

## 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.



*Handwritten signature*

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.

## B. ÁREA COMERCIAL Y DE MARKETING

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

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

Los productos demandados por el mercado son:

Tipo	Gestión	Canal
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.

## E. OBJETIVOS 2018

1. Establecer planificación para la recuperación de pérdidas 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.

Xavier Ruiz Castillo

Gerente General

TCONTACTA S.A.

29-05-2018