



TCONTACTA
TELECOMUNICACIONES

INFORME DE GERENCIA GENERAL

AÑO 2016

ANTECEDENTES

TELECOMUNICACIÓN Y SERVICIOS DE ATENCIÓN A CLIENTE TCONTACTA S.A. inicia sus actividades el 16 de junio del 2015.

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

A. ÁREA TÉCNICA

Se implementó una serie de afinamientos para el sistema ELASTIX versión 2.0, que permiten la vinculación telefónica a otras plataformas tecnológicas, corrección de errores y ampliación de canales operativos ofreciendo así mayores opciones de conectividad para nuestros clientes.

Se instaló el nuevo Códec 720 para empaquetamiento de datos de voz, mismo que habilita la máxima compresión, optimizando velocidad de transmisión de datos y el consumo de ancho de banda de internet.

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

Se adquirió para el data center un Gateway SIMBOX, Soporta: CDMA, GSM, UMTS. Tecnología PRI/SIP de 62 canales que hace eficiente la comunicación de telefonía celular con mejores costos para llamadas salientes (outbound). La inversión fue de USD. \$12.000 a ser descontados en las facturaciones mensuales junto al consumo.

Fue aplicada la conexión vía webservices para envío de SMS masivo a nivel nacional e internacional.

Se realizó el traslado de instalaciones, ahora se dispone de un espacio más amplio, cómodo y mejor distribuido para el data center, estaciones de trabajo de teleoperadores, posiciones de supervisión, gerencia y áreas de descanso de la empresa.

DM

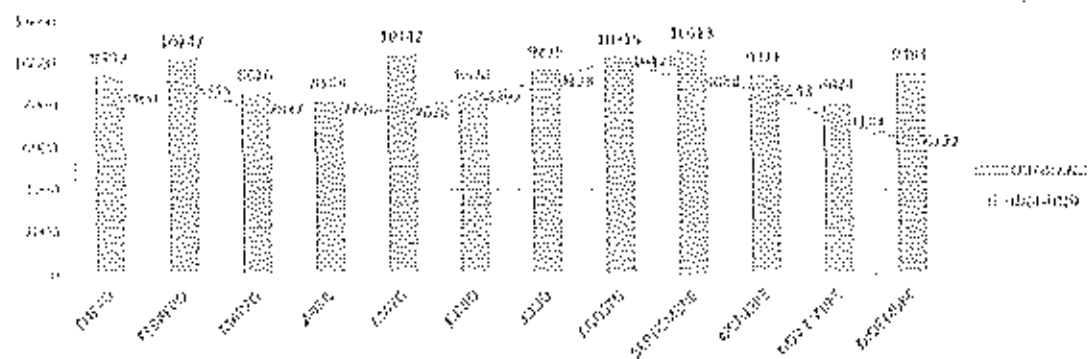


CONTACTA
CONSULTING

Se habilitaron servicios VPN y de VoIP para la conectividad internacional, para esto se cuenta con proveedores de servicio de mensajes de texto SMS como Nodored y de telefonía Net2Phone.

Gestión de Telefonía

Durante el 2016, se gestionaron 212.586 llamadas para los servicios inbound y outbound para todas las líneas de negocio. Los productos de asistencia médica masiva concentran el 85% de la cartera total de Call Center.



- Total Llamadas Inbound: 99.355 / 8.279 mensual promedio.
- Total Llamadas Outbound: 113.232 / 9.436 mensual promedio.

El Contact Center cuenta con 21 estaciones de trabajo adecuadamente equipadas y colaboran 19 teleoperadores, 2 administradores, 1 jefe de call center y 1 directora comercial.

B. ÁREA COMERCIAL Y DE MARKETING

Se contrató al responsable del área comercial, Sra. Patricia Perazo que laboró en la empresa desde abril de 2016 hasta enero de 2017.

Desde abril hasta diciembre 2016, se facturó el total de: USD. \$ 17.602,17 y se mantiene una cartera de 6 clientes activos que adquieren servicios regularmente, a saber (excepto clientes Inmedical):

1. Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía
2. Cooperativa de Ahorro y Crédito Don Bosco
3. Cooperativa de Ahorro y Crédito Orden y Seguridad



CONTACTA
ASOCIACIÓN

4. Cooperativa de Ahorro y Crédito San Vicente del Sur

5. Cooperativa de Ahorro y Crédito Pedro Moncayo

6. Mutualista Pichincha

La venta promedio por cliente es de USD. \$ 2.673,66 y la frecuencia es 3 meses.

Los productos demandados por el mercado son:

Tipología	Producto	Canal
Outbound	Actualización de datos	Telefónica vía estaciones de trabajo.
Outbound	Promoción de productos y servicios	Telefónica vía estaciones de trabajo.
Outbound	Campañas de televenta	Telefónica vía estaciones de trabajo.
Outbound	Campañas informativas	Mensajes de texto
Inbound	Gestión de servicios para cooperativa de ahorro y crédito	Telefónica vía estaciones de trabajo.

A la fecha, la Empresa cuenta con una base de 67 clientes potenciales que han expresado interés en la cartera de productos y servicios luego de la visita de ventas.

Desde el 17 de abril, la Sra. Lorena Mayol es la responsable del área comercial, quien está en proceso de inducción y capacitación, para desde el 25 de abril arrancar con visitas de mantenimiento y de ventas nuevas.

C. DEL BALANCE DE RESULTADOS

INGRESOS	62.720,67	
GASTOS	248.398,11	-396%
PERDIDA	185.677,44	-296%

Los gastos representan el 396% de los ingresos registrados, dejando una pérdida en el primer año de \$ 185.677,44.

Los gastos de personal son \$ 216.194,43

(+) Otros costos operacionales: \$17.703



TCONTACTA
S.A.

El costo total de operación es de: \$ 233.697,43

Gasto de Ventas: \$ 15.380,68

D. DEL BALANCE GENERAL

ACTIVOS	42.726,10
PASIVOS	-227.363,75
PATRIMONIO	-1.039,70
PERDIDA	185.677,44

Por cada \$ 1 de activo, la Empresa tiene \$ 5,32 de pasivos.

Existen cuentas por pagar por \$ 178.463,25, distribuidas así:

- CxP INMEDICAL \$ 170.604,7
- CxP SESAT de \$ 7.958,55.

E. OBJETIVOS 2017

1. Establecer planificación para la recuperación de pérdidas del ejercicio económico 2016.
2. Determinar plan de escalamiento tecnológico y ampliación de soluciones de comunicación.
3. Definir política de ventas y facturación de servicios prestados.
4. Desarrollar plan comercial y de marketing, indicadores de gestión, objetivos y metas a cumplir.

Xavier Ruiz Castillo
Gerente General
TCONTACTA S.A.
Data Contact Center