

91790



Quito, 16 de Marzo de 2007

Señores
ACCIONISTAS
TELECOMMUNICATIONS SOLUTION CENTER TSC S.A.
Ciudad.-

Señores Accionistas:

Me es grato cumplir con las disposiciones legales vigentes y poner a su consideración el Informe de Labores de **TELECOMMUNICATIONS SOLUTION CENTER TSC S.A.** por el ejercicio del año 2006.

1. Entorno económico/político del país:

El año 2006 termina el gobierno transitorio de Alfredo Palacio que reemplazaba al elegido en elecciones populares en el año 2002 ya que Lucio Gutiérrez fue derrocado en medio de manifestaciones populares en el año 2005. Dada la forma en que llegó a la presidencia el Dr. Palacio y su falta de liderazgo, su gobierno se caracterizó por mantener lo único percibido como positivo en el gobierno de Gutiérrez: Estabilidad económica.

En otros aspectos, el gobierno de Palacio pasa prácticamente inadvertido. No logra consolidar la reforma política que promete al inicio de su gobierno transitorio y tampoco emprende acciones efectivas en contra de la corrupción existente en la gran mayoría de entidades públicas.

A mediados de año se siente con mucha fuerza el proceso electoral que se llevaría a cabo en los meses de Octubre y Noviembre de 2006. La campaña electoral distrae la atención pública en gran parte de la segunda mitad del año. El resultado de este proceso es la elección de Rafael Correa como presidente de la República con una clara diferencia de votación sobre el otro candidato finalista, Alvaro Noboa.

Correa ya en campaña y desde que gana las elecciones con mas fuerza, da señales de las políticas que emprendería su gobierno a partir del mes de Enero de 2007. Aparentemente será un gobierno de izquierda, muy cercano al Presidente Chávez de Venezuela y a otros gobiernos de izquierda de América Latina. Por el otro lado, antagonista con las políticas del presidente Bush de EEUU lo cual de cierta forma enfría las relaciones de Ecuador con ese país y entre otras cosas deja de lado cualquier posibilidad de firmar un TLC con ese país.

Así mismo, Correa es claro en expresar que atacará a todo lo que represente la "partidocracia", como ha calificado al PSC, ID, PSP y otros partidos políticos tradicionales. Con su oferta principal, la Asamblea Constituyente, pretende restar poder



a estos partidos y a la vez proponer cambios políticos que a finales del año 2006 no están claros para nadie. Su posición es vista por muchos como muy radical hacia

izquierda y hacia el gobierno de Chávez en Venezuela específicamente, lo cual se evidencia en su decisión de no presentar candidatos al congreso nacional en este proceso electoral por considerar que sería entrar a formar parte de la política tradicional que dice combatir.

En este escenario de esperanza para muchos e incertidumbre para otros, se cierra el año 2006 con gran expectativa por lo que pueda ocurrir en el 2007. A pesar de esto, muchas empresas confían en que la economía mantenga su estabilidad dada la promesa del presidente electo Correa de mantener el esquema de dolarización.

A continuación analizamos los diferentes aspectos internos de TSC S.A.

1. Comercial

a. Consolidación clientes nuevos:

- i. **EBC.-** Se inició el servicio el 7 de Agosto de 2006. La primera evaluación formal la recibimos a finales del mes de Noviembre una vez cumplidos 3 meses de operación. La evaluación fue positiva, EBC se encuentra satisfecha con nuestro trabajo y por tanto la relación se ha consolidado. Es necesario destacar que en este cliente se tiene la atención tanto de información, servicio con la generación de tickets de servicio con control de tiempos de respuesta y encuestas de satisfacción y ventas con toma de pedidos en el sistema ERP de EBC directamente.
- ii. **Moderna.-** El servicio lo iniciamos en Julio del 2006, tomando en cuenta que era una actividad totalmente nueva para TSC como es la toma de pedidos para procesamiento industrial, nos costó aproximadamente 1 mes controlar todos los factores para lograr la eliminación de errores. A partir de eso, Moderna ha confiado prácticamente en un 100% la toma de pedidos para la fabricación de pan para sus concesionarios, lo cual ha significado para ellos un alivio a un problema operativo que tenían anteriormente. Con el tiempo esperamos ampliar servicios para este cliente respecto a la toma y control de tickets de servicio, encuestas de satisfacción y campañas de actualización.

