

RESUMEN GESTIÓN GERENCIA GENERAL 2019

Guayaquil, marzo de 2020

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

Indicadores financieros	2015	2016	2017	2018	2019
Pasivo Total	5,250,327.77	6,749,254.54	7,140,357.96	7,424,757.87	7,162,776.07
Activo Total	12,007,041.79	12,587,076.84	14,254,534.38	14,988,250.63	15,349,782.11
Patrimonio	6,756,714.02	5,837,822.30	7,114,176.42	7,563,492.76	8,187,006.04
Utilidad Neta despues de RL	265,738.30	271,639.78	541,209.41	961,166.89	1,396,141.35
Utilidad de operación	1,704,966.03	1,322,705.93	1,755,154.67	3,052,559.39	4,031,980.92
Utilidad del ejercicio	954,177.79	660,297.52	1,070,427.73	1,959,288.60	2,718,874.29
Ingresos totales	14,009,552.58	14,400,900.62	15,218,216.53	19,347,739.39	23,383,909.11
Ingresos operacionales	13,910,408.91	14,129,233.32	15,019,403.68	19,179,737.56	23,215,092.98
Gastos Totales	13,055,374.79	13,740,603.10	14,147,788.80	17,388,450.79	20,665,034.82

		2016		2017		2018		2019	
Razones de Liquidez a Corto Plazo									
Razón Circulante	Activo Circulante	5,884,490.47	1.10	7,186,472.05	1.09	7,447,648.37	1.13	6,720,858.67	1.08
	Pasivo Circulante	5,360,918.30		6,608,453.42		6,581,914.87		6,224,401.11	
Razones de Solvencia a Largo Plazo									
Deuda Total a Activo Total	Pasivo Total	5,837,822.30	0.46	7,114,176.42	0.50	7,424,757.87	0.50	7,162,776.07	0.47
	Activo Total	12,587,076.84		14,254,534.38		14,988,250.63		15,349,782.11	
Deuda Total a Capital Contable	Pasivo Total	5,837,822.30	0.90	7,114,176.42	1.10	7,424,757.87	1.15	7,162,776.07	1.11
	Capital Contable	6,456,000.00		6,456,000.00		6,456,000.00		6,456,000.00	
Razones de Rentabilidad									
Rendimiento sobre Capital Contable	Utilidad Neta	600,297.52	0.09	1,070,427.73	0.17	1,959,288.60	0.30	2,718,874.29	0.42
	Capital Contable Promedio	6,391,500.00		6,456,000.00		6,456,000.00		6,456,000.00	
Rendimiento sobre Ventas	Utilidad Neta	660,297.52	0.05	1,070,427.73	0.07	1,959,288.60	0.10	2,718,874.29	0.12
	Ventas	14,129,233.32		15,019,403.68		19,179,737.56		23,215,092.98	
Rendimiento sobre Activos de Operación antes de Impuestos	Utilidad de Operación	1,322,705.93	0.48	1,755,154.67	0.45	3,052,559.39	1.16	4,031,980.92	3.56
	Activo Total Disponible Promedio	2,768,943.02		3,893,994.95		2,636,010.96		1,131,816.13	

Durante el año fiscal 2019 se mantienen las razones de liquidez y solvencia en la Compañía, con un crecimiento muy notorio en las razones de rentabilidad sostenidas en utilidades antes de participación empleados y retenciones impuesto a la renta, como la utilidad final disponible para los accionistas.

El crecimiento de ingresos obedece a un acelerado y mejorado proceso de afiliación y entrega de dispositivos con un mayor impulso a la gestión de venta tanto de campo como telefónica.

El crecimiento en ingresos fue del 21% respecto al 2018, y el crecimiento controlado de gastos fue del 18% respecto al 2018, mismo que refleja la austeridad y la precisión de las inversiones y gastos para lograr una utilidad histórica de \$2,718 M antes de impuestos y participación a trabajadores.

SERVICIO AL CLIENTE

Optimización del Horario Nocturno en Mesa de Ayuda en 2:30 horas, migrando la producción de atención en turnos de mayor tráfico en el día, logrando disminuir el abandono anual en un 0,17%, y generando un ahorro en costos.

Integración del nuevo canal electrónico CHATBOT, iniciado desde septiembre 2019 a nivel de piloto y con seguimiento controlado hasta lograr la madurez de la Matriz de Vocablos construida con ajustes efectuados versus lo que entiende la herramienta y la verdadera necesidad de los clientes.

Implementación de la Encuesta automática para la evaluación de Calidad desde el X Voice, en el Call Center, iniciado desde agosto 2019 para medir la amabilidad, conocimiento y tiempo de espera, teniendo como resultado que del total de llamadas atendidas el 87% no ejecuta la evaluación, el 10% califica el 100%, el 1,6% que debemos mejorar y el 1.3% nos califica bajo.

Implementación de Transferencias de llamadas entre el C. Center Diners Club y DF en servicios de mutua relación, logrando así la atención en línea, con el objetivo de centralizar la atención de requerimiento en las dos vías a partir del 14 de agosto se inició el proceso de transferencia a Dinners para esto se creó la categoría 2017007 LLAMADAS RUTEADAS A DC teniendo 644 llamadas transferidas que representa el 5 %.

Ejecución del Plan de contingencia para el equipo de Mesa de Ayuda, otorgando laptops a todo el equipo, lo que permite la movilidad para la atención en cualquier espacio interno o externo, eliminando el riesgo de no atención en caso de incidencias por causas naturales u otras de alto impacto.

Implementación en CRM para el registro de justificación en casos vencidos, permitiendo el control permanente y de manera directa en la plataforma, logrando que el reporte se genere en forma automática y con el indicador Ajustado, eliminado así la elaboración manual a través de bases en Excel.

Integración del proceso de Geo-referenciación con plataforma CRM y en equipos celulares de Asesores de Campo para gestión operativa de los mismos a través de cada visita efectuada, alcanzando un total 5.395, esto es un 8% sobre el total del parque de POS. Como piloto se inició en el mes de marzo y se programa alcanzar un 95% en caso 24 meses.

Implementación del modelo de Atención Segmentado por comercios VIP y Generales, estableciendo un esquema de trabajo con SLA de agendamiento en 30 minutos y atención dentro de las 24 horas.

Masificación de la funcionalidad Contactless, logrando el 95% de gestión respecto del parque total de dispositivos, obteniendo 58.983 equipos con función activada, esto es un 89,7%. La gestión se mantiene debidamente focalizada y con el equipo de Asesores Internos.

Implementación en CRM para el registro de todas las interacciones con los comercios en la instalación de equipos, que permite generar el indicador de productividad y el indicador de equipo entregado en Primera Visita.

Implementación del registro de datos para la configuración de Iva, Propina, Servicios para POS desde Afiliación, logrando optimizar tiempos promedios de 15 a 20 minutos de gestión del Asesor en la instalación de equipos, con impacto positivamente en la disminución de casos recibidos en Operaciones.

