buena aceptación del mercado. En el siguiente cuadro se puede apreciar en comportamiento del volumen de ventas netas del 2011, donde se puede apreciar un pico de 1400 servicios instalados y la paralización ocurrida en Octubre y Noviembre.

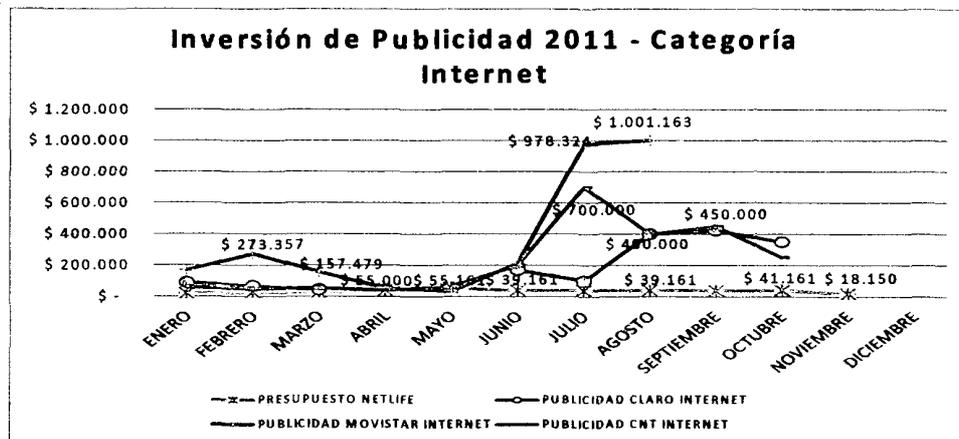




Adicionalmente en el siguiente cuadro se puede apreciar la evolución de los servicios activos por planes, creciendo la participación del plan HOME 5/1 hasta mediados de año y estabilizándose a finales entre un 72% y 73% de la participación de planes totales en Octubre y Noviembre del 2011.



3.2 RESULTADOS DE CONSTRUCCIÓN DE MARCA



En diciembre del 2011 se realizó un estudio de recordación de marca con un nivel de confianza del 95% y un error del +/-5% por medio de 384 encuestas personales en forma aleatoria en universidades y centros comerciales de Quito y Guayaquil. Este estudio de recordación de marca muestra la cantidad de gente que recuerda la marca de NETLIFE como empresa que brinda Internet en Ecuador y la cantidad de gente que lo tiene en su mente como primera opción (TOM). De este estudio se tienen los siguientes resultados:

- Recordación de marca nacional de NETLIFE a diciembre del 2011: 15% la meta era 5%.

- *Declaración espontanea de marca nacional de NETLIFE a diciembre del 2011: 9%.*
- *TOM nacional de NETLIFE a diciembre del 2011: 6,6%.*

4. OPERACIONES

4.1 GEPON-INFRAESTRUCTURA Y COBERTURA

- 86 OLTS instalados en Uio
- 65 OLTS instalados en Gye
- 120 rutas liberadas en Uio
- 90 rutas liberadas en Gye
- Cierre de anillos de OLTS, conmutación automática
- Estabilización de la red

4.2 GEPON-PROYECTOS Y AUTOMATIZACIÓN

- Implementación y optimización de scripting automático para provisioning de clientes.
- Automatización y control de provisioning para clientes con Ip fija.
- Generación automática de respaldos de configuraciones de OLTS.
- Implementación de sistema de cambio automático de claves de administración de equipos OLTS.

4.3 INSTALACIONES

- Zonificación de la ciudad según las rutas y geografía, para la sectorización y distribución de trabajo
- En Uio se integraron cuadrillas internas desde el mes de septiembre
- En Gye desde abril se cuenta con cuadrillas internas y desde junio con personal de GIS.
- En Gye desde el mes de junio se instala Telefonía a clientes Netlife
- Implementación de sistema de comunicación Movitalk entre personal de cuadrilla y campo

4.4 SOPORTE L2

- Gestión para incrementar campos de reporte de base de datos de tickets y optimización de planificación.
- Definición de niveles de soporte y mantenimiento dentro de operaciones agosto 2011.
- Desde el mes de septiembre se implemento el soporte de segundo nivel con 2 cuadrillas y un motorizado en Gye

5. FINANZAS

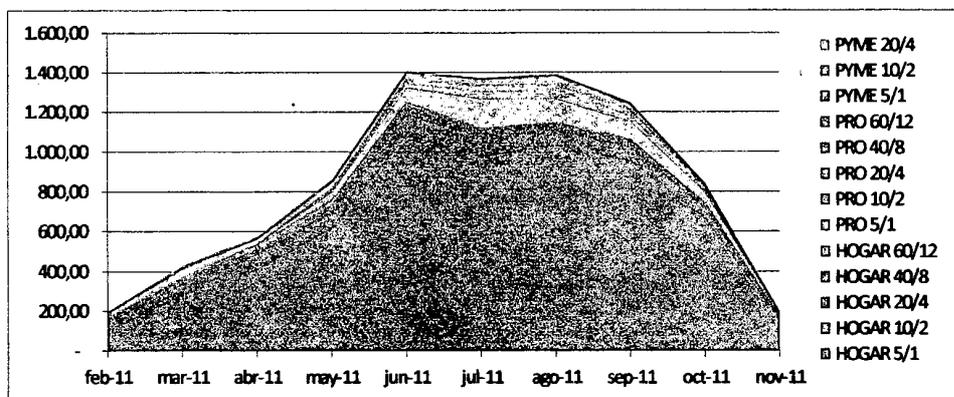
El año 2011 se consiguieron los siguientes logros:

- Manejo oportuno y eficiente de los flujos que permitieron el cumplimiento de las obligaciones tributarias, laborales y con nuestros proveedores sin caer en multas, intereses o desfases.
- Negociación y accesos a financiamiento Bancario para adquisición de vehículos y capital de trabajo.
- Mejora de la tasa en 6,25%
- Control y optimización del gasto.

- Se culminó la auditoria que tuvimos por parte de la Senatel misma que fue superada con éxito.
- Cierre de Estados financieros bajo normas Niif.
- Cuadre de información del sistema Naf vs. Sit
- Negociación con proveedores y obtención de mejores precios, calidad y forma de pago tanto de equipos como materiales
- Optimización de costos de nómina del personal del área.

6. COMERCIAL

- Ingresos por 11MM, incluida MD S.A.
- Resultados de Netlife al 31 de Diciembre del 2011 fueron:
 - 12000 ingresos en el SIT
 - 7700 clientes Activos
 - 1000 clientes pendientes de instalación
 - 1100 cancelados



- Se optimizó recursos integrando a los equipos de Ventas Directas y Canales en Jefaturas de Quito y Guayaquil.
- Reestructuración del Equipo Comercial:
 - Jefe de Ventas Corporativo MD: Maria Teresa Velasquez.
 - Jefe de Ventas Netlife Quito: Cesar Cobo
 - Jefe de Ventas Netlife Guayaquil: Doris Castro
- Se reclutó y capacitó 81 vendedores internos. Al final del año manteniamos 56.
- Se reclutó y capacitó 9 revendedores (ISP)
- Se reclutó y capacitó 18 distribuidores.
- Alcanzamos ventas de hasta 120 clientes diarios (**más de 2000 ventas brutas al mes**). Al final del año nuestra capacidad de ventas era de 60 ventas diarias.


Ing. Francisco Balarezo
GERENTE GENERAL

SUPERINTENDENCIA
 DE COMPAÑÍAS
 05 JUN. 2012
 OPERADOR 6
 QUITO