

## INFORME DE GERENCIA GENERAL

AÑO 2017

### 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 durante el año 2017.

#### 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 mantiene el soporte del consultor externo especializados en soluciones ELASTIX y de Call Center, se mantiene un contrato de soporte anual con un fee mensual, que ha sido incrementado a \$. 450 mensuales, pues se amplió la cobertura para las operaciones de las 2 sedes adicionales del cliente Inmedical.

Se aplicaron variadas mejoras al sistema de gestión ambulatoria para optimizar el control y seguimiento de la gestión realizada.

#### Gestión de Telefonía

En el 2017, se atendió un total de 108.112 llamadas entrantes, un 9% más que el 2016 (99.355).

Los productos de asistencia médica masiva concentran el 85% de la cartera total de Call Center.

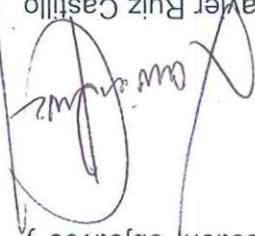


Janek

TCONTACTA S.A.

Gerente General

Xavier Ruiz Castillo



1. Establecer planificación para la recuperación de perdidas del ejercicio económico 2017.
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.

#### E. OBJETIVOS 2018

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.

Type	Channel	gestion	Credit
Outbound	Promoción de productos y servicios	Telefónica vía estaciones de trabajo.	Cooperativa de ahorro y crédito
Outbound	Campañas de televenta	Telefónica vía estaciones de trabajo.	Cooperativa de ahorro y crédito
Outbound	Campañas informativas	Mensajes de texto	Outbound
Inbound	Gestión de servicios para	Telefónica vía estaciones de trabajo.	Cooperativa de ahorro y crédito

Los productos demandados por el mercado son:

1. Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía
2. Cooperativa de Ahorro y Crédito Don Bosco
3. Cooperativa de Ahorro y Crédito Orden Seguridad
4. Cooperativa de Ahorro y Crédito San Vicente del Sur

Desde abril hasta agosto de 2017, laboró en la posición de director comercial la Sra. Lorena Mayol. Se mantuvo gestiónando la cartera de clientes.

#### B. AREA COMERCIAL Y DE MARKETING

El Contact Center cuenta con 21 estaciones de trabajo adecuadamente equipadas y colaboran 22 teleoperadores, 2 administradores, 1 jefe de call center y 1 directora comercial.