Optimización del voucher y masificación, iniciado en el mes de mayo, logrando 40.546 equipos operativos con la funcionalidad del voucher reducido, lo que representa un 61,64% del total del parque de POS (65.784) y un 68,7% sobre el total de equipos con versión NFC.

Optimización costos Papelería en general, logrando ahorros del 27%, esto es \$227.000 respecto al Presupuesto y un 29% sobre el gasto real del 2.018 con \$254.000:

- ❑ Eliminación de la producción de VALES EN BLANCO para la cadena El Rosado a partir del mes de Julio, como efecto de la migración a Pinpad, obteniendo un ahorro del 50% respecto al presupuesto (\$17.388) y un 78% respecto al gasto real del 2.018 (\$60.996).
- ❑ Reducción de la producción de RECAPS, por la campaña de migración para el uso del dispositivo electrónico, por una parte y por otra por el control del stock necesario, teniendo un ahorro del 64% respecto al presupuesto 2.018 (\$3.739) y un 72% comparado con el gasto real del 2.018 (\$5.406).
- ❑ Reducción de la producción de ROLLOS, producto del proyecto de la optimización del Voucher, logrando ahorros del 26% comparado con el presupuesto del año anterior (\$205.000) y un 23% (\$244.000) respecto al gasto real 2.018.
- ❑ Reducción de la producción de VOUCHERS MANUALES, ahorro del 5% (\$612) de acuerdo al presupuesto año anterior y un 42% (\$9.342) respecto al gasto real 2.018.

Fortalecimiento oficina Cuenca con la incorporación de 1 Supervisor quien da soporte total a las áreas de Servicio y Comercial, siendo esta posición altamente estratégica dentro de la arquitectura para alcanzar las metas de venta y niveles de servicios esperados, así como la homologación y estándares de los procesos definidos por la Matriz.

Se activó por primera vez la Campaña especial en Centros Comercial por temporada de Navidad y Fin de año con la contratación de 22 Asesores Temporales desde el 5 de diciembre al 8 de enero 2.020, 11 para Quito y Cumbayá, 10 en Guayaquil, 1 en la Península logrando una cobertura de aproximadamente 2,800 establecimientos. Esta estrategia tuvo una excelente percepción por los comercios por la cobertura constante desde la apertura hasta la hora del cierre de cada Centro Comercial al tener personal dedicado, con enfoque en el tipo de comunicación de sus equipos, permitiendo implementar mejores opciones, identificar la participación de equipos de otra RED, y en especial la velocidad en la atención de requerimientos presentados.

OPERACIONES

Con el objetivo de mejorar los resultados del área, durante el año 2019 se impulsó la creación de sinergia, a través de un adecuado trabajo en Equipo y optimización de la productividad, sin descuidar la calidad del servicio y manteniendo la misma planta de colaboradores.

A continuación, se muestra los logros alcanzados por Operaciones, logros que se traducen en reducción de tiempos de ejecución, incremento de productividad, automatizaciones y optimización del servicio a nuestros clientes tanto internos como externos.

Gestión Interna

Se flexibilizó la generación de información para creación de comercios y terminales (bajo demanda), sin limitación de horarios fijos y sin necesidad de presencia física en la oficina.

Se implementó la asignación de productos físicos con prioridad determinada para lograr atender de forma más eficiente los requerimientos de los diferentes Canales.

Manejo de Capacidad Instalada

Con los mismos recursos se pudo atender el crecimiento de los servicios que se atienden por Operaciones, como muestran las cifras de asignación de dispositivos, atención de Quick Service y Mantenimiento de Data, Solicitud Copias de Vales, Cambios de Adquirencia de Comercios, Órdenes de Depósito para Comercios, Reclamos de Transacciones de Comercios (captura electrónica).

Automatización

Mejoras en el proceso automático que se tiene con el Banco de Panamá, que administra una de nuestras entidades para asegurar la creación de las terminales y comercios en nuestro sistema, que permita la generación de la captura electrónica.

Interacción con las EEA

Optimización de la plataforma de Emisores para la atención de requerimientos de Solicitud de Voucher, logrando agilidad en el proceso para obtener la información con los comercios y respuesta a las EEA.

LOGROS RIESGOS

A inicios del 2019 se implementó la corrección de datos del Comercio previo a la instalación del Equipo, en todo el año se gestionó 1452 de forma proactiva, previo a la instalación del Equipo, de tal forma que los documentos firmados por el Cliente, llegaron a DF corregidos.

En el 2019 al cierre de cada mes, los Comercios revisados por Riesgos representan el 98,17% del total de establecimientos con documentación completa, lo cual significa un 12,14% más que el 2018, que cerró con el 86,03%.

Se cierra el 2018 con 46 establecimientos en producción, mientras que el 2019 se cuenta con 103 comercios lo cual significa un crecimiento de 223,91 %, los soportes a los establecimientos de botón pese al crecimiento fueron atendidos con un solo recurso.

Gestión Prevención de Fraudes

En el 2019 se controló consumos no reconocidos por los TH de diferentes entidades emisoras del país, por un total de \$108,702.37 en donde no existió pérdidas financieras para los comercios.

Alertas tempranas a las EEA

Generación de alertas tempranas a los emisores sobre establecimientos que no cumplen con el perfil en afiliaciones Express.

LOGROS GESTIÓN DOCUMENTAL

En el 2019 al cierre de cada mes, los Comercios con documentación faltante representaron el 13,53% del total de afiliados, lo cual significa un 12,79% menos que el 2018, que cerró con el 26,32%.

Comparando 2do Semestre 2019 vs 2do Semestre 2018, la demanda de digitalización creció en 5,2%. Este crecimiento fue atendido con el mismo Equipo de colaboradores.

Debido a la Automatización de Indexación, entre septiembre y diciembre 2019, la indexación manual bajó al 37%, liberando tiempo (40% de un recurso) para asumir otras responsabilidades.

Gestión con Proveedores

En el último cuatrimestre se incrementó el volumen de gestión de recolección con el Courier, manteniendo el porcentaje de efectividad en el 66%.

