



Plan Estrategico Netvoice 2021

Pablo Baquerizo

NETVOICE

EMPRESA DE TELEFONIA FIJA

UNA EMPRESA DEL GRUPO TELCONET

DISEÑO DEL PLAN ESTRATÉGICO PARA EL AÑO
“2021”

INTRODUCCIÓN

ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

"NETVOICE", es una empresa, proveedora de servicios de telefonía fija local con un área de cobertura a nivel nacional; las oficinas principales se encuentran ubicadas en Kennedy Norte de la ciudad de Guayaquil.

La Empresa se estableció en el 2002, naciendo del trabajo tesonero y continuo de quienes en ese momento la formaron, permitiendo así que sus actividades económicas crezcan y llegue a ser una empresa con un mínimo crecimiento estable en el mercado nacional. En noviembre del 2017 el grupo Telconet adquirió el 100% de las acciones de la empresa.

El objeto principal es la comercialización, instalación y distribución de servicios de telefonía fija local siendo sus principales productos, línea telefónica residencial y línea telefónica comercial (para empresas y pymes).

Hoy en día "NETVOICE", cuenta con diez empleados: uno en el área de ventas, cuatro en el área administrativa, uno en el área de sistemas, uno en el área legal, una en el área de facturación, 2 en servicio al cliente, y el departamento técnico esta provisto por Telconet; no existe un departamento específico de recursos humanos; sin embargo, la gerencia, y el departamento administrativo coordinan las actividades relacionadas con el personal.

MISIÓN:

“Somos un grupo de profesionales, especializados en el área de telefonía fija local que creemos que la comunicación por voz ha sido la mejor forma de expresar nuestras ideas, nuestros pensamientos. Por eso estamos convencidos que podemos, con dedicación y esfuerzo satisfacer a nuestros clientes ofertándoles servicios y productos de alta calidad en telefonía que logren mejorar la productividad comercial e interpersonal de nuestros clientes, excediendo sus expectativas y cubriendo sus necesidades a precios competitivos”.

VISIÓN:

“Ser reconocida como una empresa líder en servicios de telefonía fija en la región.”

DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO:

El 30 de diciembre de 2002, en presencia del Notario Undécimo del Cantón Guayaquil, se firmó el contrato por el cual la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones en representación del Estado Ecuatoriano, y debidamente autorizado por el [Consejo Nacional de Telecomunicaciones](#) otorgó a Linkotel (NETVOICE) la concesión de Telefonía fija, en Resolución No. 561-35-CONATEL-2002.

A lo largo de su camino, la empresa ha logrado posicionarse en el mercado como una de las empresas que proveen servicios y soluciones de telefonía fija local a nivel nacional.

En la actualidad esta interconectada con todas las operadoras telefónicas del país (9) a través de la infraestructura de fibra óptica del grupo Telconet. Con suficiente capacidad de conmutación para soportar nuevas estrategias corporativas.

PRODUCTOS

La materia prima de NETVOICE es el tráfico conmutado (cantidad de minutos que los clientes utilizan al realizar o recibir una llamada telefónica) y el PRODUCTO que empaqueta esta materia prima se denomina LINEA TELEFÓNICA o TRONCAL TELEFÓNICA. El producto tiene creado también subproductos que son los que le dan una identidad propia y una diversificación al producto para ser utilizado en los segmentos de mercados elegidos para su comercialización. Cabe anotar que estos subproductos son obligatorios.

CARACTERISTICAS DEL PRODUCTO

- Instalación con cable de fibra óptica asegurando la mejor calidad de voz.
- Soporte Técnico que permite solucionar cualquier percance en la continuidad del servicio
- Está basada en tecnología IP que es el estándar de la industria.
- El costo de instalación es siempre el más bajo del mercado
- Permite realizar llamadas simultaneas (dependiendo de la cantidad de canales que se contrate o adquiera en una troncal).
- Tiene 9 interconexiones con operadoras locales y una internacional.

SEGMENTO DE MERCADO

Los productos que en el 2020 NETVOICE ofreció, estuvieron basados en una segmentación de mercado con 2 categorías.

- Segmento Residencial
- Segmento Comercial

Segmento Residencial. - como lo indica el segmento son servicios ofrecidos exclusivamente a personas naturales en residencias y planes habitacionales de cualquier índole socio económico, cultural, religioso o político.

Segmento Comercial. - como lo indica el segmento son servicios ofrecidos exclusivamente a personas jurídicas que deseen tener el producto de línea telefónica en empresas, centros comerciales, compañías, hospitales, pymes, etc.

