

Buenos Aires, 6 de Enero de 2014

A quien corresponda,

Ultramar Argentina S.A. es una de las agencias marítimas independientes líderes del mercado, ofreciendo servicios como agenciamiento marítimo, logística internacional y doméstica, entre otros, donde se desprenden los negocios de ULOG e Intermodal respectivamente.

Gracias a los resultados positivos obtenidos en el anterior proyecto, London Consulting Group vuelve a participar con Ultramar para desarrollar el Proyecto de Reingeniería en Procesos Logísticos y Mejora en la Productividad Comercial.

El proyecto con duración de 26 semanas, tuvo como objetivo implementar un sistema de gestión comercial enfocado a incrementar las ventas con una metodología enfocada a resultados, además de mejorar la calidad del servicio al cliente optimizando los procesos de operación y facturación.

Las mejoras se obtuvieron implementado las siguientes iniciativas:

- Organización Funcional de los equipos de trabajo en Customer Service y Operaciones, estandarizando una misma metodología laboral en ULOG e Intermodal.
- Redistribución de actividades, funciones y cuentas con el fin de equilibrar la carga laboral y agilizar los procesos así como los vínculos de comunicación entre el personal.
- Definición y mapeo de procesos óptimos tanto comerciales como de operación.
- Generación de normas y políticas para el correcto desarrollo operativo y comercial.
- Implementación de herramientas de gestión y reportes de control que disminuyen errores y mejoran el control de las operaciones.
- Establecimiento de indicadores de gestión, productividad y tiempos de respuesta.
- Diseño y aplicación de encuestas trimestrales de satisfacción al cliente.
- Programación semanal de auditoría interna para garantizar la continuidad de las iniciativas implementadas durante la reingeniería.
- Implementación de la metodología de venta cruzada para maximizar el potencial de los clientes.
- Presentación de resultados y programación operacional en reuniones diarias/semanales
- Diseño y aplicación de un nuevo esquema de remuneración variable.

Como resultado de las iniciativas implementadas durante el proyecto se generaron ahorros que retornaron a Ultramar, antes de la finalización del proyecto, la inversión realizada en London Consulting Group: ROI 1 a 1 en Noviembre 2013 con una proyección anual de 4.4 a 1, superando así las metas y expectativas propuestas.

Atentamente,



Fernando Maggi  
Director



Juan Pablo Finocchiaro  
Director



Santo Domingo, Rep. Dominicana a 16 de Julio del 2012

A quien corresponda,

**AGEPORT** es una empresa dedicada al agenciamiento de buques, representación de líneas navieras y administración de los principales puertos del país.

Por medio de la presente queremos expresar nuestra amplia recomendación para la empresa **London Consulting Group**, por los servicios que nos prestaron durante el proyecto que denominamos "**SAR**", el cual se realizó entre los meses de Febrero y Julio del 2012.

Durante el proyecto, se abordaron el área Comercial y de Documentación con sus respectivas iniciativas de mejora para la organización.

Mejoras Cualitativas:

- Implementación de un **sistema comercial**, basado en un seguimiento proactivo de la relación con nuestros clientes, basado en una herramienta de gestión de actividades.
- Implementación de **modelo de comunicación intercompañías (War Room)**, que nos permite coordinar las labores comerciales de cada empresa, mejorando la venta cruzada de los servicios.
- Mejora en los **sistemas de registro de la documentación** de las importaciones y exportaciones, coordinando con las líneas para disminuir los tiempos de captura de la información al tomarla desde la fuente.
- **Coordinación** con el área de Informática para la puesta en marcha del **sistema de Booking**, el cual elimino la duplicidad de funciones entre el área comercial y el área de documentación.
- **Homologación** de los conceptos de **atención y servicio al cliente** por parte de la fuerza comercial, mediante un seminario de habilidades comerciales.
- Rediseño de la **arquitectura organizacional, estructura y perfiles de puesto** del área de Documentación y Comercial.
- Implementación de un **sistema de gestión** basado en indicadores de operación y financieros.
- Colaboración en la definición de los **objetivos estratégicos a mediano y largo plazo**.

El proyecto cumplió y superó nuestras expectativas brindándonos herramientas, sistemas de trabajo e información que nos permitirán el logro de nuestras metas. Tenemos la seguridad que las iniciativas implementadas, nos permitirán recuperar la inversión en el corto plazo.

Por lo anteriormente descrito, nos es grato recomendar ampliamente a **London Consulting Group** como una empresa de consultoría capaz de realizar proyectos de mejora que impactan positivamente toda la organización y donde se comprometen a entregar un retorno sobre la inversión atractivo para la organización.

Máximo Mella García  
Vicepresidente Comercial  
Agentes y Estibadores Portuarios, S.A.

Manuel Francisco Arias Román  
Gerente General  
Agentes y Estibadores Portuarios, S.A.

A quien corresponda:

Por medio de la presente compartimos nuestra experiencia del proyecto nombrado "Proavance<sup>88</sup>", el cual llevamos a cabo en conjunto con la firma London Consulting Group con una duración de 24 semanas, con el objetivo de realizar una reingeniería de procesos que generará bases sólidas para continuar con el crecimiento de nuestra compañía.

El proyecto fue realizado en las áreas de Logística de carga y Almacenaje (Considerando las cuentas Nestlé, Kraft/Cadbury, United Brands/Diageo y HP/Dell). Entre los resultados más relevantes que logramos fueron:

#### Logística de carga

- Incremento en la penetración de clientes tipo B en un 2%
- Incremento en la cantidad de visitas comerciales en un 87%
- Incremento en el nivel de servicio de aduanas aéreas en un 30%
- Incremento en el nivel de servicio de aduanas marítimas en un 61%
- Mejora en control de tarifas de exportaciones aéreas en 8 puntos porcentuales

#### Almacenaje (Nestlé)

- Incremento en el on time de recepción de un 25%
- Incremento en el on time de putaway de un 2%
- Incremento en el on time de replenishment de un 21%
- Incremento en el on time de picking de un 42%
- Incremento en el on time de despacho de un 60%
- Incremento en la eficiencia de picking de un 51%
- Incremento en la eficiencia de despacho de un 24%
- Incremento en la exactitud del almacén de un 29%

También durante el proyecto se impartió el seminario para mandos medios y altos con el objetivo de fortalecer las habilidades gerenciales de nuestro personal y así alinear a nuestra organización en los conceptos de trabajo en equipo, planeación efectiva, enfoque a resultados y liderazgo.

El proyecto alcanzó nuestras expectativas tanto en mejora de los procesos clave de nuestro negocio y alineación del personal a objetivos de productividad.

Debido a esto, recomendamos ampliamente a London Consulting Group como una empresa comprometida, con una excelente metodología de trabajo y sumamente profesional, con un alto involucramiento de los consultores que lograron una correcta identificación de la operación de nuestro negocio e hicieron un gran equipo de trabajo con nuestro personal, logrando implementar el sistema de gestión a los diferentes niveles de nuestra compañía.

Atentamente,



Alexander Schad

Vicepresidente de logística