Ene-Abr 326 gestiones

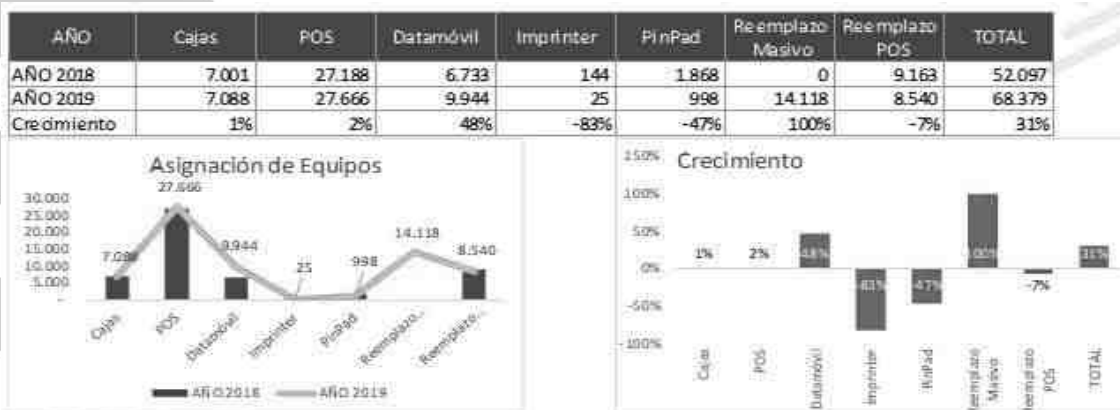
May-Ago 298 gestiones

Sep-Dic 520 gestiones

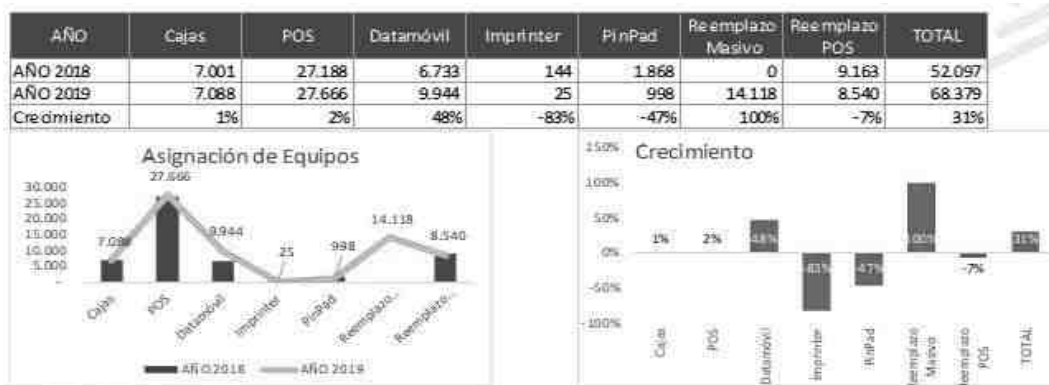
Reportes a las EEA

Implementación reporte diario de Comercios con documentos completos y reportes quincenales de Comercios con Documentación Faltante y Equipo no Instalado/Retirado, estos son enviados a las EEA.

SOLICITUDES DE VOUCHER



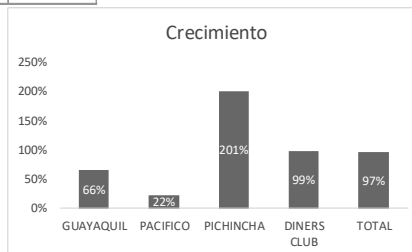
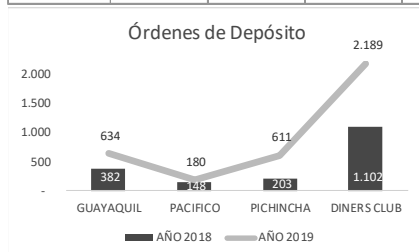
ASIGNACIÓN DE EQUIPOS



ÓRDENES DE DEPÓSITO

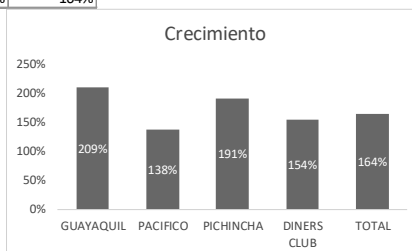
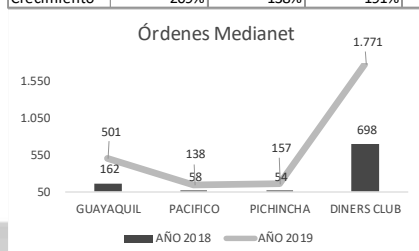
Órdenes de Depósito DF (Corresponde a Trx extemporáneas enviadas por las otras redes)

AÑO	GUAYAQUIL	PACIFICO	PICHINCHA	DINERS CLUB	TOTAL
AÑO 2018	382	148	203	1.102	1.835
AÑO 2019	634	180	611	2.189	3.614
Crecimiento	66%	22%	201%	99%	97%



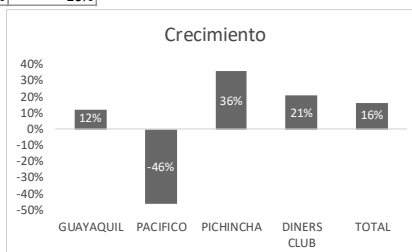
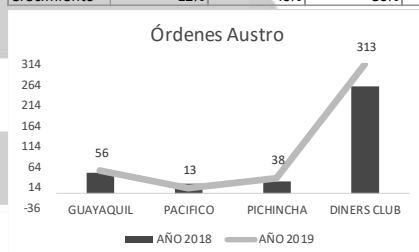
Órdenes emitidas Medianet

AÑO	GUAYAQUIL	PACIFICO	PICHINCHA	DINERS CLUB	TOTAL
AÑO 2018	162	58	54	698	972
AÑO 2019	501	138	157	1.771	2.567
Crecimiento	209%	138%	191%	154%	164%



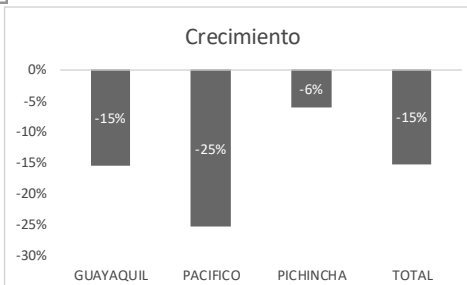
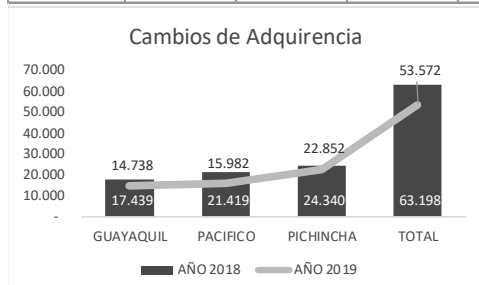
Órdenes emitidas Austro

AÑO	GUAYAQUIL	PACIFICO	PICHINCHA	DINERS CLUB	TOTAL
AÑO 2018	50	24	28	259	361
AÑO 2019	56	13	38	313	420
Crecimiento	12%	-46%	36%	21%	16%



