

RESUMEN GESTIÓN GERENCIA GENERAL 2017

Guayaquil, 19 de marzo de 2018

Estimados:

Pongo a su disposición un resumen de las principales actividades, proyectos y resultados operacionales de la compañía, de los temas más relevantes en:

FINANZAS

La compañía mantiene muy buenos niveles de eficiencia y rentabilidad económica lo que podemos apreciar en la tabla a continuación. Manteniendo una posición muy líquida que permite cubrir nuestras obligaciones.

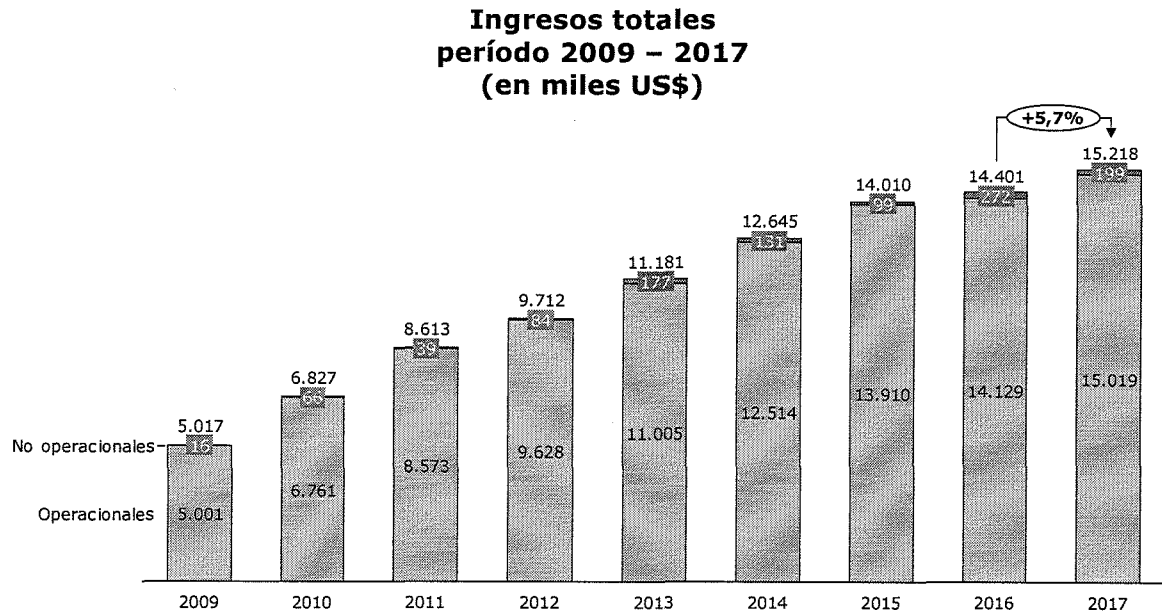
Principales Indicadores

	2013	2014	2015	2016	2017
Deuda/activos	0.42	0.36	0.44	0.54	0.50
Deuda/Capital Contable	0.72	0.55	0.78	1.16	1.00
Roe	0.14	0.11	0.04	0.04	0.08
Ros	0.08	0.06	0.02	0.02	0.04
Roa	0.20	0.20	0.15	0.11	0.13

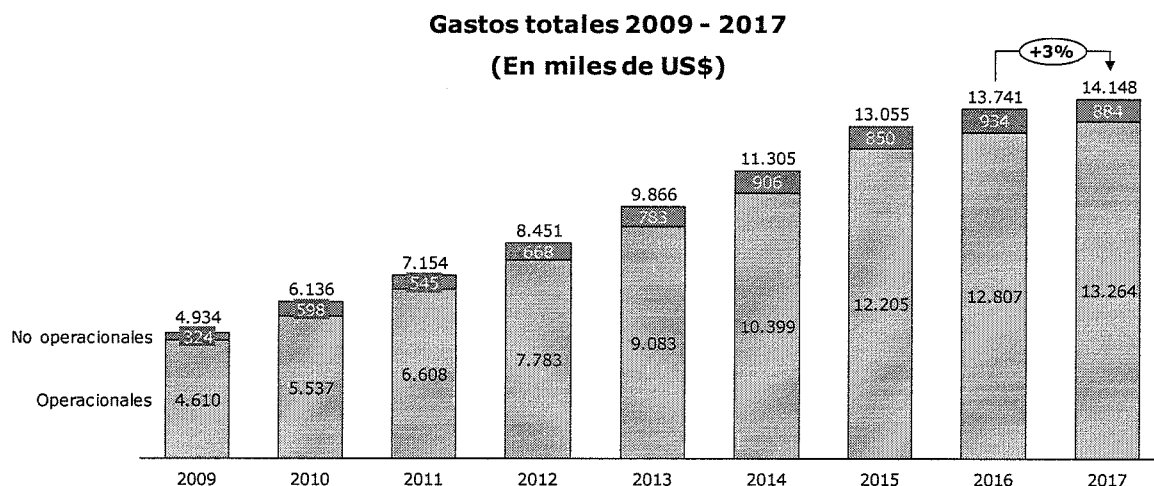
Las razones financieras expuestas muestran un crecimiento en nuestra rentabilidad sobre la inversión realizada por nuestros accionistas gracias a las inversiones que Datafast S.A. ha realizado sobre sus plataformas y los servicios que brinda a sus establecimientos afiliados.

Lo que se ve reflejado en un ROS con un crecimiento superior al periodo anterior gracias al crecimiento de nuestros ingresos y al buen manejo de los costos de nuestras operaciones; dando a lugar que el retorno sobre nuestros activos totales (ROA) tenga un crecimiento del 18% en comparación al año anterior gracias al buen manejo de los recursos de la empresa.

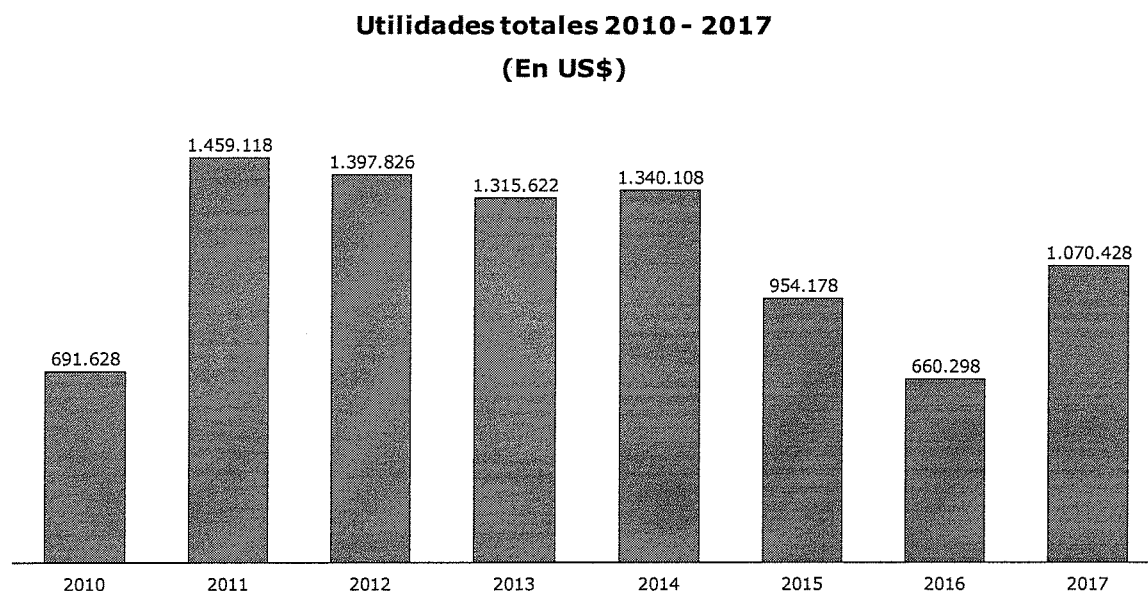
Procesos más ágiles y un amplio portafolio de productos permiten mantener el crecimiento en los ingresos, obteniendo un 6% versus el 2017 y un 57% en los últimos 5 años.



