



Quito, 25 de Marzo de 2008

TELECOMMUNICATIONS SOLUTIONS CENTER T.S.C. S.A.

**Estimados Señores Accionistas
Telecommunications Solutions Center TSC S.A.
Ciudad.-**

De mis consideraciones.-

A continuación presento los hechos más importantes que impactaron la gestión de la administración de TSC S.A. durante el año 2007.

1. Entorno Político.- Inicia el gobierno de Rafael Correa y su partido político Alianza País. Después de sorprender en las elecciones de primera vuelta y manejar una campaña política mucho mas efectiva que su contrincante de segunda vuelta, Alvaro Noboa, se posesiona el 15 de Enero de 2007. La población que lo eligió, mas con esperanza de cambio que por convencimiento de las propuestas de Alianza País, comienza a ver una temporada marcada por un ambiente electoral y por las decisiones de un gobierno cuyo objetivo mas importante es ganar las elecciones que le restan para consolidar los cambios políticos y económicos que persiguen.

Los grandes perdedores de este proceso son los partidos políticos tradicionales. Entre estos el Partido Social Cristiano, Izquierda Democrática, Democracia Popular, PRE entre otros, ven como su poder se diluye. El hecho mas visible de este nuevo proceso político es probablemente la destitución de 57 diputados del congreso nacional. Dicha destitución, orquestada desde el gobierno e implementada por el Tribunal Supremo Electoral, lo único que logra es acentuar aún mas el rechazo que ya existía por parte de la población hacia estos partidos políticos y sus representantes.

El Congreso Nacional sigue funcionando con nuevos miembros, sabiendo que como lo anunció Correa en su momento, no tendría mucho mas tiempo de vida con la conformación política que tenía en ese momento incluso después de la destitución.

Poco después inicia la campaña electoral para la elección de assembleístas. El gobierno logra un gran triunfo, probablemente acorde a sus estimaciones optimistas, pasando a controlar la Asamblea Nacional Constituyente de manera total.

El principal impacto que tiene hasta el momento el aspecto político en las actividades de TSC, tiene que ver con la legislación laboral. El gobierno clausura muchas empresas tercerizadoras de personal, entre ellas a Best People, empresa que nos brindaba este servicio. Nos presentan una alternativa emergente a través de la empresa Nexos Group con quien trabajamos lo que



TELECOMMUNICATIONS SOLUTIONS CENTER T.S.C. S.A.

resta del año. Esto nos obliga a re-estructurar nuestro esquema de contratación de personal.

2. Entorno Económico.- El año fiscal 2007 presenta un crecimiento menor respecto del 2006. El gobierno ha hecho poco por incentivar el crecimiento económico a nivel privado. En términos generales, las empresas no sienten cambios radicales respecto del 2006, pero tampoco tienen razones para incrementar su confianza respecto de los nuevos acontecimientos políticos, sobre todo por parte del gobierno y de la Asamblea Constituyente.
3. Actividades TSC.- A continuación detallamos las actividades más importantes que la empresa llevó a cabo durante el 2007.

- a. Cambio de oficinas.- En el mes de abril del 2007, TSC S.A. finalmente traslada sus operaciones a sus nuevas oficinas. Esto nos permite contar con facilidades que son fundamentales para poder crecer como empresa y solidificar nuestra imagen frente a clientes.

Se hacen reuniones con todos nuestros clientes para presentarles nuestras nuevas instalaciones.

A pesar de iniciar con todo lo indispensable, vemos que es necesario la instalación de un sistema de ventilación para tener un ambiente de trabajo adecuado. Por otro lado, vemos que un aspecto que podría mejorar nuestras operaciones sería un sistema de cámaras para control. En este último punto, estamos buscando opciones de sistemas IP que sean accesibles.

- b. Tecnología.- TSC S.A. se ve obligado a adquirir un nuevo servidor para la plataforma de call center In Concert. Esto por el incremento de transaccionalidad que sufre la operación. El cambio se lo realiza bajo presión pero con resultados positivos.

Este servidor es todavía de tecnología de convencional. Se ve la necesidad de analizar profundamente el cambio hacia tecnología "Blades" para reducir los costos de tecnología en el largo plazo y sobre todo, poder contar con un esquema de crecimiento modular a medida que la operación crezca.

- c. Comercial.- Se renegocian las condiciones con MWW. Dicha negociación es necesaria por la nueva configuración de productos que comercializa MWW y por la exigencia para crecer que hace esta empresa. En principio los resultados son positivos, aunque hacia finales de año vemos que el margen es cada vez menor porque la empresa no logra posicionar sus productos con el éxito esperado.



TELECOMUNICATIONS SOLUTIONS CENTER T.S.C. S.A.

Con **Mutualista Pichincha** se implementaron dos aspectos:

1. **Campaña Consola.**- Anteriormente la opción "0" del PBX de la Matriz de Mutualista Pichincha era contestada por una operadora dentro de Mutualista. No se tenía estadísticas de lo que sucedía en términos de llamadas entrantes vs. Contestadas, picos, etc. La percepción del servicio era muy pobre. En vista de esto, se implementó un grupo de operadoras cuya única misión es contestar estas llamadas para rutearlas de manera adecuada.

La sorpresa fue grande cuando vimos que se tiene entre 12000 y 15000 llamadas mensuales a esta opción. Inmediatamente se incrementó la capacidad y se logra niveles de servicio aceptables, por sobre el 80% de nivel de servicio (80% de llamadas contestadas antes de 20% segundos).