CAMBIOS DE ADQUIRENCIA

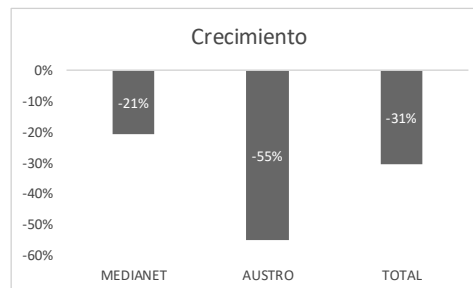
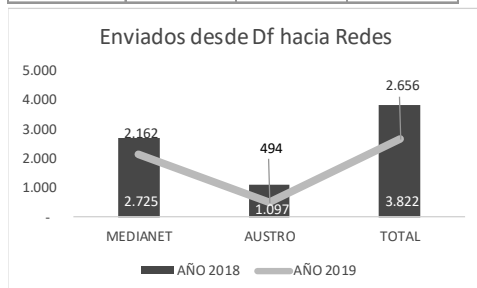
AÑO	GUAYAQUIL	PACIFICO	PICHINCHA	TOTAL
AÑO 2018	17.439	21.419	24.340	63.198
AÑO 2019	14.738	15.982	22.852	53.572
Crecimiento	-15%	-25%	-6%	-15%



INTEROPERABILIDAD

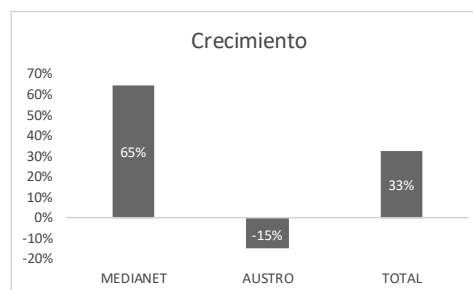
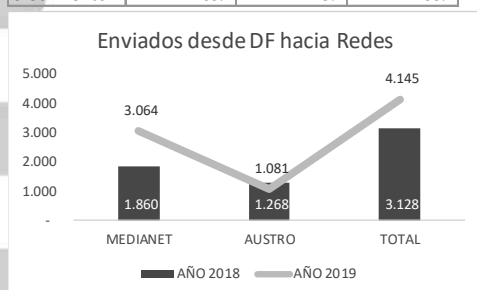
Registros enviados desde DF hacia Redes

AÑO	MEDIANET	AUSTRO	TOTAL
AÑO 2018	2.725	1.097	3.822
AÑO 2019	2.162	494	2.656
Crecimiento	-21%	-55%	-31%



Registros enviados desde Redes hacia DF

AÑO	MEDIANET	AUSTRO	TOTAL
AÑO 2018	1.860	1.268	3.128
AÑO 2019	3.064	1.081	4.145
Crecimiento	65%	-15%	33%



ATENCIÓN QUICK SERVICE & MANTENIMIENTO DE DATA

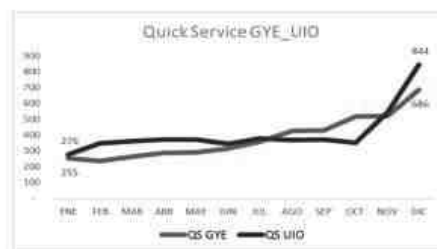
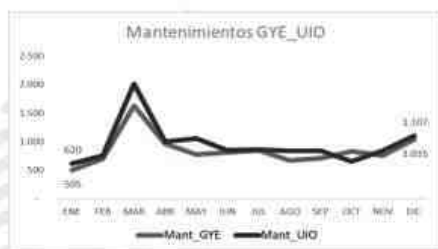
AÑO	# Casos
AÑO 2018	6.569
AÑO 2019	31.205
Crecimiento	375%



MES	Mant. GYE	Mant. UIO	QS GYE	QS UIO	Tot GYE	Tot UIO
ENE	505	620	255	276	760	896
FEB	699	758	238	347	937	1.105
MAR	1.624	2.017	263	360	1.887	2.377
ABR	965	1.003	288	373	1.253	1.376
MAY	777	1.057	292	370	1.069	1.427
JUN	810	851	314	345	1.124	1.196
JUL	846	860	359	377	1.205	1.237
AGO	671	844	427	367	1.098	1.211
SEP	706	841	429	373	1.135	1.214
OCT	831	657	518	351	1.349	1.008
NOV	761	845	520	543	1.281	1.388
DIC	1.035	1.107	686	844	1.721	1.951
TOT	10.230	11.460	4.589	4.926	14.819	16.386

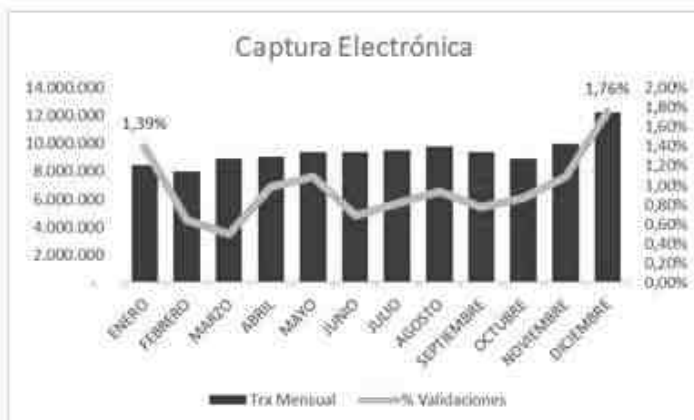
Tiempo promedio de resolución

REGIÓN	QS	MANT
GYE	0:14:10	0:15:08
UIO	0:14:31	0:13:41



CAPTURA ELECTRÓNICA

DESCRIPCIÓN	Trx Mensual	Validaciones	% Validaciones
ENERO	8.458.268	117.901	1,39%
FEBRERO	7.970.070	51.619	0,65%
MARZO	8.915.933	44.906	0,50%
ABRIL	9.070.754	88.960	0,98%
MAYO	9.411.833	102.778	1,09%
JUNIO	9.373.191	64.456	0,69%
JULIO	9.534.947	77.707	0,81%
AGOSTO	9.774.896	91.909	0,94%
SEPTIEMBRE	9.368.470	72.677	0,78%
OCTUBRE	8.915.913	77.335	0,87%
NOVIEMBRE	9.982.356	108.419	1,09%
DICIEMBRE	12.224.610	215.110	1,76%
TOTAL	113.001.241	1.113.777	0,99%



AFILIACIONES VALIDADAS POR RIESGO Y LEGAL

AFILIACIONES VALIDADAS POR RIESGO Y LEGAL

PERSONA FISCAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Natural	912	929	917	1.156	1.262	1.204	1.260	1.260	1.319	1.184	1.377	1.386
Jurídica	295	282	238	369	379	311	370	417	416	377	389	326
TOTAL	1.207	1.211	1.155	1.525	1.641	1.515	1.630	1.677	1.735	1.561	1.766	1.712
% Natural	75,56%	76,71%	79,39%	75,80%	76,90%	79,47%	77,30%	75,13%	76,02%	75,85%	77,97%	80,96%
% Jurídica	24,44%	23,29%	20,61%	24,20%	23,10%	20,53%	22,70%	24,87%	23,98%	24,15%	22,03%	19,04%

