



TCONTACTA
DATA CONTACT CENTER

TELECOMUNICACIÓN Y SERVICIOS DE ATENCIÓN A CLIENTE TCONTACTA S.A.

INFORME DE GERENCIA GENERAL

AÑO 2015

ANTECEDENTES

TELECOMUNICACIÓN Y SERVICIOS DE ATENCIÓN A CLIENTE TCONTACTA S.A. es constituida legalmente el 15 de mayo de 2015 e inicia sus actividades el 16 de junio del mismo año. Su actividad económica principal es la prestación de servicios en centros de llamadas.

A continuación se presenta un reporte de las actividades desarrolladas en las áreas de gestión:

A. ÁREA TÉCNICA

Se implementó una actualización del sistema ELASTIX a la versión 2.0, que ofrece mejoras administrativas y de prestaciones a nivel de contactabilidad para la consola de Call Center. Esta nueva versión está instalada en el servidor principal.

Se realizaron actualizaciones a nivel de hardware y software en las terminales de las estaciones de trabajo para facilitar la interacción con los sistemas de Call Center.

Se cuenta con el soporte de un equipo de consultores externos especializados en soluciones ELASTIX y de Call Center, con ellos se mantiene un contrato de soporte anual con un fee mensual.

B. ÁREA DE MARKETING

Se diseñó los procesos y material de marketing digital para la cartera de productos que serán comercializados al mercado bajo las siguientes categorías:

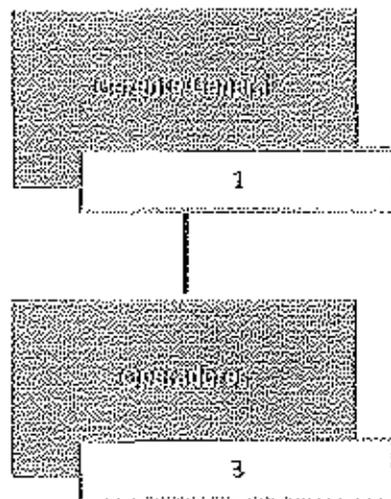
1. Telemarketing
2. Administración de Agendas de Citas
3. Telcobranzas
4. Investigación de Mercados
5. Promoción



Siguiendo la cartera de productos, paralelamente se desarrolló el modelo de costeo y cotización de servicios que permite el correcto desenvolvimiento de los productos en el mercado asegurando márgenes de rentabilidad para la Compañía. Es importante señalar que se ha incluido dentro de los modelos de cotización a los costos de marketing, ventas y administración.

C. ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

El organigrama de la Compañía y su número de colaboradores se distribuye así:



Las actividades relacionadas con la contratación de personal, aportes al seguro social, cancelación de haberes y otros relacionados se cumplen conforme la normativa vigente en el País.

D. ÁREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Es importante señalar que las actividades de venta iniciaron hacia finales del año conforme lo señalan los estados financieros que corresponden, que finalmente reportaron una utilidad antes de impuestos y participación de trabajadores de US \$. 363,94.



T-CONTACTA
DATA CONTACT CENTER

E. MACRO OBJETIVOS 2016.

A continuación se enumeran los macro objetivos que deberán cumplirse durante el periodo 2016.

1. Implementación de Área Comercial.
2. Diseño y aplicación de Plan operativo de Marketing.
3. Desarrollo y puesta en práctica de Plan de acción de área técnica y mejora continua.
4. Generación de procesos administrativos internos, de auditoría, servicio al cliente, ventas y de productos.

Muy atentamente,

Ing. Xavier Ruiz Castillo

Gerente General

TCONTACTA S.A.