Los gastos totales reflejan un ligero aumento principalmente de los servicios asociados al crecimiento de los productos Datamovil así como los nuevos costos de servicios de la plataforma operativa.



Finalmente, las utilidades antes de participación a trabajadores e impuestos tuvieron un crecimiento importante con relación al año anterior la cual una vez cumplidas las obligaciones patronales y tributarias y de reserva legal resulta en una utilidad neta de US\$541,209.41 a ser repartida entre los socios.



TECNOLOGÍA

Área de Infraestructura y Producción Tecnológica

Dentro de los proyectos del área se tuvo una participación activa de todo el recurso humano disponible en cada una de las actividades dentro y fuera de horario laboral primando la continuidad del negocio tanto del área de Infraestructura como de Producción para alcanzar los resultados deseados con el menor impacto y enriqueciéndonos de conocimiento de los nuevos componentes tecnológicos del Centro de Computo, comunicaciones y seguridades para el cumplimiento de normativas que nos exigen los entes de control internos y externos.

- **Resultados Obtenidos**

Tomando como referencia base el POA de TI podemos evidenciar que se pudo ejecutar el presupuesto solicitado en un 98% con referente al área de Infraestructura y Producción, con resultados exitosos en todas las implementaciones de las diferentes plataformas adquiridas o mejoradas dependiente del caso presentado, dando de esta manera un correcto uso de los recursos provistos por el negocio para garantizar su seguridad y continuidad.

- **Dificultades de los Proyectos**

Dentro de los aspectos considerados como dificultades fueron dos puntos en particular, donde el primero de ellos fue el recurso humano debido a que cada persona tuvo hasta 3 proyectos concurrentes desarrollándose en un mismo instante de tiempo y no dándonos abasto para atenderlo de la manera correcta y precisa, viéndolo en niveles de calidad del lado nuestro, con respecto al segundo punto fue el tema presupuestario ya que en ocasiones los costos de las soluciones se encarecían por temas asociados a la situación país pero sin embargo se extendían las negociaciones para poder ajustarnos y sacar adelante el proyecto, donde se tuvieron varias reuniones para poder obtener la propuesta final y poder compararlas con una terna y tomar una decisión definitiva acorde a la necesidad de Datafast S.A.

- **Respuestas a las Dificultades**

Para poder abordar las dificultades antes mencionadas se realizó una distribución del personal de Tecnología donde se planteó la necesidad de capacitar a todos los recursos en las diferentes soluciones que se estaban implementando y de esta manera el personal sea poli funcional y además se tenga mínimo 2 recursos por plataformas considerados principal y backup, acompañado de un correcto balanceo de la carga laboral y su respectivo recargo nocturno.

A continuación, se detalla una breve descripción de los proyectos ejecutados en el año 2017:

PROYECTO CORE TRANSACCIONAL

1. **Adquisición de Hardware.** – Se procedió a seleccionar al proveedor IBM para la adquisición del hardware en modalidad servicios con un contrato a 5 años incluyendo una alta disponibilidad local y contingencia geográfica, además de un equipo físicamente independiente para el ambiente de desarrollo, también se incluyó en los servicios profesionales la administración y mantenimiento de las bases de datos Oracle de todos los ambientes.
2. **Implementación de Hardware.** – Dentro de los alcances del contrato se incluyó un tiempo de setup que duro 2 meses para poder entregar la infraestructura contratada para el proyecto, además se incluyeron todo lo referente a conectividad de switch SAN y HMC.
3. **Rack del Core Transaccional.** – Se procedió preparar a nivel físico los centros de cómputo principal y de contingencia, tanto por lo referente a cableado estructurado y energía, además se incluyeron equipos de respaldos para los equipos de una sola fuente de poder en este caso los ATS.

ADQUISICION DE CAJAS CRIPTOGRAFICAS

4. **Adquisición de HSM Thales.** – Se procedió con la adquisición de las cajas criptográficas del fabricante Thales con la finalidad de cumplir los prerequisites de la solución Smart-Vista y su certificación PA DSS incluida en el PCI Council, además se incluyó la capacitación certificada impartida por el fabricante en las oficinas de Datafast.

SEGURIDAD DE LA INFORMACION

5. **Implementación de solución de usuarios privilegiados PAM CA.** – Se adquirió la solución de usuarios privilegiados tanto los ambientes de producción y desarrollo, para controlar el acceso a la administración de la infraestructura tecnológica, la misma deja un rastro de auditoria y grabación de la sesión, además se incluyó un esquema de alta disponibilidad de los servidores PAM CA y de Salto.
6. **Crecimiento de licencias PAM.** – Se instaló las licencias adquiridas para poder cubrir todos los ambientes al 100% y asignación de estos a los usuarios privilegiados registrados en la solución de PAM CA.
7. **Implementación de solución de Data Loss Prevention DLP.** – Se adquirió la solución de DLP para cumplir con unos de los temas pendiente del QSA PCI

que se tenía como compromiso para la recertificación del año 2018, además se le incluyo dentro de los alcances la plataforma PGP Command Line para el cifrado en el intercambio de archivos, también la protección del office 365.

PLATAFORMAS DE COMUNICACIONES TECNOLOGICAS

- 8. Renovación de licencias y soporte de Fabrica Checkpoint.** - Se planificó la renovación del soporte de fábrica de la plataforma Checkpoint, donde se incluyó la renovación del hardware sin costo adicional y las capacitaciones certificadas del producto en la que se dictaron en la ciudad de Quito.
- 9. Renovación de licencias y soporte de Fabrica Intellinac Verifone.** - Se planificó la renovación del soporte de fábrica de la plataforma Intellinac del fabricante Verifone, donde se aplicaron actualizaciones en todos los hosts distribuidos en los centros de cómputo de Datafast.
- 10. Adquisición de Intellinac de Desarrollo Verifone.** - Se adquirió el equipo Intellinac de desarrollo para la conexión de nuevos comercios y prueba de nuevos aplicativos de los Pos y Pinpad, además de aprovechar el mismo para dictar las capacitaciones del personal actual y nuevo.
- 11. Implementación de Mobile Service Engine MSE y Smartnet Cisco.** - Se implementó la solución MSE de Cisco enfocada en la seguridad de la Wireless ya que ofrece un nivel de IPS en los accesos, además de incluyo el smartnet del hardware Cisco de las oficinas y Centros de cómputo de Datafast.
- 12. Renovación de licencias y soporte de Fabrica PBX IP Denwa.** - Se planificó la renovación del soporte de fábrica de la plataforma Denwa que abarca todas las centrales telefónicas de las oficinas de Datafast a nivel nacional.
- 13. Implementación de Solución de Bases Celulares en PBX IP Denwa.** - Se procedió con la instalación de la solución de una Base Celular GSM de 8 SIM Cards concurrentes y centralizando su uso con las PBX IP Denwa.
- 14. Implementación de PBX IP Denwa con Alta disponibilidad en la Oficina de Guayaquil.** - Se instaló la PBX IP Denwa con su respectivo equipo en Cluster alta disponibilidad automática en caso de incidentes, además se la instalación de los distintos terminales tanto de voz como de video en todos los usuarios de la oficina de Guayaquil.

PLATAFORMA DE NEGOCIO

- 15. Migración de Plataforma de Nomina Spyral RRHH.** - Se procedió con el upgrade la aplicación de nómina Spyral de RRHH, a una nueva versión web para facilidad del usuario administrador y además mejorando el performance de la aplicación y con nuevas funcionalidades.