b. Consecución clientes nuevos:

- i. **Confiteca.-** Se inicia operaciones el 28 de Noviembre de 2006. Resultado de una referencia de Pronaca, Confiteca nos solicita la



construcción de un IVR para la atención de su línea 1800 – CHISTES de su producto CHICHISTE. Logramos esta implementación en tiempo record de 1 semana y salimos al aire inmediatamente. La campaña resulta un éxito total al recibir un promedio de 3000 llamadas diarias a dicho número. La campaña se consolida firmando un contrato a dos años. Esperamos ampliar nuestros servicios con esta empresa para explotar la base de datos que están generando.

- ii. **Moya Baca.-** Se inicia operaciones el 13 de Diciembre de 2006. Con una mala experiencia previa en otro call center, Moya Baca escoge a TSC como su nuevo proveedor. Las expectativas son muy altas por los antecedentes del caso. Iniciamos con algo de dificultad, sin embargo, la primera percepción del clientes es positiva dado el interés y profesionalismo con el que se maneja la cuenta. Con este cliente también se tienen expectativas de crecer en nuevos servicios como venta de la tarjeta del club MoyaBaca entre otros.

c. Inicio de procesos comerciales, estatus a Diciembre de 2006:

- i. Aseguradora del Sur.- En proceso, finalistas con otro call center.
- ii. Pydaco.- En proceso, desarrollando el proyecto.
- iii. Electrolux Regional.- En proceso, en fase de definición.
- iv. Colvida.- En proceso, fase de definición.
- v. ILVEM.- Oportunidad negada por falta de recursos del cliente.
- vi. Ministerio Bienestar Social.- En proceso, siguiente paso es apertura del proceso de licitación.
- vii. Almacenes Japón.- En proceso, finalistas con 2 empresas adicionales.
- viii. Ceviches Pedro y Pablo.- Oportunidad negada, falta de recursos del cliente.
- ix. BBQ Pinchos.- En proceso, fase de definición.
- x. Ceviches de la Rumiñahui.- En proceso, cliente no está convencido de tercerizar el servicio.
- xi. Corporación Líderes.- Oportunidad negada por falta de recursos del cliente.
- xii. Becdach.- Oportunidad negada, falta de recursos del cliente.
- xiii. Optica Los Andes.- En proceso, fase inicial.
- xiv. Servinforma.- Oportunidad negada, proyecto no se concretó.
- xv. Sistemtech.- En proceso, fase inicial.
- xvi. Productos SNOB.- En proceso, fase inicial.
- xvii. Tarjeal.- En proceso, fase de definición.
- xviii. UMCO.- En proceso, fase inicial.



- xix. Rainbow.- Oportunidad negada, competencia mas económica.
- xx. Farmacias Ways.- Oportunidad negada, cliente no ve necesidad de tercerizar su línea 1800.

2. Operaciones.

a. Reportes:

A partir de este año se ha logrado confeccionar reportes dinámicos en la mayoría de campañas. Los mismos consisten en archivos Excel (por ser una herramienta estándar y de fácil manejo) que permiten visualizar información comparativamente entre meses u otras variables.

Esto ha significado un avance importante en la forma de presentación de información, los clientes lo perciben de manera muy positiva por la funcionalidad y profesionalismo que proyectamos.

b. Manejo Bases de Datos:

Para facilitar la explotación de información, hemos establecido políticas de registro de información en nuestras bases de datos. Esto implica la estandarización de en el uso de campos, en los mínimos necesarios para considerar a un registro completo (1 nombre, 2 apellidos, número de cédula, 1 teléfono, calle principal, número, transversal, sector, ciudad).

Así mismo, se estandariza el registro de resultados de cada una de las llamadas, de manera que se privilegie la obtención de reportes oportunos y el control de la gestión.

3. RRHH

a. Esquema de evaluación de personal:

Durante este año se logra poner en marcha un esquema de medición del desempeño del personal de call center de TSC. Basado en estándares internacionales adquiridos en capacitaciones realizadas al personal de operaciones y supervisión, se establecen los aspectos a medir y se ajustan los mismos a cada campaña.