SUBPRODUCTOS:

Hemos creado varios subproductos (planes comerciales de telefonía fija) de uso mandatorio en la adquisición de la línea o troncal telefónica. Estos subproductos (planes comerciales de telefonía fija). Tendrán empaquetados características, bondades, costos y beneficios que serán presentados al cliente o consumidor final para su elección de acorde a sus necesidades y al segmento de mercado en el cual se encuentre.

Los subproductos o planes comerciales de telefonía, por su naturaleza antes de ser comercializados deberán ser aprobados por el ente regulador (ARCOTEL).

SUBPRODUCTOS POR SEGMENTO DE MERCADO

TABLA DE SUBPRODUCTOS O PLAN COMERCIAL DEL SEGMENTO RESIDENCIAL

CODIGO	NOMBRE COMERCIAL
NETPREPAGO	NETVOICE PREPAGO
SRCITO	SRCITO
NETCAPESPECIALES	NETVOICE CAPACIDADES ESPE
SR100C	RESIDENCIAL 100 CONTROLAD
PLAN_100	PLAN_100
SR1000	RESIDENCIAL 1000
SR500C	RESIDENCIAL 500 CONTROLAD
SRCONS	RESIDENCIAL CONSUMO
SR1000C	RESIDENCIAL 1000 CONTROLA
SR500	RESIDENCIAL 500
SR100	RESIDENCIAL 100
NETRES	NETVOICE RESIDENCIAL
SRBAS	RESIDENCIAL BÁSICO
NETBASICO	NETVOICE BASICO

TABLA DE SUBPRODUCTOS DEL SEGMENTO COMERCIAL

CODIGO	NOMBRE COMERCIAL
SCCONS_PLUS2	NETVOICE SCCONS PLUS 2
PLAN_LOCUTORIOS	LINEAS ASIGNADAS A LOCUTO
SCCONS_PLUS	NETVOICE SCCONS PLUS
SCCONS	COMERCIAL CONSUMO
SCCONS_PLUS3	NETVOICE SCCONS PLUS 3
NETCOM	NETVOICE COMERCIAL
NETCALLPLUS2	NETVOICE CALLCENTER PLUS
NETBAS_COM	NETVOICE BASICO COMERCIAL
SCBAS	COMERCIAL BASICO

DESCRIPCIÓN Y CARACTERISTICAS DE SUBPRODUCTOS O PLANES COMERCIALES DE TELEFONIA FIJA LOCAL

NETVOICE PREPAGO

DESCRIPCION DEL SUBPRODUCTO:

El subproducto NETVOICE PREPAGO esta creado para dar exclusivamente servicios de conmutación telefónica. El cliente podrá hacer y recibir llamadas dentro de la red de NETVOICE o hacia otras operadoras usando las interconexiones establecidas con todas las empresas de telefonía fija local y celular establecidas en el país. Adicionalmente podrá hacer llamadas internacionales a través de las interconexiones con empresas de telefonía establecidas en el exterior. Este subproducto solo puede ser utilizado con el APP de telefonía fija local de NETVOICE descargado en un smartphone y por su naturaleza el consumo telefónico debe ser prepago.

CARACTERISTICAS DEL SERVICIO:

- Podrá hacer y recibir llamadas locales, nacionales, celulares e internacionales.
- Descarga de la app de telefonía NETVOICE para ser usado en un smartphone.
- No tiene un costo de tarifa básica o mantenimiento mensual.
- No tiene costo de activación o descarga de la app.

SEGMENTO DE MERCADO

Personas que cuenten un dispositivo smartphone para uso residencial o persona natural

COSTOS DE UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS POR MINUTO

PRODUCTO	Costo
Línea Telefónica	\$0,00
SUBPRODUCTO	Costo
Tarifa Básica	\$0,00
Minuto Local	\$0,0185
Minuto Nacional	\$0,02
Minuto Celular	\$0,08

NETVOICE RESIDENCIAL BÁSICO

DESCRIPCION DEL SUBPRODUCTO:

El subproducto NETVOICE BASICO esta creado para dar exclusivamente servicios de conmutación telefónica. Por medio de un aparato de telefonía fija local (Teléfono) el cliente podrá hacer y recibir llamadas dentro de la red de NETVOICE o hacia otras operadoras usando las interconexiones activas con todas las empresas de telefonía fija local y celular establecidas en el país. Adicionalmente podrá hacer llamadas internacionales a través de las interconexiones con empresas de telefonía establecidas en el exterior.

CARACTERISTICAS DEL SERVICIO:

- Podrá hacer y recibir llamadas locales, nacionales, celulares e internacionales.
- Transferencia de llamadas
- Conferencia de llamadas
- Tiene costo de instalación
- Tiene costo de tarifa básica
- Pago del servicio contra factura a mes vencido.
- Descarga y utilización de app de Netvoice es opcional sin costo.