- 16.Implementación de System Center Configuration Manager SCCM.** - Se implementó la solución Microsoft de parches de sistemas operativo e inventario de hardware y software en Datafast, además se incluyó la respectiva solución certificada por parte del fabricante.
- 17.Upgrade de Licencias Microsoft contrato EA.** - Se procedió a ejecutar la revisión anual de licenciamiento Microsoft basados en el contrato EA y el respectivo True up, donde se incrementaron el uso de otras licencias y se procedió a regularizar la adquisición de las mismas.
- 18.Implementación de System Center Operation Manager SCOM.** - Se implementó la solución de Microsoft de monitoreo de hardware y software en Datafast, además se incluyó la respectiva solución certificada por parte del fabricante.
- 19.Crecimiento de Licencias Onbase Web.** - Se adquirieron licencias adicionales de la plataforma Onbase Web con la finalidad atender la demanda interna y externa de los bancos, correspondiente al proyecto de afiliación Express.
- 20.Renovación de licencias y soporte de Fabrica ACL.** - Se planificó la renovación del soporte de fábrica de la plataforma ACL que abarca todos los accesos de los recursos de inteligencia de negocios del área comercial.

CENTRO DE COMPUTO / OFICINAS

- 21.Adquisición de Tapes de Herramienta de Respaldo EMC.** - Se procedió con la adquisición de tapes de la plataforma de respaldos para poder abarcar toda la operativa de backup físico fuera de las instalaciones de Datafast con ayuda del proveedor Tevcol para el traslado.
- 22.Cambio de Baterías UPS Oficina Cuenca.** - Se procedió a ejecutar el cambio planificado de las baterías del UPS de la oficina de Cuenca, debido a recomendación del proveedor Celco encargado del mantenimiento de los equipos, ya que habían cumplido las horas de vida útil.
- 23.Cambio de Tarjetas Electrónicas UPS Centro de Computo Guayaquil.** - Se procedió con el cambio de las tarjetas electrónicas del UPS del centro de cómputo de Guayaquil debido a una falla interna de manera conjunta con el proveedor

Celco se tomó la decisión de aplicar la garantía del caso ya que estas todavía estaban en vigencia.

INFRAESTRUCTURA AMBIENTE VIRTUAL

24. Upgrade Licenciamiento Vmware. – Se procedió aplicar el respectivo upgrade del licenciamiento del fabricante Vmware en la infraestructura virtual de Datafast, ya que con el esquema de disponibilidad que se tiene configurado no era soportado por la versión Básica.

OPERACIONES

Solicitudes de Vales

SOLICITUD DE VOUCHER										
AÑO	BANCO DE GUAYAQUIL	%	BANCO DE PACIFICO	%	BANCO DE PICHINCH A	%	DINERS CLUB	%	TOTAL	CRECIMIENTO
2016	2393	18	2792	21	4122	31	3989	30	13297	5%
2017	2509	18	2365	17	4869	35	4195	30	13968	

Los requerimientos de solicitudes de vales tuvieron un incremento del 5% en relación al año anterior, es decir 2016-2017.

Asignación de dispositivos

ASIGNACION DE DISPOSITIVOS									
AÑO	POS NUEVOS	REEMPLAZOS	IMPRINTER	CAJAS	DATANOVII	PIND PAD	TOTAL	CRECIMIENTO	
2016	13530	5709	510	4954	4563	420	29686	18%	
2017	18319	7158	289	6118	3817	687	36388		

En las asignaciones de dispositivos se observa un crecimiento global del 18% de un año al otro, siendo los nuevos POS los más representativos producto del nuevo proceso de afiliación express que se implementó en agosto, así como el rubro de reemplazos debido a la migración de los equipos Verifone 510 que no soportan el nuevo aplicativo.

Digitalización

DOCUMENTOS A DIGITALIZAR	CANTIDAD DOC. DIGITALIZADOS		CRECIMIENTO
	AÑO	TOTAL	
DOC. AFILIACION UNIFICADA	2016	450628	23%
DOC. DISPOSITIVO ADICIONAL			
ACTAS DE ENTREGA DE EQUIPOS			
FORMULARIO DE CAPACITACION			
ADENDUM DIGITACION MANUAL			
FORM. CAMBIO DE ADQUIRENCIA	2017	554138	
FORM.ACTUALIZACION DE DATOS			
FORM. DE DATABALANCE			
DOC. DE SUSPENSIÓN DE SERVICIO			
SERVICIO			

Al comparar las cifras de documentos digitalizados del 2016 versus el 2017 se presenta un incremento del 23%, donde el documento con mayor digitalización es el contrato de afiliación debido al crecimiento acelerado que tuvimos en afiliaciones express desde agosto hasta diciembre del 2017.

Orden de Deposito (Bcos red DF)

AÑO	BANCO DE GUAYAQUIL	%	BANCO DE PACIFICO	%	BCO PICHINCHA	%	DINERS CLUB	%	TOTAL	CRECIMIENTO
2016	87	12	130	18	268	37	238	33	723	4%
2017	96	13	151	20	262	35	242	32	751	

La cantidad de requerimientos tramitados con los establecimientos fue muy similar en el 2016 comparado con el 2017, el crecimiento fue del 4%.

Orden de Depósito (Interoperabilidad)

ORDEN DE DEPÓSITO	RED	BANCO DE GUAYAQUIL	%	BANCO DE PACIFICO	%	BCO PICHINCHA	%	DINERS CLUB	%	TOTAL
	MEDIANET	53	16	28	9	25	8	216	67	322
	AUSTRO	2	18	0	0	0	0	9	82	11
										333

Las transacciones por interoperabilidad que corresponden a equipos de Medianet y Austro que no fueron enviadas oportunamente a Datafast para incluirlas en el proceso diario de captura electrónica, no pueden ser pagadas por nuestros bancos adquirentes si no se les envía las órdenes de depósito de acuerdo al formato establecido.

Las redes Medianet y Austro no quieren ajustarse al procedimiento establecido con nuestros bancos adquirentes, por esa razón Datafast asumió la tarea de generar las órdenes de depósito que les corresponde a las otras redes para que se pueda realizar los pagos a los comercios.

Las cifras corresponden a las órdenes emitidas durante el 2017.

Servicio Quick Service

A partir del mes de mayo se implementó un servicio más ágil en la atención de comercios, específicamente en el reemplazo de los equipos. Al momento de reportarse el daño o mal funcionamiento de un POS, el asesor de campo debe reemplazar in situ con otro equipo y solicitar la configuración respectiva al área de operaciones. También se extendió el horario de atención de operaciones para dar soporte al área de asesores de campo, no solo en los horarios normales laborables sino en fines de semana y feriados.

DATAFAST QUICK SERVICE	
MES	CANTIDAD
Mayo	10
Junio	32
Julio	139
Agosto	160
Septiembre	175
Octubre	224
Noviembre	181
Diciembre	206
Total	1127

Reprocesos Captura

En los cuadros siguientes se muestran las cifras de transacciones de captura electrónica que se quedaron pendientes en el cierre del POS por algunos motivos como son:

- 92 sin 96 (no llegan transacciones de cierre)
- NOPC y 96 NB(descuadre del lote)
- Terceros no pagados (cadenas con soluciones propias no envían transacción)

Se puede observar el crecimiento en el año 2017 en el rubro de 96 NB (cierre no balance o descuadrado), el cual obedece a los problemas que se presentaron con los equipos de la marca Ingenico, los mismos que causaban reversos originando se descuadre el lote.