Inicialmente se establecen metas de cumplimiento para cada una, lo cual se lo hace conjuntamente con supervisores junior de manera que exista un acuerdo sobre los objetivos a alcanzar.



Como resultado, obtenemos al mejor operador y al mejor supervisor junior de la operación a quienes se les entrega un incentivo económico.

b. Consolidación de equipo de Supervisores:

Dado el crecimiento de nuestra operación y la necesidad de mantener la calidad del servicio para todos nuestros clientes, se incrementa 1 supervisor hasta contar con 3 personas en esta posición.

Paulina Zúñiga, supervisora que hasta Junio de 2006 había estado con nosotros por mas de 2 años, decide aceptar una propuesta de trabajo fuera de TSC. Ante esta situación y sin contar con un recurso interno para tomar dicha posición, se contrata un supervisor que proviene de otro call center. Lamentablemente y ante las exigencias de servicio de campañas como EBC y MWW se decide prescindir de esta persona por un número de problemas y equivocaciones.

Se le propone a Paulina Zúñiga volver a nuestra operación a finales de año, ella acepta regresar a partir del 1 de Enero de 2007.

Paralelamente, logramos que una persona que inició sus labores como operador de call center, se entrene en la parte operativa y se le presenta el reto de tomar la 3era supervisión. Los resultados han sido muy satisfactorios con esta persona, al punto que ha recibido congratulaciones de los clientes con quien tiene contacto.

Con esto, el equipo de supervisores donde María José Rovayo continúa liderando campañas críticas como las de Mutualista Pichincha, TSC cuenta con 3 supervisores que estamos seguros ayudarán a seguir mejorando nuestros procesos.

c. Consolidación de equipo de Tecnología:

Después de algunos movimientos en esta área en el año 2005, en el 2006 Luis Hernández, quien venía desempeñándose como asistente en esta área, toma un rol mas importante al demostrar proactividad e iniciativa para solucionar problemas.

Adicionalmente a esto, se logra que una persona soporte a Luis en las actividades rutinarias/diarias y en horarios extendidos. Esta persona hasta el momento se ha desempeñado adecuadamente, lo cual nos permite afirmar que el área de tecnología internamente comienza a tener la estabilidad que se necesita en esta crítica área para TSC.



d. Consolidación de equipo de Operaciones:

Dado el incremento de trabajo operativo al momento de obtener reportes, se hace evidente la necesidad de complementar el área de operaciones con otra persona.

Para esta nueva posición también se logra el crecimiento de una persona de la operación de call center. El resultado hasta el momento ha sido bastante positivo, ya que nos ha permitido manejar el flujo adicional de trabajo en esta área y adicionalmente iniciar un trabajo de levantamiento de procesos; actividad que dado nuestro crecimiento se hace crítica para manejar de manera eficiente nuestras operaciones.

4. Tecnología

a. Actividades de mantenimiento de HW y SW:

- i. Actualización software telefónico (ACD, IVR, CTI, etc.).
- ii. Actualización software central telefónica NBX.
- iii. Mantenimiento físico central telefónica y servidores.

Esto nos ha permitido solucionar ciertos inconvenientes menores que teníamos con la herramienta, a la vez que se logra mayor estabilidad en el sistema y en nuestra operación.

b. Desarrollo Aplicaciones/Soluciones:

- i. Solución para EBC para el manejo de tickets de servicio basado en HEAT.
- ii. Solución para MWW para el manejo de pedidos devueltos y depósitos.
- iii. Solución para manejo de Informes de Crédito de Mutualista Pichincha basado en HEAT.
- iv. Desarrollo de la solución de IVR para Mutualista Pichincha y Confiteca.