FILES PARA REVISIÓN DE RIESGO

DESCRIPCIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Revisada	1.206	1.210	1.142	1.501	1.614	1.471	1.619	1.660	1.733	1.560	1.664	1.238
Pendiente	1	1	13	24	27	44	11	17	2	1	102	474
Total	1.207	1.211	1.155	1.525	1.641	1.515	1.630	1.677	1.735	1.561	1.766	1.712
% Revisada	99,92%	99,92%	98,87%	98,43%	98,35%	97,10%	99,33%	98,99%	99,88%	99,94%	94,22%	72,31%

FILES PARA REVISIÓN DE LEGAL

DESCRIPCIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Revisada	295	282	238	369	371	292	363	403	411	369	382	315
Pendiente	-	-	-	-	8	19	7	14	5	8	7	11
Total	295	282	238	369	379	311	370	417	416	377	389	326
% Revisada	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	97,9%	93,9%	98,1%	96,6%	98,8%	97,9%	98,2%	96,6%

REPROCESOS POR MOTIVOS DE ERROR

DESCRIPCIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
MCC	69	99	43	62	129	85	101	91	76	71	62	59	947	22,54%
FOTOS	96	69	54	69	52	83	48	27	44	25	41	30	638	15,18%
DATOS PROPIETARIO	42	45	39	55	35	45	48	33	36	51	39	25	493	11,73%
CUENTA DE DÉBITO	3	-	13	30	33	36	42	42	57	72	56	49	433	10,30%
FOTOS NO CORRESPONDEN	21	18	22	29	23	22	33	26	42	30	34	23	323	7,69%
DIRECCION	17	20	13	35	36	39	29	24	35	25	28	16	317	7,54%
NOMBRE COMERCIAL	6	11	21	31	39	30	25	15	27	28	23	17	273	6,50%
ACTIVIDAD	10	13	3	8	21	32	12	8	25	18	16	15	181	4,31%
RAZÓN SOCIAL	3	18	21	17	20	6	9	17	16	13	15	14	169	4,02%
CUENTA DE CRÉDITO	3	8	8	11	11	15	17	12	24	15	16	13	153	3,64%
E-MAIL	2	4	2	5	7	9	7	11	7	18	12	3	87	2,07%
NO CUMPLE PERFIL	-	-	-	-	11	-	51	6	-	-	-	-	68	1,62%
TELEFONO CONVENCIONAL	1	-	-	-	11	9	3	7	1	9	5	1	47	1,12%
CASILLEROS EN BLANCO	2	-	-	2	10	6	3	6	-	-	-	-	29	0,69%
ADQUIRENCIA	6	5	2	1	2	1	6	-	-	-	-	-	23	0,55%
CELULAR	1	2	-	1	1	2	2	3	-	3	3	3	21	0,50%
TOTAL	282	312	241	356	441	420	436	328	390	378	350	268	4.202	100,00%



INDICADOR DE ERRORES VERSUS AFILIACIONES

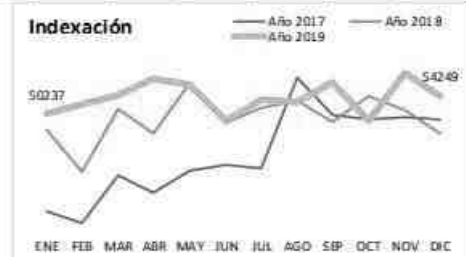
INDICADOR REPROCESOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
TOTAL REVISADO	1.206	1.210	1.142	1.141	1.614	1.471	1.619	1.660	1.733	1.560	1.664	1.238
% ERRORES	23,38%	25,79%	21,10%	23,72%	27,32%	28,55%	26,93%	19,76%	22,50%	24,23%	21,03%	21,65%



DIGITALIZACIÓN E INDEXACIÓN

Digitalización	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Año 2017	54.449	27.538	42.316	46.848	41.146	45.738	41.383	64.073	51.247	53.961	53.023	53.204
Año 2018	47.561	42.144	63.866	52.316	58.557	49.317	52.092	54.534	51.686	55.243	51.424	45.721
Año 2019	52.405	53.430	53.466	58.464	57.883	49.405	54.132	53.059	56.971	48.918	60.557	53.096

Indexación	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Año 2017	28.829	26.162	36.680	52.899	37.721	39.118	38.281	38.377	50.073	49.054	49.506	49.077
Año 2018	46.648	37.490	51.299	46.000	57.047	48.330	51.679	53.226	48.512	54.252	51.045	45.954
Año 2019	50.237	52.490	54.480	58.002	56.815	48.762	53.484	53.000	57.208	48.886	59.397	54.249



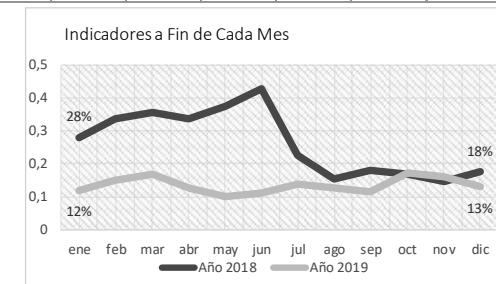
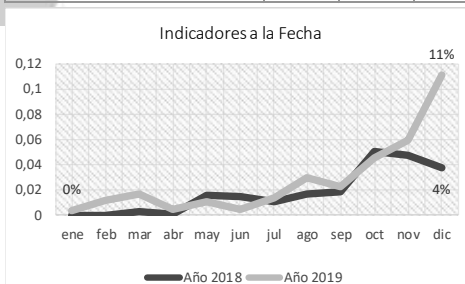
PENDIENTE DE RECOLECCIÓN

Corte: A la Fecha

Año Afiliación	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
Año 2018	0,00%	0,00%	0,30%	0,07%	1,62%	1,50%	1,05%	1,64%	1,90%	5,02%	4,75%	3,78%
Año 2019	0,42%	1,18%	1,65%	0,47%	1,06%	0,49%	1,35%	2,93%	2,29%	4,53%	5,98%	11,16%

Corte: A fin de Cada Mes

Año Afiliación	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
Año 2018	28,11%	33,54%	35,44%	33,67%	37,28%	42,76%	22,59%	15,18%	18,10%	17,01%	14,46%	17,66%
Año 2019	11,94%	15,16%	16,74%	12,67%	10,00%	11,15%	13,72%	12,75%	11,64%	17,28%	16,20%	13,05%

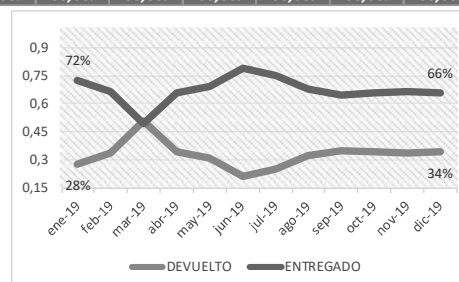
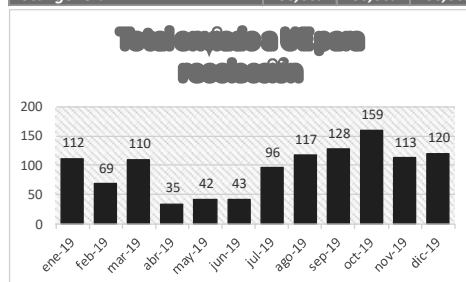