	2016	2017	COMPARATIVO	2016	2017	COMPARATIVO
MES	92 SIN 96	92 SIN 96	%	NOPC	NOPC	%
ENERO	1453	5930	308%	457	502	10%
FEBRERO	931	2012	116%	512	606	18%
MARZO	780	1442	85%	549	644	17%
ABRIL	1349	1965	46%	1541	795	-48%
MAYO	1442	1820	26%	975	1063	9%
JUNIO	1926	2095	9%	577	932	62%
JULIO	3019	2443	-19%	240	1138	374%
AGOSTO	2845	3207	13%	197	744	278%
SEPTIEMBRE	2782	1275	-54%	261	882	238%
OCTUBRE	4175	3256	-22%	291	573	97%
NOVIEMBRE	6977	2833	-59%	300	378	26%
DICIEMBRE	11081	4971	-55%	355	406	14%
TOTAL	38760	33249	-14%	6255	8663	38%

	2016	2017	COMPARATIVO	2016	2017	COMPARATIVO
MES	96NB	96NB	%	TERCEROS NO PAGADOS	TERCEROS NO PAGADOS	%
ENERO	1831	15730	759%	875	775	-11%
FEBRERO	2170	15690	623%	644	466	-28%
MARZO	3515	17338	393%	2613	359	-86%
ABRIL	2442	16210	564%	2164	220	-90%
MAYO	3683	22241	504%	1789	306	-83%
JUNIO	1828	37307	1941%	960	536	-44%
JULIO	3647	28821	690%	1074	474	-56%
AGOSTO	4634	15434	233%	2671	232	-91%
SEPTIEMBRE	1438	13053	808%	1434	727	-49%
OCTUBRE	1755	10617	505%	1024	259	-75%
NOVIEMBRE	2793	14081	404%	11729	280	-98%
DICIEMBRE	12215	13572	11%	1294	410	-68%
TOTAL	41951	220094	425%	28271	5044	-82%

	2016	2017	COMPARATIVO	2016	2017	COMPARATIVO
MES	TX NO PROCESADA S 7 DIAS	TX NO PROCESADAS 3 DIAS	%	TX INDICADOR CAPTURA NO	TX INDICADOR CAPTURA NO	%
ENERO	31254	48406	55%	2	0	-100%
FEBRERO	18493	87325	372%	2	16	700%
MARZO	4855	90165	1757%	17	0	-100%
ABRIL	8473	103474	1121%	14	0	-100%
MAYO	9447	111809	1084%	2	22	1000%
JUNIO	12778	89244	598%	25	168	572%
JULIO	5997	97570	1527%	0	0	0%
AGOSTO	5435	80865	1388%	1	0	-100%
SEPTIEMBRE	5879	75353	1182%	0	0	0%
OCTUBRE	7143	104027	1356%	0	0	0%
NOVIEMBRE	5571	108457	1847%	0	0	0%
DICIEMBRE	5589	112436	1912%	0	0	0%
TOTAL	120914	1109131	817%	63	206	227%

En el 2017 se realizó un cambio en la validación de las transacciones que no son procesadas porque el establecimiento no hizo el cierre, y de 7 días que teníamos para que se reporten y se puedan procesar, se bajó a 3 días. Por ese motivo tenemos una variación del 817% contra el año anterior.

Afiliación Express

A partir de agosto del 2017 se redefinió el proceso de afiliación unificada que maneja Datafast en consenso con las entidades de la red, logrando realizar la afiliación express en un menor tiempo mediante una atención en línea vía telefónica, solicitando un menor número de documentos y sin la revisión del estatus en el buró de crédito. Como

consecuencia de dichas mejoras se logró crecer en promedio en un 46.34% en el año 2017.

Mejoras en AS400

Producto de la modificación del proceso de afiliación en la que se suprimieron controles que se realizaban por duplicado en Datafast y las EEA, se realizaron las siguientes mejoras en AS400:

- Mejoras en Plataforma y Quitar Validaciones de Match en CS

Esta mejora consistió en retirar la confirmación de revisión en el MATCH de parte de una de las entidades para que el flujo de afiliación continúe, la acción se fundamenta en la normativa de la franquicia (MasterCard Internacional) que indica que es obligatorio que cada entidad valida al establecimiento en el MATCH y registre la evidencia de la revisión, lo que significaba que este proceso se duplicaba alargando los tiempos de afiliación en 1 día adicional.

- Mejoras en CS Validaciones de CS

También producto del cambio en el proceso de afiliación se tuvo que modificar los controles que el sistema realizaba de forma automática en la estación de Riesgos que consistían en validar bases de registros negativos (Personas involucradas en tema de LAFTOD y comercios cómplices de fraudes), se los asigno a la estación de ingresos de datos con la finalidad de que en el proceso de enrolamiento de comercios ya se tenga una respuesta hacia el local si puede o no crearse en nuestro sistema para luego ser aprobado por las EEA.

Cifras de Afiliaciones del 2016 y 2017

NACIONAL			
MES	2016	2017	CRECIMIENTO
ENERO	498	535	7,43%
FEBRERO	580	450	-22,41%
MARZO	587	620	5,62%
ABRIL	551	563	2,18%
MAYO	522	655	25,48%
JUNIO	561	691	23,17%
JULIO	569	825	44,99%
AGOSTO	638	1393	118,34%
SEPTIEMBRE	687	1130	64,48%
OCTUBRE	701	1314	87,45%
NOVIEMBRE	701	1294	84,59%
DICIEMBRE	747	1274	70,55%
TOTAL	7342	10744	46,34%

Gestión de recuperación de Documentos por proceso Afiliación Express

Para el nuevo proceso de afiliación se cambió el orden de los pasos a seguir, y por eso se estableció como actividad posterior a la creación del comercio, la firma de los documentos y la entrega de los mismos en la instalación del dispositivo.

Para poder gestionar la regularización de los documentos de afiliación que no se lograron obtener en la visita para la instalación del equipo, se contrató a un personal temporal que estuvo a cargo del Jefe de Riesgo, también de forma temporal hasta establecer un nuevo departamento que sea el responsable a partir del 2018.

Se tomaron varias acciones para lograr el objetivo de que los comercios entreguen la documentación pendiente, teniendo buenos resultados a través de imágenes escaneadas o enviadas por WhatsApp.

En febrero del 2018 se formalizó un nuevo departamento llamado Gestión Documental que es responsable de la documentación del comercio física y digital, para lo cual debe realizar gestiones y hacer seguimiento a cada comercio que tiene documentación pendiente.

Mejoras en CRM

Para generar controles de documentos pendientes y evidenciar las gestiones tanto en recolección de documentos como en Riesgos se implementó el uso de la herramienta CRM haciendo desarrollos de mejora en dicha herramienta.

Control de documentos en CRM

Se desarrolló en CRM en la opción cuenta un desplegable de documentos que se marcan para registrar una vez que esté completo los file y que permite tener métricas y hacer el seguimiento respectivo

Afiliación para Botón de pagos

Durante el año 2017 se ha estado trabajando en la implementación del nuevo producto botón de pagos, revisando mejores prácticas de las demás entidades que ya lo poseen, se ha trabajado en los siguientes puntos:

- Gestión de apoyo en elaboración de adendum al contrato para el producto.
- Revisiones de mejores practicas
- Revisiones de formularios previo a la implementación del producto.