SEGMENTO DE MERCADO

personas naturales en residencias y planes habitacionales de cualquier índole socio económico, cultural, religioso o político.

COSTO

PRODUCTO	Costo
Línea Telefónica	\$60,00
SUBPRODUCTO	Costo
Tarifa Básica	\$6,00
Minuto Local	\$0,0185
Minuto Nacional	\$0,02
Minuto Celular	\$0,08

NETVOICE BASICO COMERCIAL

DESCRIPCION DEL SUBPRODUCTO:

El subproducto NETVOICE BASICO COMERCIAL esta creado para dar exclusivamente servicios de conmutación telefónica. Por medio de un aparato de telefonía fija local (Teléfono o PBX) el cliente podrá hacer y recibir llamadas dentro de la red de NETVOICE o hacia otras operadoras usando las interconexiones activas con todas las empresas de telefonía fija local y celular establecidas en el país. Adicionalmente podrá hacer llamadas internacionales a través de las interconexiones con empresas de telefonía establecidas en el exterior.

CARACTERISTICAS DEL SERVICIO:

- Podrá hacer y recibir llamadas locales, nacionales, celulares e internacionales.
- Transferencia de llamadas.
- Conferencia de llamadas.
- Tiene costo de instalación.
- Tiene costo de tarifa básica.
- Pago del servicio contra factura a mes vencido.
- Descarga y utilización de app de Netvoice es opcional sin costo.
- Varias llamadas simultaneas dependiendo de la cantidad de canales contratados

SEGMENTO DE MERCADO

Personas jurídicas, empresas, centros comerciales, hospitales, compañías, pymes, etc. Y que en el lugar de activación de las troncales telefónicas tengan contratados servicios de datos o internet con el grupo de empresas de TELCONET o NETLIFE.

COSTOS

PRODUCTO	Costo
Línea Telefónica	\$60,00
SUBPRODUCTO	Costo
Tarifa Básica	\$10,00
Minuto Local	\$0,0185
Minuto Nacional	\$0,02
Minuto Celular	\$0,08

NETVOICE CALLCENTER (CONSUMO)

DESCRIPCION DEL PRODUCTO:

El subproducto NETVOICE CALLCENTER esta creado para dar exclusivamente servicios de conmutación telefónica. Por medio de nuestras troncales de telefonía fija local configuradas directamente al sistema de telefonía del cliente, podrá hacer y recibir llamadas dentro de la red de NETVOICE y hacia otras operadoras usando las interconexiones activas con todas las empresas de telefonía fija local y celular establecidas en el país. Adicionalmente podrá hacer llamadas internacionales a través de las interconexiones con empresas de telefonía establecidas en el exterior.

CARACTERISTICAS DEL SERVICIO:

- Podrá hacer y recibir llamadas locales, nacionales, celulares e internacionales.
- Transferencia de llamadas
- Conferencia de llamadas
- No Tiene costo de instalación.
- No Tiene costo de tarifa básica.
- Pago del servicio contra factura a mes vencido.
- No utiliza la app de telefonía Netvoice.
- Varias llamadas simultaneas dependiendo de la cantidad de canales contratados
- Solo paga por el consumo.
- Backup de enlace de Fibra Óptica para garantizar la continuidad del servicio

SEGMENTO DE MERCADO

CALLCENTERS

COSTOS

PRODUCTO	Costo
Línea Telefónica	\$00,00
SUBPRODUCTO	Costo
Tarifa Básica	\$0,00
Minuto Local	\$0,0185
Minuto Nacional	\$0,02
Minuto Celular	\$0,045

NETVOICE CLOUD PBX

DESCRIPCIÓN DEL SUBPRODUCTO:

El subproducto NETVOICE CLOUD PBX esta creado para dar exclusivamente servicios de conmutación telefónica. Por medio de un aparato de telefonía fija local (teléfono ip) el cliente podrá hacer y recibir llamadas dentro de la red de NETVOICE o hacia otras operadoras usando las interconexiones activas con todas las empresas de telefonía fija local y celular establecidas en el país. Adicionalmente podrá hacer llamadas internacionales a través de las interconexiones con empresas de telefonía establecidas en el exterior. Este producto tiene la particularidad de reemplazar los equipos pbx en las oficinas del cliente, por lo que no será necesario adquirir hardware de pbx para administrar una solución con extensiones, ya que todo se administra desde la nube.