% Comercios con Doc Pendiente = (Comercios con Doc Faltante - Comercios PreAprobados por las EEA) / Total Comercios Afiliados

RECOLECCIÓN A TRAVÉS DEL COURIER

DESCRIPCIÓN	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19
DEVUELTO	31	23	56	12	13	9	24	38	45	54	38	41
ENTREGADO	81	46	54	23	29	34	72	79	83	105	75	79
Total general	112	69	110	35	42	43	96	117	128	159	113	120

DESCRIPCIÓN	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19
DEVUELTO	27,68%	33,33%	50,91%	34,29%	30,95%	20,93%	25,00%	32,48%	35,16%	33,96%	33,63%	34,17%
ENTREGADO	72,32%	66,67%	49,09%	65,71%	69,05%	79,07%	75,00%	67,52%	64,84%	66,04%	66,37%	65,83%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%



RECOLECCIÓN A TRAVÉS DEL COURIER (CAUSALES DEVOLUCIÓN)

DESCRIPCIÓN	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19	TOT
No Hay Quien Reciba	6	4	6	3	2	2	2	5	4	13	7	7	61
No Desea Recibir Titular	7	7	8	2	1	2	3	4	4	4	7	6	55
Cambio Domicilio/Trabajo	3	2	5	1		1	5	4	8	10	4	4	47
Cliente de Viaje/Vacaciones	5	1	4	1		2		6	4	9	4	4	40
No Dispone de Habilitante	4	1	3	1		1	3	7	8	5	2	5	40
No Firma Documento Habilitante	5	2	5	1	3		5	2	3	2	4	3	35
Direccion Insuficiente			4	1	1	1		1	6	4	5	5	28
No Entrega Habilitantes		1	10	1	4			2	1			3	22
Direccion Incorrecta			2					2	4	2	2	3	15
Desconocida en el Lugar	1	1	3				3		2	3	1		14
ENTREGA A TITULAR		1	6		1								8
Local Cerrado		3						1		1	1		6
Se Deja Habilitantes				1			1	1	1	1			5
No Cobertura/Inaccesible								3				1	4
Zona Peligrosa					1		1						2
No desea, No solicito											1		1
No Desea Recibir 3ra. Persona							1						1
Total general	31	23	56	12	13	9	24	38	45	54	38	41	384

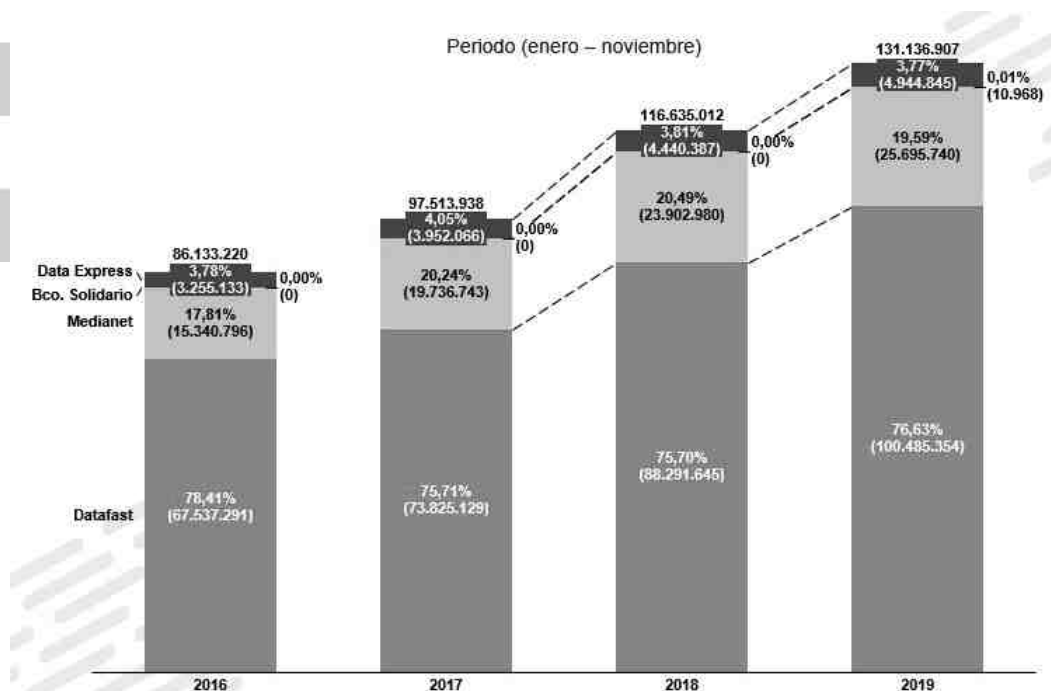
DESCRIPCIÓN	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19
No Hay Quien Reciba	19,35%	17,39%	10,71%	25,00%	15,38%	22,22%	8,33%	13,16%	8,89%	24,07%	18,42%	17,07%
No Desea Recibir Titular	22,58%	30,43%	14,29%	16,67%	7,69%	22,22%	12,50%	10,53%	8,89%	7,41%	18,42%	14,63%
Cambio Domicilio/Trabajo	9,68%	8,70%	8,93%	8,33%	0,00%	11,11%	20,83%	10,53%	17,78%	18,52%	10,53%	9,76%
Cliente de Viaje/Vacaciones	16,13%	4,35%	7,14%	8,33%	0,00%	22,22%	0,00%	15,79%	8,89%	16,67%	10,53%	9,76%
No Dispone de Habilitante	12,90%	4,35%	5,36%	8,33%	0,00%	11,11%	12,50%	18,42%	17,78%	9,26%	5,26%	12,20%
No Firma Documento Habilitante	16,13%	8,70%	8,93%	8,33%	23,08%	0,00%	20,83%	5,26%	6,67%	3,70%	10,53%	7,32%
Direccion Insuficiente	0,00%	0,00%	7,14%	8,33%	7,69%	11,11%	0,00%	2,63%	13,33%	7,41%	13,16%	12,20%
No Entrega Habilitantes	0,00%	4,35%	17,86%	8,33%	30,77%	0,00%	0,00%	5,26%	2,22%	0,00%	0,00%	7,32%
Direccion Incorrecta	0,00%	0,00%	3,57%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5,26%	8,89%	3,70%	5,26%	7,32%
Desconocida en el Lugar	3,23%	4,35%	5,36%	0,00%	0,00%	0,00%	12,50%	0,00%	4,44%	5,56%	2,63%	0,00%
ENTREGA A TITULAR	0,00%	4,35%	10,71%	0,00%	7,69%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Local Cerrado	0,00%	13,04%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,63%	0,00%	1,85%	2,63%	0,00%
Se Deja Habilitantes	0,00%	0,00%	0,00%	8,33%	0,00%	0,00%	4,17%	2,63%	2,22%	1,85%	0,00%	0,00%
No Cobertura/Inaccesible	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	7,89%	0,00%	0,00%	0,00%	2,44%
Zona Peligrosa	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	7,69%	0,00%	4,17%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
No desea, No solicito	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,63%	0,00%
No Desea Recibir 3ra. Persona	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4,17%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