5. Financiero

a. Resultados:

A pesar de que las ventas no alcanzaron los niveles presupuestados, por el lado de los costos se lograron los siguientes ahorros respecto del presupuesto:

- i. Consumo telefónico: USD 18,333.21
- ii. Personal de operaciones: USD 81,445.34
- iii. Gastos Operativos (Administrativos + Otros gastos): USD 9,434.58

Con esto se logra un resultado de USD 47,325.10; USD 34,522.71 por debajo del presupuesto.

b. 75% de Cumplimiento de Presupuesto de Ventas:

Se trabajó en base a un presupuesto en ventas agresivo, por algunas razones no se cumplieron las metas, describimos las principales a continuación:

- i. **Mutualista Pichincha.-** TSC en coordinación con Mutualista Pichincha había presupuestado la venta de 1000 tarjetas de crédito Master Card mensuales. Lamentablemente se presentaron algunos desajustes en el proceso de emisión y entrega de tarjetas que nos obligó a suspender la venta durante casi todo el año. Esto significó una diferencia de aproximadamente USD 47,000.00 en las ventas totales del 2006.
- ii. **MWW.-** En el presupuesto de ventas para el año 2006, se había presupuestado que MWW significaría aproximadamente un 21% del total de ventas. Lamentablemente por problemas a nivel de accionistas de MWW, esta meta no se cumplió y no se tomó ninguna medida efectiva para cambiar la situación. TSC había sugerido renovar la cartera de productos, incrementar la pauta publicitaria entre otros, sin embargo ninguna de estas medidas se tomó. Solamente a finales del 2006 cuando MWW finalmente resuelve su problema societario internamente, se tienen perspectivas de cambio, las cuales no se podrán evidenciar en resultados sino en un par de meses. Esto significó una caída de USD 58,000.00 en el año.
- iii. **TAME.-** Proyecto presupuestado con USD 30,000.00 que nunca se llevó a cabo a pesar de que las perspectivas a finales de 2005 eran bastante positivas a favor de TSC.

** Servicios
a la
industria
aeros.*

** Aumentar
ventas
* A que
industria
* ¿Es un
a pagar?*

** Servicio
público,
¿Paga?
* An. Sld
pública?*

*Que industria se movieron?
en este año = Públicos!
= Privados!
Felicitaciones estables
Vozes domésticas*

c. Indices:

	2006	2005
Act. Cir./Pas. Cir.	2,27	0,89
Bco. Inv. corto+ctas por cobrar/Pas. Cir.	1,91	0,60
Ventas/Activo Total	3,25	3,04
Ventas/Activo Fijo	6,23	5,23
Pas. Total/Activo	0,26	0,62
Pas. Total/Act. Total	0,21	0,38
Utilidad Bruta/Ventas	29,86%	29,26%
Utilidad Neta/Ventas	8,95%	5,67%
Ventas/Posiciones	\$ 13.927,06	\$ 14.067,48
Ventas/Costo Operadores Terc.	3,49	3,38

Los índices operativos lo día a día en comité.

→ Índice de costo.

→ Índice productividad?

no es un índice

Revolución y posición

Costos posición.

Como se puede ver, el hecho de que se hayan terminado de pagar gran parte de los activos que tenía la empresa, hace que los índices de liquidez y endeudamiento tengan un cambio muy importante.

G.I. ⇒ 25% por debajo

Los índices de ventas no presentan cambios significativos mas que las variaciones que se dan por la variación de activos ya que las ventas tuvieron prácticamente los mismos niveles en el 2005 y en el 2006.

del presupuesto.

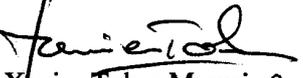
Por otro lado, los índices de resultados presentan una mejoría a nivel de utilidades netas respecto del 2005. El índice de ventas/posiciones presenta una disminución no representativa mientras que el de ventas/costo de operadores sube, evidenciando una mejora en la eficiencia de los operadores.

de presupuesto.

Finalmente, vale la pena mencionar que a finales del año 2006 se concretaron los pasos necesarios para el cambio de oficinas de TSC. Durante el último año fue muy clara la necesidad de contar con nuevas instalaciones, tanto para la comodidad y eficiencia de los operadores, como para mejorar la imagen de la empresa frente a clientes actuales y nuevos.

Este paso seguramente será el inicio de una proyección muy importante de TSC para un crecimiento agresivo en nuevos clientes y para el aprovechamiento de las oportunidades que presentan los clientes actuales.

Por su confianza, les quedo agradecido.

Atentamente,

 Xavier Tobar Maruri

G.I. ⇒ Información sobre decisiones de cambio de oficinas.

Juanes Hernandez
 + este es un hábito.

Se tomará en cuenta para futuros