CARACTERISTICAS DEL SERVICIO:

Servicio de pbx en la nube	No tiene costo de instalación
Podrá hacer y recibir llamadas locales, nacionales, celulares e internacionales.	No tiene costo de tarifa básica en las troncales Ip
No se utiliza la app de Netvoice	No tiene costo de activación de troncal ip
Conferencia de llamadas	Pago del servicio contra factura a mes vencido
Transferencia de llamadas	Tarifa mensual por cada extensión contratada

SEGMENTO DE MERCADO

Personas jurídicas, empresas, centros comerciales, hospitales, compañías, pymes, etc. Y que en el lugar de activación de las troncales telefónicas tengan contratados servicios de datos o internet con el grupo de empresas de TELCONET o NETLIFE.

COSTOS

PRODUCTO	Costo
Línea Telefónica	\$0,00
SUBPRODUCTO	Costo
Tarifa Básica por cada extensión contratada	\$5,00
Minuto Local	\$0,0185
Minuto Nacional	\$0,02
Minuto Celular	\$0,08

PRESUPUESTO ANUAL PARA GASTOS E INVVERSIONES DE LA OPERACIÓN

Basados en los resultados anteriores y las necesidades de inversión requerida se establece el siguiente presupuesto para uso de la operación e inversión que Linkotel necesita en el 2021

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO
\$50.000	\$50.000	\$50.000	\$50.000	\$50.000	\$50.000	\$50.000	\$50.000

SEP	OCT	NOV	DIC
\$50.000	\$50.000	\$50.000	\$50.000

TOTAL APROBADO ANUAL \$600.000

DESARROLLO DE CANALES DE COMUNICACIÓN

- **PBX de Ventas**
 - Creación de una pbx destinado específicamente para recibir llamadas telefónicas de clientes que necesiten o requieran nuestros productos
- **Call center de Telconet y Netlife**
 - Atención telefónica
 - Revisar y corregir el speech
- **Campañas SMS de una y doble vía**
 - Creación de textos publicitarios o promocionales para ser enviados en campañas de sms a clientes de Netlife y Telconet que no tengan servicio de telefonía fija con Netvoice
- **Campañas telefónicas predestinadas de una o doble vía**
 - Creación de audios publicitarios o promocionales para ser enviados

en campañas telefónicas automáticas.

- **Campañas en Social Media**
 - Se mantendrá el mismo esquema de exposición en redes sociales, Facebook, Instagram, Twitter, Youtube.
 - Sistema de publicidad orgánico y pagado
- **WEB**
 - Actualización de información, diseño web y forma de contacto en www.netvoice.ec
- **Email**
 - Campañas de correo electrónico con insertos de imágenes promocionando nuestros productos.
- **Desayunos empresariales Bankers Club**
 - Programación de eventos y exposición con gerentes generales o gerentes de las áreas de tecnología de las empresas previamente seleccionadas
- **Visita a Radios**
 - Charlas en radios que tengan programas o espacios dedicados a tecnología
- **Insertos en medios impresos**
 - Colocación de insertos gráficos en revistas que tengan canje con las empresas del grupo
- **Talleres o ponencias en Universidades**
 - Proponer a las Universidades preparar charlas a los alumnos de las carreras de telecomunicaciones o tecnológicas
- **Visitas de prospectos de clientes**
 - Preparar visitas a prospectos de clientes.

PROBLEMAS

- Demora en instalación:

Tiempo promedio 22 días

Tiempo según Arcotel 7 días max

- Demora en los procesos comerciales de telcos

10 días se toman para procesar una orden

Solucion: Tener acceso como comercial en Telcos para ingresar ordenes de oinstalación de servicios de telefonía.

- Caída de enlaces de Tx:

Hemos tenido caidas en los enlaces de interconexion en forma mas seguida y aparentemente por temas internos y no de incidencias con terceros.

Solucion:

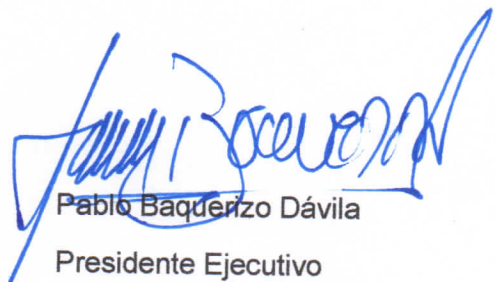
- Saturación de canales de interconexión:

Con el crecimiento de abonados en la red de telefonía, el trafico conmutado tiende a saturarse lo cual no nos permite crecer y nos causa detrimento en la calidad de servicio a nuestros clientes.



Tomislav Topic Granados

Presidente del Directorio Linkotel



Pablo Baquerizo Dávila

Presidente Ejecutivo