Área de Mesa de Ayuda

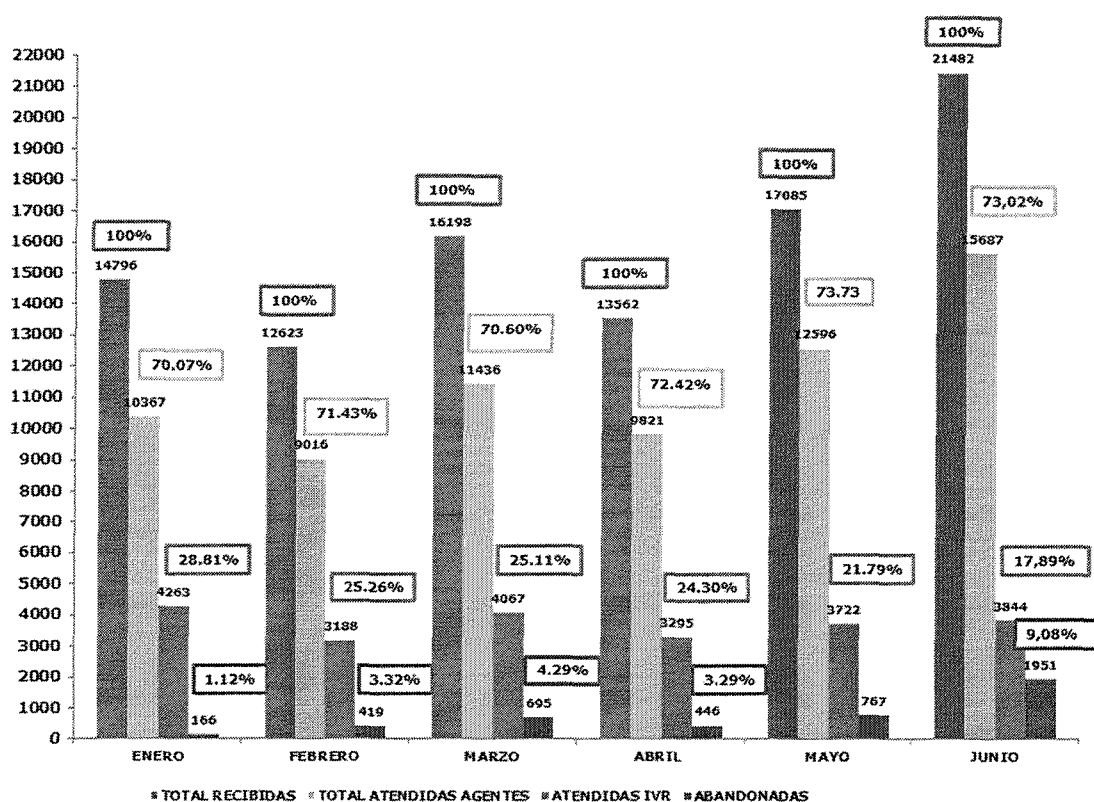
Durante el 2017 se buscó automatizar opciones de consulta en el IVR de la herramienta del X-Voice para que el comercio pueda servirse directamente sin atención del agente de mesa de ayuda.

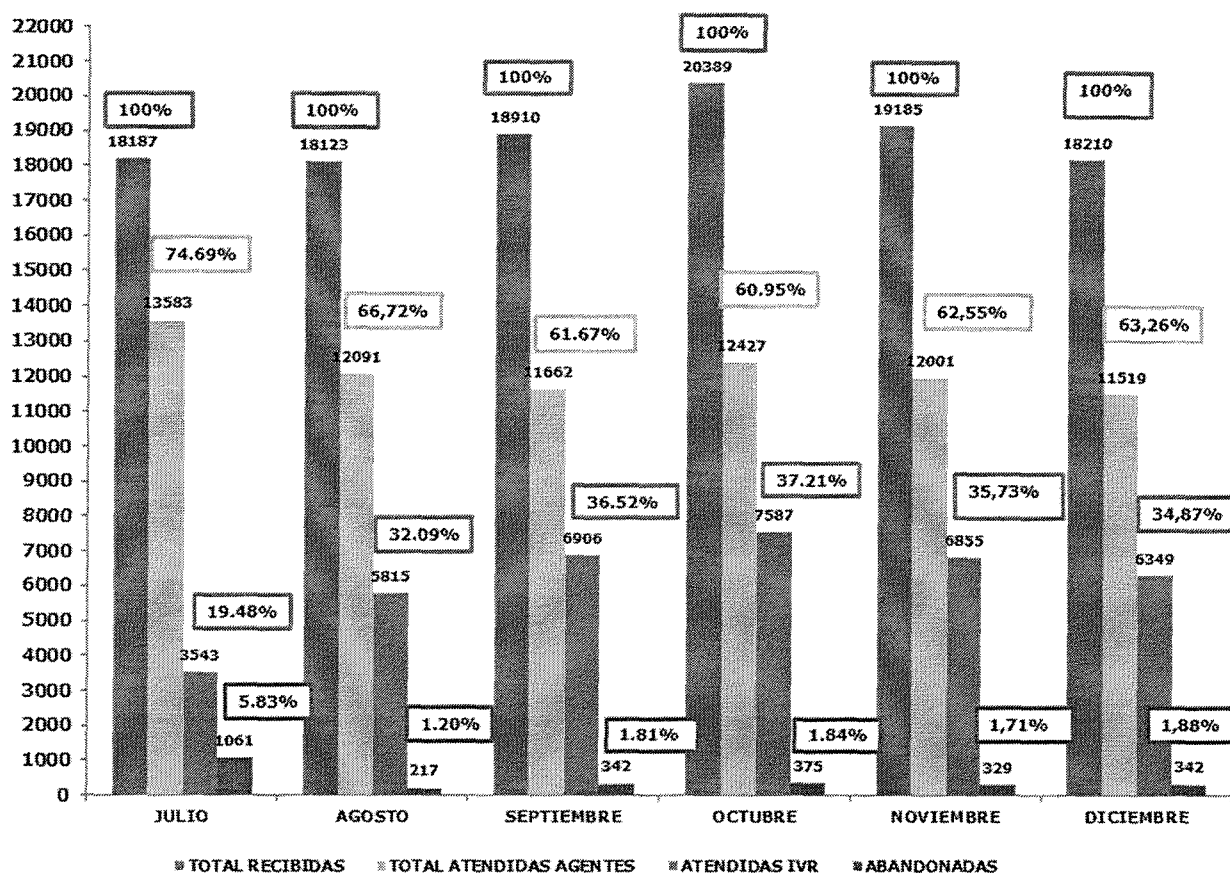
Las siguientes consultas se grabaron en el IVR:

- PBX de cada una de las entidades de la red DF
- Dirección de oficina de DF en las ciudades de Gye, Quito y Cuenca
- Información sobre plazo de diferidos de los bancos de la red DF

En el comparativo de llamadas IVR tenemos que en enero 2017 atendimos el 28.81% del total de llamadas recibidas y en diciembre 2017 el 34.87%.