TSC S.A. comienza a generar información muy interesante sobre las áreas mas requeridas, las extensiones mas requeridas, el nivel de contestación por área, por extensión, etc. Dicha información sirve para mejorar el estándar de servicio al cliente a nivel de toda Mutualista Pichincha.

2. **Informes de Crédito en base a Heat.**- TSC S.A. implementa un cambio fundamental para el mejoramiento del procesamiento de informes de crédito. Este nuevo sistema trata a cada solicitud de crédito como un ticket de servicio sin resolver. De esta forma, podemos tratar individualizadamente cada solicitud y sobre todo, podemos medir exactamente el tiempo que nos toma resolver cada requerimiento.

En base a esta herramienta, hemos podido ofrecer a la Mutualista una reducción en los tiempos de respuesta considerados "dentro de tiempo" de 48 a 24 horas y próximamente se implementará el informe de crédito para créditos de consumo en 1 hora.

En el caso de **Pronaca** se logró la implementación de una encuesta realizada a su base de consumidores para segmentarlos uno por uno. Esto se logra con 22 preguntas telefónicas, las cuales ubican al consumidor en 4 posibles segmentos. Con esta campaña Pronaca logra identificar muy detalladamente a parte de sus consumidores con el objetivo de estudiarlos mas profundamente y sobre todo, implementar acciones de marketing enfocadas. Esta campaña seguirá activa en el 2008 y el objetivo es lograr 15,000 registros segmentados.



TELECOMMUNICATIONS SOLUTIONS CENTER T.S.C. S.A.

Por otro lado **Coca Cola** nos ha solicitado mayor capacidad para el manejo de un programa de fidelización que implementaron para sus clientes. La idea es poder brindar información sobre la situación de cada cliente participante en el programa en caso de que llamen al 1800 COCA COLA y en otros casos, se realizan llamadas de salida puntuales para reforzar el programa.

Con **Electrolux** se logra implementar un esquema para control de tickets vía web. Dicho sistema está ya disponible a nivel nacional para todos sus centros de servicio y logra reemplazar al esquema que se había manejado anteriormente de correos electrónicos que ya nos presentaba algunas limitaciones. Esto ha significado un gran paso en el proceso de servicio de Electrolux y sobre todo en el proceso de afianzamiento de nuestra relación con este cliente.

La campaña de **Adobes** ha sufrido pequeños cambios, sobre todo respecto del menú que ofrecen. Estos cambios los han implementado en base a los reportes que presentamos y que evidencian algunos ítems que no justifican su existencia.

Se logra asegurar la cuenta de **Colvida**, empresa con quien en poco tiempo hemos logrado mejorar los índices de contactabilidad de manera notable. Siendo principalmente campañas outbound, hemos trabajado conjuntamente con el cliente para lograr mejorar el proceso.

Así mismo se logra iniciar una relación comercial con **BBQ Pinchos** para sus domicilios. Si bien no es una cuenta demasiado grande, nos permite aprovechar los recursos de mejor manera.

La campaña de **Moya Baca** sufre una reducción significativa ya que deciden contestar la línea 1800 MOYA BACA internamente, quedando solamente en nuestras manos la campaña outbound de seguimiento. Se espera retomar este proceso ya que la razón principal de esta disminución es una contingencia interna que requiere de recortes presupuestarios.

La campaña de **Tecniseguros** sale de TSC S.A., el cliente decide montar su propia operación de call center en sus nuevas oficinas.

- d. Recursos Humanos.- TSC S.A. se ve obligado a contratar directamente al 50% de su nómina, norma que entra en vigencia con el nuevo gobierno. Adicionalmente, tiene que cambiar de proveedor de tercerización de personal por los problemas legales de los cuales es víctima Best People con quien trabajamos por mas de 3 años.



TELECOMMUNICATIONS SOLUTIONS CENTER T.S.C. S.A.

En términos de costos, la contratación directa de un número importante de personas no es mayor, sin embargo es importante tomar en cuenta que la organización comienza a tener una carga de personal bastante mas significativa que antes.

Para fijar los sueldos fijos de las personas, se tomó en cuenta su rol dentro de la empresa, su antigüedad y su compromiso con la empresa. A un grupo de personas se los contrata con puestos de responsabilidad, al convertirse en el apoyo de los supervisores y tomadores de decisiones del día a día de la operación. El resto de operadores tienen su remuneración básicamente en base a su antigüedad y su actividad. Hemos visto que el resultado de esta estrategia es positivo ya que la rotación de personal no aumenta respecto al esquema anterior de trabajo a pesar de que la percepción monetaria de las personas es menor. Por otro lado vemos que el compromiso del personal es superior al sentirse parte integrante de TSC S.A.

Probablemente se requiera una persona operativa de RRHH para el manejo de la problemática que representa el manejo de una nómina directa de aproximadamente 70 a 80 personas

- e. Operaciones.- Dada la cantidad de reportes que la operación requiere en el día a día, se estableció un proceso de back-up diario para poder trabajar con una BD fuera de línea y obtener reportes sin afectar la operación en vivo.

Adicionalmente a las labores de manejo de información, el área de operaciones comienza a tener un importante rol en el control de calidad de las campañas. Su apoyo se basa principalmente en el monitoreo de grabaciones de llamadas y su calificación para posterior análisis de los supervisores.

Se adjuntan:

- Estados financieros 2007.
- Conciliación Tributaria ejercicio fiscal 2007.
- Proyección de Estado de Pérdidas y Ganancias 2008.
- Proyección de Flujo de Caja 2008.

Atentamente,

Xavier Tobar Maruri
Gerente General

Telecommunication Solution Center TSC S.A.