CASOS CRM OPERACIONES (TOTAL)

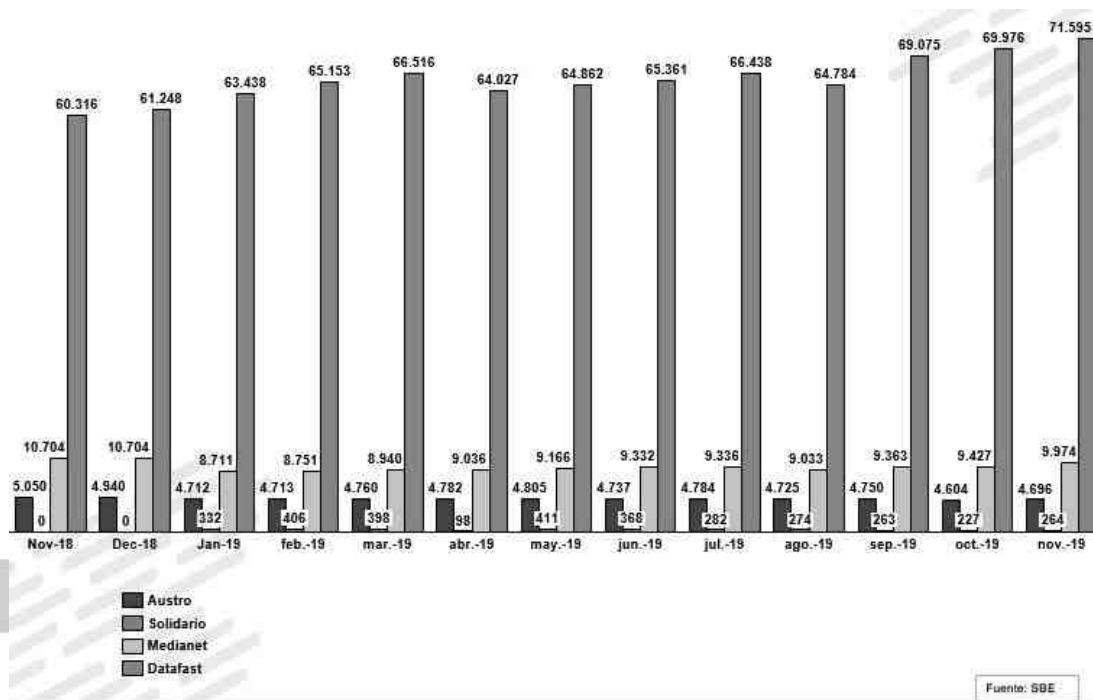
Unidad de Negocio	Estado	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Operaciones Guayaquil	Correcto	2.037	2.144	3.088	2.714	2.597	2.380	2.532	2.303	2.379	2.419	2.527	2.754	29.847
	Vencido	3	5	15	17	9	2	3	2	16	-	-	-	72
	Tot	2.040	2.149	3.103	2.731	2.606	2.382	2.535	2.305	2.395	2.419	2.527	2.754	29.946
	% Venc	0,15%	0,23%	0,48%	0,62%	0,35%	0,08%	0,12%	0,09%	0,67%	0,00%	0,00%	0,00%	0,24%
Operaciones Quito	Correcto	1.689	1.860	3.314	2.230	2.204	2.119	2.444	2.217	2.121	1.910	2.414	2.886	27.408
	Vencido	5	3	6	16	2	2	2	-	8	-	-	1	45
	Tot	1.694	1.863	3.320	2.246	2.206	2.121	2.446	2.217	2.129	1.910	2.414	2.887	27.453
	% Venc	0,30%	0,16%	0,18%	0,71%	0,09%	0,09%	0,08%	0,00%	0,38%	0,00%	0,00%	0,03%	0,16%
Gestión Documental	Correcto	1.273	1.248	1.243	1.424	1.722	1.724	1.926	1.922	2.039	1.875	2.243	2.208	20.847
	Vencido	74	72	114	156	83	68	34	17	107	22	9	2	758
	Tot	1.347	1.320	1.357	1.580	1.805	1.792	1.960	1.939	2.146	1.897	2.252	2.210	21.605
	% Venc	5,49%	5,45%	8,40%	9,87%	4,60%	3,79%	1,73%	0,88%	4,99%	1,16%	0,40%	0,09%	3,51%
Riesgos	Correcto	134	125	176	296	352	330	410	386	471	566	541	392	4.179
	Vencido	151	144	140	100	75	56	46	20	8	2	2	-	744
	Tot	285	269	316	396	427	386	456	406	479	568	543	392	4.923
	% Venc	52,98%	53,53%	44,30%	25,25%	17,56%	14,51%	10,09%	4,93%	1,67%	0,35%	0,37%	0,00%	15,11%
Total Casos Operaciones		5.366	5.601	8.096	6.953	7.044	6.681	7.397	6.867	7.149	6.794	7.736	8.243	83.927
Total Casos Vencidos		233	224	275	289	169	128	85	39	139	24	11	3	1.619
% Casos Vencidos Operaciones		4,34%	4,00%	3,40%	4,16%	2,40%	1,92%	1,15%	0,57%	1,94%	0,35%	0,14%	0,04%	1,93%

MARKET SHARE

Participación mercado transacciones aprobadas



Evolución del POS



COMERCIAL

- El departamento Comercial cumplió y superó el presupuesto del 2019.
- Se cumplió y superó con el presupuesto de afiliación, teniendo 17% más que el 2018.
- Se vendieron 3000 equipos Pinpads a la red Media net para la cadena Fybeca, así como los equipos Pinpad para la cadena La Favorita.
- Se aplicaron estrategias de fidelización a los comercios como Caja pos, servicio personalizado a cadenas, programas de retención, entre otros.
- Para el servicio de Dataweb, incrementamos el 216% en clientes con relación al 2018. Datafast implementará estrategias de publicidad para el 2020 que permitan llegar a más clientes.
- En agosto se implementó el canal de Datachat, el cual permite brindar soporte a nuestros clientes 24/7. Dentro del mismo generamos una opción para que los comercios también puedan realizar sus solicitudes de afiliación, consultar sobre el servicio entre otros.
- Creación de categorías y redefinición del proceso de retención, obteniendo que todo caso de retiro o suspensión de equipo sea ingresado al Agente de retención antes de ejecutar la acción, con el objetivo de incrementar el volumen de clientes retenidos.