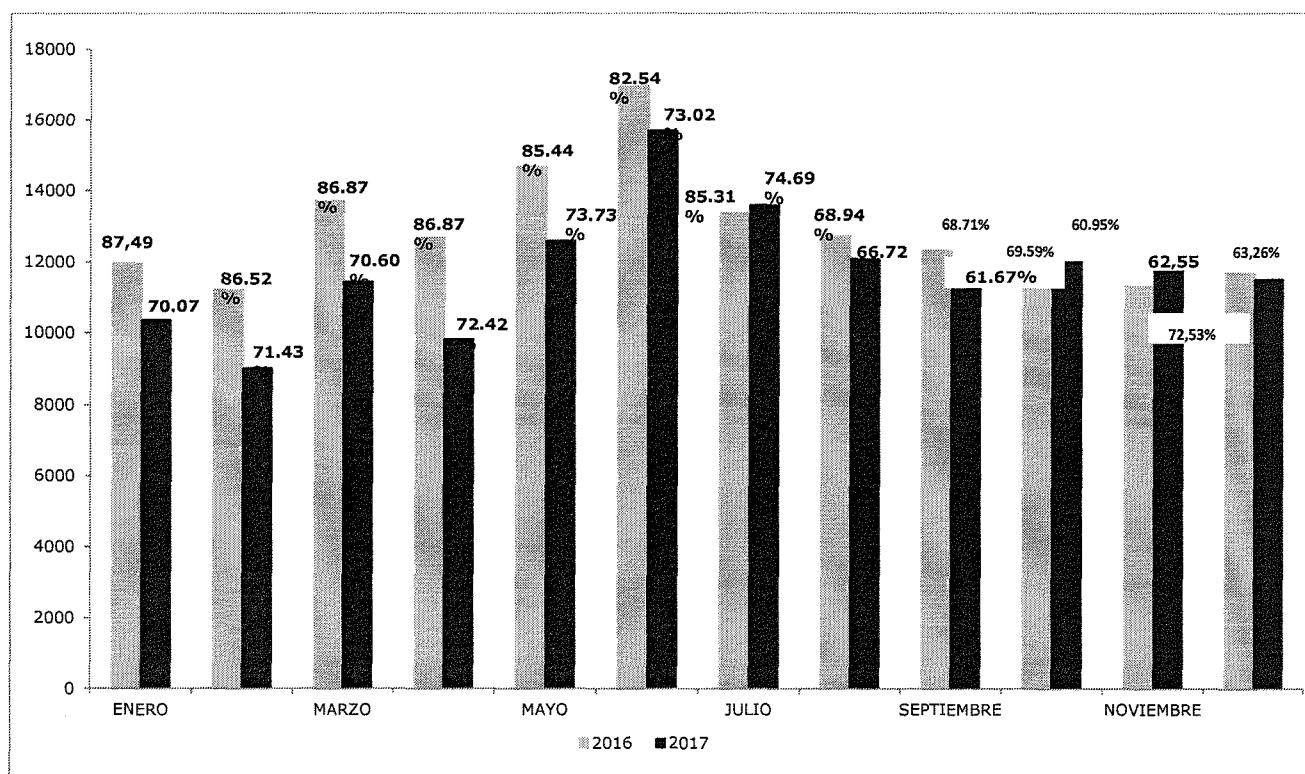
Cifras 2017



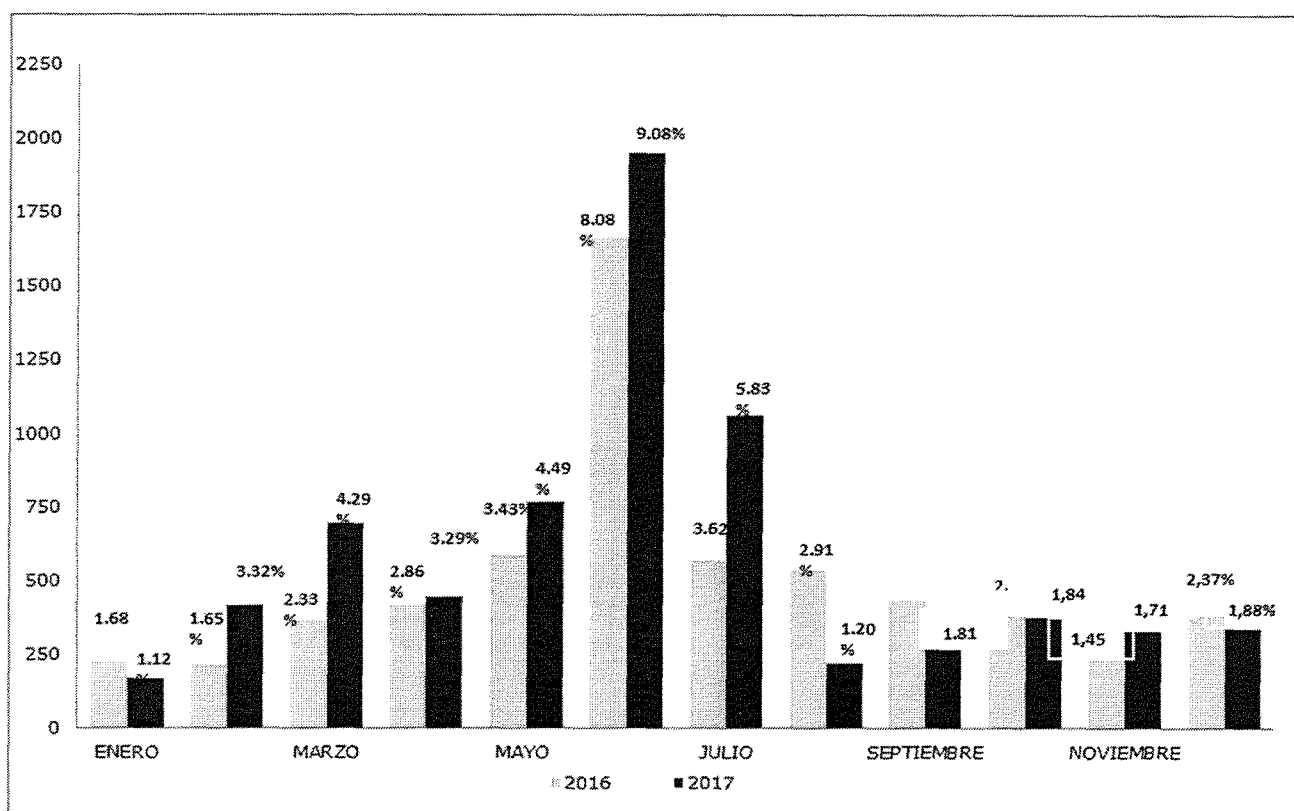


CIFRAS LLAMADAS MESA DE AYUDA 2017								
MES	TOTAL ATENDIDAS AGENTES	ATENDIDAS IVR	ABANDONADAS	TOTAL RECIBIDAS	% TOTAL ATENDIDAS AGENTES	% TOTAL ATENDIDAS IVR	% TOTAL ABANDONADAS	% TOTAL RECIBIDAS
ENERO	10367	4263	166	14796	70,07%	28,81%	1,12%	100,00%
FEBRERO	9016	3188	419	12623	71,43%	25,26%	3,32%	100,00%
MARZO	11436	4067	695	16198	70,60%	25,11%	4,29%	100,00%
ABRIL	9821	3295	446	13562	72,42%	24,30%	3,29%	100,00%
MAYO	12596	3722	767	17085	73,73%	21,79%	4,49%	100,00%
JUNIO	15687	3844	1951	21482	73,02%	17,89%	9,08%	100,00%
JULIO	13583	3543	1061	18187	74,69%	19,48%	5,83%	100,00%
AGOSTO	12091	5815	217	18123	66,72%	32,09%	1,20%	100,00%
SEPTIEMBRE	11662	6906	342	18910	61,67%	36,52%	1,81%	100,00%
OCTUBRE	12427	7587	375	20389	60,95%	37,21%	1,84%	100,00%
NOVIEMBRE	12001	6855	329	19185	62,55%	35,73%	1,71%	100,00%
DICIEMBRE	11519	6349	342	18210	63,26%	34,87%	1,88%	100,00%

LLAMADAS AGENTES 2016 - 2017



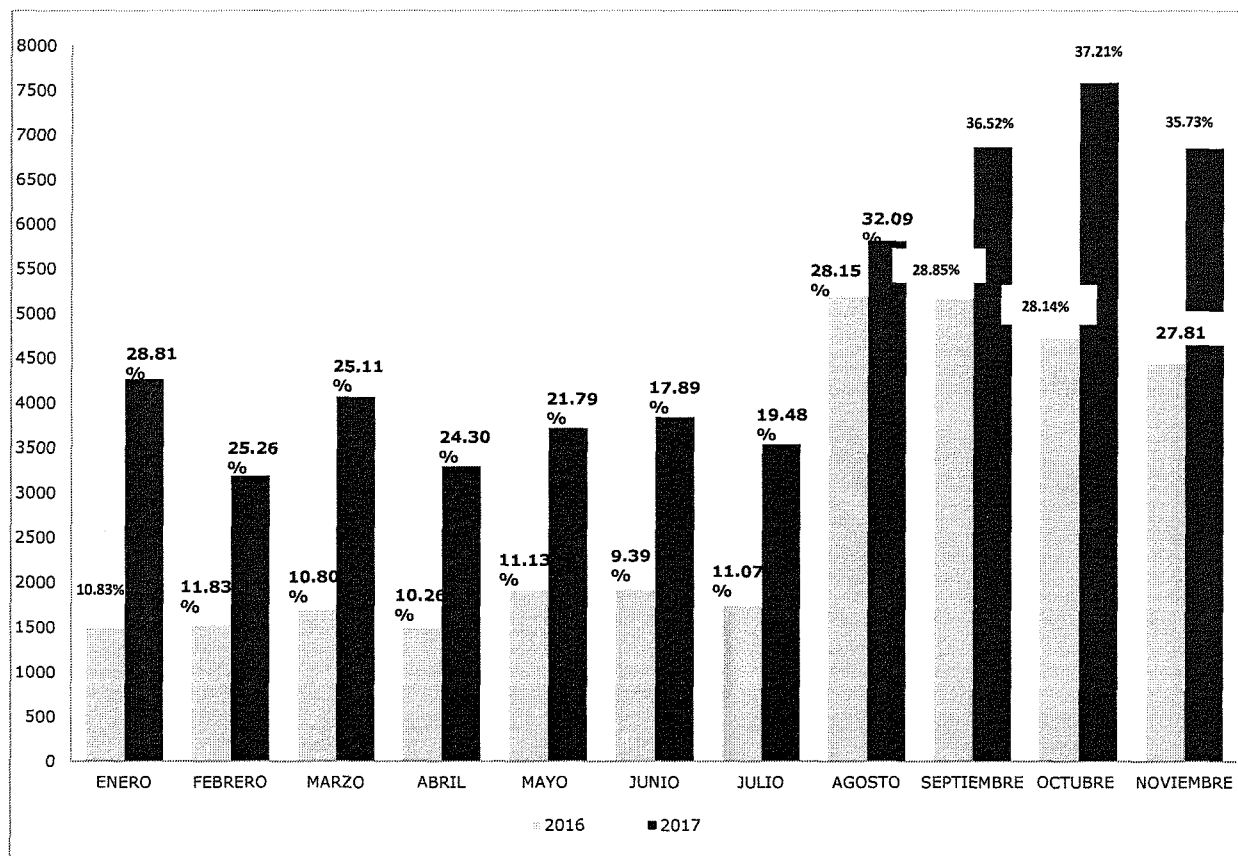
LLAMADAS ABANDONADAS 2016 - 2017



DETALLE DE RUBROS SELECCIONADOS DEL IVR

DESCRIPCION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
INF. AFL	1952	1488	1967	1518	1762	1394	1488	40	0	0	0	0
COD DC	62	58	45	34	27	28	48	40	51	75	54	30
COD DIS	26	20	15	10	15	10	17	24	20	26	21	17
COD GYE-BG	29	14	16	15	17	10	18	15	17	20	18	31
COD PAC	29	14	14	18	17	14	17	17	26	18	11	18
COD PCH	43	31	24	18	21	17	24	35	38	31	35	19
AUT. GYE-BG	328	242	338	297	299	275	345	402	336	389	305	280
AUT. DC-PCH	591	415	578	505	562	584	688	957	962	982	812	844
AUT PACIFICARD	283	185	286	221	217	221	248	362	388	328	302	321
PLAZO DIFERIDOS	0	0	0	0	0	0	0	766	961	993	937	956
PBX DE LAS ENTIDADES DE LA RED	0	0	0	0	0	0	0	231	764	900	883	749
DRCC OFC DATAFAST UIO	0	0	0	0	0	0	0	353	502	628	629	460
DRCC OFC DATAFAST GYE	0	0	0	0	0	0	0	225	244	352	332	277
DRCC OFC DATAFAST CUE	0	0	0	0	0	0	0	25	39	61	55	43
DRCC OFC DATAFAST AMB	0	0	0	0	0	0	0	17	28	23	17	9
TASAS INT	261	217	280	212	285	287	243	515	523	502	458	480
INST. MID	407	316	346	320	415	418	326	1603	1851	2048	1824	1667
NO POSEE COD	252	188	158	127	85	85	81	198	156	211	162	148
TOTALES	4263	3188	4067	3295	3722	3844	3543	5815	6906	7587	6855	6349

LLAMADAS IVR 2016 - 2017



Otro logro del 2017 fue la implementación de la nueva herramienta CRM con la cual se reemplazó la bitácora existente para la apertura de casos desde Mesa de Ayuda para las gestiones propias de Mesa y para trasladar a otras áreas lo que les corresponde atender.

Las cifras a continuación:

Casos de Marzo – Diciembre 2017

TIPO DE GESTIÓN	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
20- Petición	5253	4436	5489	5861	5967	5954	5263	5222	5071	4832
22- Reclamo	2049	1739	2432	2056	3198	1734	2190	2029	2047	2207
26- Proceso	191	142	299	252	210	202	163	215	164	162
27- Mantenimiento en Campo	138	126	166	855	210	169	142	143	132	134
28- Mantenimiento en Línea	2691	2397	3193	5363	2932	2764	2624	3198	3300	3212
31- Servicio	1095	948	1042	1002	1027	1219	1273	1699	1332	1337
TOTAL	11417	9788	12621	15389	13544	12042	11655	12506	12046	11884

TIPO DE GESTIÓN	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
20- Petición	46,01%	45,32%	43,49%	38,09%	44,06%	49,44%	45,16%	41,76%	42,10%	40,66%
22- Reclamo	17,95%	17,77%	19,27%	13,36%	23,61%	14,40%	18,79%	16,22%	16,99%	18,57%
26- Proceso	1,67%	1,45%	2,37%	1,64%	1,55%	1,68%	1,40%	1,72%	1,36%	1,36%
27- Mantenimiento en Campo	1,21%	1,29%	1,32%	5,56%	1,55%	1,40%	1,22%	1,14%	1,10%	1,13%
28- Mantenimiento en Línea	23,57%	24,49%	25,30%	34,85%	21,65%	22,95%	22,51%	25,57%	27,39%	27,03%
31- Servicio	9,59%	9,69%	8,26%	6,51%	7,58%	10,12%	10,92%	13,59%	11,06%	11,25%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Área de Proyectos

CRM

Se trabajó en la fase final proyecto, que contempló el control y seguimiento de configuraciones, ingreso de data en tablas, monitoreo de pruebas de integración (preproducción), control y seguimiento de la ejecución, instalación y configuración de la aplicación móvil de CRM, monitoreo de pruebas de integración de la aplicación móvil, capacitación a usuarios, preparación para la salida a producción.

Salida a producción en dos fechas, al inicio solamente con el personal de Mesa de Ayuda el 10/Febrero/2018 y luego con el resto del personal de la empresa el 17/Febrero/2018.

Durante el primer semestre del 2017 se manejó reajustes en las configuraciones y tablas en la herramienta, re categorización de casos y revisión y redefinición de SLA's, en resumen, soporte post-producción a todos los usuarios a nivel nacional con ayuda del proveedor.

Evaluación 2da fase del proyecto incluir proceso de Afiliación, recategorización de casos y SLA's.

Se buscó opciones para manejar la Tercerización del servicio de call center; reunión por proveedor, visita a instalaciones.

Evaluación y mejora de la integración de nuevos servicios a la herramienta: interoperabilidad y Databalance.