- Nuestro cambio de logo se vio comunicado en la instalación de nuestro letrero en nuestras nuevas instalaciones.
- Implementamos nuestra primera red social (LinkedIn) la cual cuenta con más de 1000 seguidores desde el mes de octubre.
- Puesta en marcha del programa Manos en acción que permite involucrar al personal con diferentes programas de ayuda social.
- Modificación del IVR completo, el cual permite que el cliente escuche las opciones según el tipo de servicio requerido.
- Lanzamiento del programa Datatón el cual tiene como objetivo crear cultura de innovación en la empresa e implementar proyectos propuestos por el personal bajo ciertas metodologías impartidas por un proveedor internacional.

TECNOLOGÍA

PEM – SOLICITUDES DE VOUCHER

Se desarrolla un nuevo portal de solicitud de vouchers para interacción Adquirentes – DF en este proceso, contando con una nueva interfaz, seguridades y optimizaciones.

INTEGRACIÓN CHATBOT

En nuestro afán de agilizar procesos y habilitar canales de comunicación, se completó la integración vía webservices entre el chatbot y nuestro CRM interno.

INTEGRACIÓN ONBASE

Se realiza una optimización del proceso como tal, los documentos se generan con códigos de barra o QR y los mismos posteriormente son escaneados y obtienen información complementaria vía web services.

MOTOR DE RECURRENCIAS

Basados en el requerimiento de Supermaxi, se desarrolla un motor de recurrencias para transacciones que son generadas desde PinPad con la finalidad de atender productos de seguros que requieren facturación recurrente.

GEOREFERENCIACIÓN DE COMERCIOS EN CRM

Se liberó una mejora a nivel de aplicativo CRM para captura de coordenadas de comercio, se brinda capacitación a los asesores y se disponibiliza información capturada y mapas en BI.

EQUIPOS CON 4G

Se prueban chips 4G de claro en equipos Android y funcionan sin novedad.

EQUIPOS ANDROID

Se prueban y liberan equipos NEWPOS Android inicialmente para comercios amigos y salas VIP, teniendo una buena aceptación por parte de los clientes e general.

SALAS VIP

Bajo requerimiento de Diners se trabaja en una funcionalidad para salas VIP en la cual se consulta la cantidad de pases disponibles para la sala o se consulta el valor a pagar para el ingreso, mismo que será notificado y cobrado al cliente luego de confirmación.

ACTUALIZACIÓN REMOTA DE TERMINALES

Mediante nuevo TMS se logra una exitosa actualización remota de aplicación completa en aproximadamente 7400 terminales.

FIRMA DE ACTA DE ENTREGA EN TELÉFONO

Se desarrolla un panel de firma en el CRM para obtener la misma e imprimirla en el acta de entrega que se envía a cliente y se indexa en OnBase, evitando de esta forma impresión de papel.

PRUEBAS 3DSECURE

Se ejecutan satisfactoriamente pruebas de flujo 3D Secure con marca VISA, no se ha tenido éxito con la asignación de código de MC por parte de Diners/Pichincha.

FLUJO DE ZONAS CALIENTES EN CRM PARA ENTREGA DE EQUIPOS

Se configuran flujos especiales de "Zona Calientes" en CRM para agilizar la atención y entrega de equipos priorizando por zonas.

FLUJOS DE MESA DE AYUDA INTERNA

Se implementa una mesa de ayuda interna para gestionar una mayor cantidad de tipología en cuanto a atención de clientes.

PILOTO TETRA

Se coloca en piloto equipos Ingenico de familia Tetra, certificados con PCI 5.X, teniendo una buena percepción de los clientes.

RENOVACIÓN DE CONTRATO ENTERPRISE MICROSOFT

Se unificaron los contratos de Datafast en un solo contrato de todos los productos de Datafast de la infraestructura tecnológica y de los usuarios finales, incluyendo de manera especial las licencias del CRM 365 Online.

CONTRATO DE NOC – MONITOREO DE IT

Se firmó el contrato con el proveedor IBM para el monitoreo de toda la infraestructura de Datafast, incluyendo el soporte de nivel 1 y nivel 2 en todos los ambientes.

RENOVACIÓN DE CONTRATO ENTERPRISE ORACLE

Se incluye en el contrato de soporte corporativo del fabricante Oracle la plataforma SOA Suite que es el bus de servicios de las diferentes plataformas de Datafast.

RENOVACIÓN DE CONTRATO ENTERPRISE CISCO

Se incluye en el contrato de soporte corporativo del fabricante Cisco para todas las plataformas de networking de Datafast, incluyendo las oficinas y los centros de cómputo.

MOVIMIENTO DE DATACENTER CONTINGENCIA UIO

Se procedió con el movimiento del centro de cómputo de contingencia en la ciudad de Quito, desde las instalaciones del proveedor Telconet hacia las instalaciones del proveedor IBM.

UPGRADE HARDWARE / SOFTWARE PLATAFORMA DATADOMAIN RESPALDOS

Se procedió con la actualización de la plataforma de respaldos a la última versión recomendada por el fabricante, además del aumento de sus capacidades para los backup/restore de los distintos ambientes de Datafast.

CAPACITACIÓN ITIL PERSONAL DE TECNOLOGÍA

Se tomó la capacitación de itil v3, todo el personal de tecnología desde la Gerencia hasta los operadores y técnicos, con la finalidad de aplicar las buenas prácticas de estas metodologías.

MIGRACIÓN EQUIPOS SEGURIDAD PERIMETRAL FIREWALL/IPS/DDoS

Se procedió con la migración de los equipos de seguridad perimetral con los respectivos módulos de Firewall / IPS / DDoS, actualizándolos a equipos de nueva generación con el nuevo módulo de VPN con doble Factor de autenticación.

MIGRACIÓN DE EQUIPOS OPTIMIZADORES DE ANCHO DE BANDA

Se procedió con la migración de los equipos de optimización de ancho de banda, que soporta la conectividad entre los centros de cómputos en lo que respecta a replica y sincronización de las aplicaciones, así como la LAN extendida para lo referente a disponibilidad activo - pasivo de la infraestructura tecnológica.

MIGRACIÓN DE STORAGE DE DESARROLLO AMBIENTE VIRTUAL

Se procedió con la migración del storage del ambiente de desarrollo, hacia un equipo de nueva generación con discos de estado sólido, mejorando notablemente su desempeño en el ambiente virtual de Datafast.

IMPLEMENTACIÓN DE PLATAFORMA VROP VMWARE

Se implementó la plataforma de monitoreo y administración de capacidades de VMware en el ambiente virtual de Datafast, con la finalidad poder ser más eficientes en el uso de infraestructura que se tiene en modalidad servicios.

UPGRADE DE CAPACIDADES PLATAFORMA SEÑALIZACIÓN DIAL POS

Se procedió con la actualización de la plataforma y aumento de capacidades para poder soportar más canales concurrentes de los servicios Dial UP de los POS con los proveedores de telefónica para poder atender la demanda transaccional.

Saludos Cordiales



Fabricio Franco
Gerente General
DATAFAST S.A.