Proyecto Datamóvil 2 con Geopagos

Entre las principales actividades realizadas con el proveedor Geopagos se realizó:

- Revisión del contrato con proveedor Geopagos,
- Redefinición de procesos y procedimientos operativos del producto Datamóvil con el proveedor
- Seguimiento al cumplimiento de requerimientos técnicos para integración con plataformas en Datafast como son AS400, On/2, administrador de terminales
- Entrega de la respuesta al cuestionario de funcionalidades enviado por Geopagos
- Revisión de flujos de mensajería y flujos de pantallas de la aplicación
- Evaluación del cronograma de actividades propuesto por el proveedor
- Presentación de la plataforma Geopagos

DLP

Se trabajó en la herramienta Seguridad de la información llamada DLP, se levantó en Gestión Documental para protección de manuales

NUEVOS SERVICIOS WEB

Evaluación, levantamiento con usuarios y elaboración de requerimiento para nueva opción: Consulta de códigos de emisores y link directo de contacto de nuestras entidades asociadas, certificación de desarrollo, control certificación con usuario, seguimiento certificación de calidad, seguimiento pase a producción (21/Ago/2018), soporte post-producción.

Evaluación, levantamiento con usuarios y elaboración de requerimiento para nueva opción Actualización de datos de comercios.

AFILIACION EXPRESS

Análisis e implementación de la propuesta, propuesta de tiempos y controles por parte de Operaciones, revisión de requerimiento de mejoras en módulo credit scoring del AS400.

Levantamiento del flujo del proceso, instructivo del paso a paso del nuevo proceso.

COMERCIAL

1. Estrategia de Blindaje

Con interoperabilidad se realizó la estrategia de Blindaje, con la finalidad de visitar a nuestros principales clientes y ofrecer los productos y beneficios como Databalance, Caja POS, PinPad.

Dentro de la estrategia se ofreció

- Databalance sin costo
- Valores de descuento en venta de equipos
- Descuento o gratuidades en el servicio.
- Solución Caja Pos y PinPad

2. Cambio Aplicativo 8ª.01

Se realizó el despliegue total de la actualización del aplicativo 8ª.01 que permite realizar:

- Cambio de aplicativo
- Capacitación al dependiente y administrador
- Colocación de material POP
- Extensión de rango de bins de 2 a 3 dígitos
- Inclusión de bins ALIA
- Inclusión de bins Union Pay
- Inclusión y personalización de nuevo grupo ALIA
- Inclusión y personalización de nuevo grupo Union Pay
- Adición de campos RUC y Ciudad en registro de cabecera
- Variables nuevas para manejo de campo Base Imponible
- Manejo de TLS
- Impresión de Código QR en tirilla de inicialización
- Inclusión de Código QR para ventas/anulación

3. Presencia y Gestión en Ferias

Se realizó una cobertura en Ferias de gran importancia formando parte importante de su desenvolvimiento

- GRAN BAZAR (MAYO – OCTUBRE – NOVIEMBRE – DICIEMBRE)
- FERIA ZOCCO (MAYO – OCTUBRE – DICIEMBRE)
- FERIA TEXTILES, COLORES Y SABORES (NOVIEMBRE)
- FERIA EXPO BABY (OCTUBRE)
- FERIA MITMAKUNA

4. Cambio de IVA-Retorno al 12%

Se gestionó el cambio de IVA de manera remota. En equipos Ingenico, el cambio se efectuó de forma presencial.

5. Gestión Cambio de equipos Vx510

Se gestionó base de comercios que tienen equipos Vx510.

6. Afiliación Express

Se gestionó con los bancos la nueva modalidad de afiliación express, que permita mayor agilidad con menor documentación, a su vez implementado un pool de ventas telefónico para fidelizar atraer al cliente desde su primera llamada. De enero a julio presentamos un promedio de 722 afiliaciones mensuales. Al implementar afiliación express en agosto hasta finalizar diciembre 2017 se presentó un incremento del 82% (648) de ingreso por afiliaciones nuevas.

7. Gestión de Afiliación con empresas externas

Por medio de Urbano y Redime se gestionó bases de afiliación, a través de empresas externas se trató de llegar a mayor número de clientes.

BASE GESTIONADA	1815
BASE CONTACTADA	1049
BASE NO CONTACTADA	766
CLIENTE SI DESEA	214
CLIENTES CONFIRMAN RETIRO DOC	185
CLIENTES QUE NO CONFIRMAN FIRMA DE DOC	29
CLIENTES RETIRADOS DOCUMENTACION	81

8. Implementación Kiosko.

Se gestionó con la cadena KFC la integración para la solución kiosko, teniendo plan piloto al local KFC del CCI.

Se implementó la solución Kiosko en comercios como:

- Encebollado cuarto de Libra
- Veris
- Parqueadero de la Piazza

9. Presentación y gestión de cambio a solución Caja POS

Adicional a la estrategia de blindaje, se mantiene el procedimiento de ofrecer la solución de Caja POS, teniendo el objetivo de brindar una solución integral a los establecimientos.

Comercios gestionados

- L'Occitane
- Uniandes
- Grupo Zurita
- Salsa Shoes
- Interlab
- Chaide y Chaide
- Delta Montero
- Lotería Nacional
- Se implementó esta integración a los siguientes comercios: Cinemark, Lotería Nacional, Veris, Naturissimo, Piazza, KFC, MayFlower, L'Occitane, Servicios Transaccionales, Seguros Equinoccial, Comisariato VelBoni.
- En desarrollo: Muebles el bosque, Almacenes Banda Jr., Almacenes Boyacá, U. San Francisco, Fehierro, Interlab, Pintulac, Urban Park, Pizza Hut, Uniandes, DuttyFree

10. Presentación y gestión de cambio a solución PinPad

Complementando la estrategia de blindaje para comercios grandes se ofrece la solución PinPad, con el objetivo de ofrecer nuevos productos a nuestros clientes.

Comercios gestionados

- Manamer
- Pintulac
- Multicines
- Caliprix
- Tommy Hilfiger
- La Perla
- CNEL

11. Prospección permanente en zonas de alto crecimiento de negocios.

De manera periódica se realiza barridos en el mercado, para ubicar nuevos comercios por apertura y realizar seguimiento para la afiliación.

12. Proyecto CRM

- a. Salida a producción de CRM
- b. Reuniones de trabajo de estabilización de herramienta
- c. Capacitaciones

13. Proyecto Botón de Pagos

Documentación y Proceso Botón

- a. Documentación
- b. Procedimientos de enrolamiento
- c. Interacción con emisores

14. Interoperabilidad – homologación

Culminamos con los desarrollos necesarios para cumplir con la resolución

15. Mall del Pacífico

Por apertura del centro comercial que trabaja solo por conexiones inalámbricas, Datafast realizó visitas continuas para implementar nuestros dispositivos 3G

16. Apertura de la asesora y gestión fija en Galápagos

Se contrata en octubre asesora para la región Insular. Incremento de 74 comercios nuevos y 46 equipos adicionales hasta diciembre 2017.

17. Inicialización Ingenico por carga 3.0.0.0 02-05-2017

18. Pos 3g

Innovación en nuevos dispositivos Pos con tecnología 3G, los cuales permiten tener una mayor cobertura de señal.

19. Cartas a restaurante para el cambio a GPRS

20. Reemplazos vx510 para homologación solidario

Se realizó gestión de homologación al incluir para interoperabilidad a Banco Solidario.

21. Gestión de cobranzas activa suspende

Se retira equipos por comercios en mora

22. DATABALANCE

El número de usuarios de la herramienta ha crecido exponencialmente con un crecimiento del 4,027% (+5,557) a relación del 2016 (138)

23. Datamóvil E-265

Lanzamiento del nuevo Datamóvil con conexión Bluetooth. Desde el mes de agosto tenemos 1731 equipos vendidos

24. La encuesta a nivel general

Por último, reitero mi agradecimiento a nuestros directores, accionistas y colaboradores por su apoyo constante.

Cordialmente,

Fabrizio Franco
Gerente General