



San Juan, Puerto Rico, Julio 2015

A quien corresponda:

Claro es una empresa de servicios de comunicación que pertenece a la empresa mexicana América Móvil y que junto a Telmex, Telcel y Telesites son controladas por el Grupo Carso. La marca Claro fue introducida a Puerto Rico en 2007, y representa los servicios de telefonía móvil, telefonía fija y data en la isla.

Durante los meses de octubre 2014 a Junio 2015, en conjunto con London Consulting Group, se realizó el proyecto de "Ventas Indirectas" enfocado en mejorar la eficiencia del sistema comercial, a través de los agentes (dealers) de la isla, donde se destacaron los siguientes logros:

- ✓ 141% incremento en líneas netas de Prepago Regular.
- ✓ 20% incremento en altas líneas Prepago.
- ✓ 49% incremento en líneas netas Post Pago.
- ✓ 32% reducción en bajas de líneas Post Pago
- ✓ +100% incremento en productividad de asistentes de venta y negociadores de contrato.

Adicional, se realizaron actividades clave para el mejoramiento de la productividad comercial, tales como:

- Reestructuración de la totalidad de las rutas de venta de la isla.
- Diseño de herramientas para el control de inventario y gestión en el punto de venta.
- Se implementó el modelo gestión de indicadores y modelo de gobierno que facilita el análisis y definición de planes de acción permitiendo focalizar el esfuerzo en los puntos que más se requieren.

Como resultado de las iniciativas implementadas, se tienen cuantificados beneficios económicos que representan un retorno sobre la inversión ROI a la fecha de **2.1 a 1** con una proyección de beneficios de **4.1 a 1** transcurrido el primer año después de realizado el proyecto.

Por lo anterior, nos complace recomendar a London Consulting Group como una empresa profesional, comprometida y con una metodología efectiva para el desarrollo de este tipo de proyectos de mejora.

Atentamente,



Adalberto Rivera

Sub-Director Ventas Indirectas



San Juan, Puerto Rico a 24 de Junio del 2015

---

**A quien corresponda:**

Claro el principal proveedor de telecomunicaciones en Puerto Rico, sirviendo a más de 1.8 millones de clientes con una amplia gama de servicios avanzados de voz, datos, banda ancha e inalámbrico, reconoce al área de **Desarrollo Humano de London Consulting Group**, por su excelente colaboración como responsables de la **Administración del Cambio** de nuestro Proyecto Sinergia SAP.

Queremos expresar nuestra más amplia recomendación al área de **Desarrollo Humano de London Consulting Group**, por su colaboración y liderazgo durante el proceso de **Administración del Cambio** realizado como parte integral de nuestro proyecto de implementación del sistema SAP entre los meses de **Marzo y Junio de 2015**.

Este programa tuvo como objetivo el establecer las condiciones adecuadas en términos de **Comunicación y Apertura al Cambio** por parte de nuestro personal.

Algunas iniciativas llevadas a cabo son:

- **Programa de Comunicación en Localidades:** Con esa iniciativa se logró informar de manera presencial a cerca de 1,800 colaboradores de la empresa través de más de 90 charlas informativas, con las que se promovió la visión, los valores y el alcance del proyecto Sinergia SAP. De esta forma se logró eliminar el factor incertidumbre, generando a la vez la apertura al cambio necesaria para el desarrollo exitoso del proyecto.
- **Talleres de Habilitación a Champions Sinergia:** Gracias a los 3 talleres, diseñados por el área de Desarrollo Humano de London Consulting Group, se logró habilitar al personal designado por la empresa (Los Champions) para liderar las diferentes iniciativas de Liderazgo y Patrocinio que forman parte del proyecto Sinergia SAP.

Para finalizar, nos gustaría resaltar la importancia que la administración del cambio tiene para nuestra organización en relación a este proyecto, ya que sin duda la mayor disposición al cambio, es un elemento clave para que el nuevo sistema que se está implementando, pueda ser bien recibido y aprovechado al máximo por nuestro personal. Por lo anterior, reiteramos nuestra amplia recomendación al área de **Desarrollo Humano de London Consulting Group**, ya que gracias a su experiencia probada en Administración del Cambio, nos han ayudado a sentar las bases para lograr una implementación exitosa de nuestro nuevo Sistema SAP.

---

**Ana María Betancourt**  
Directora General de Administración y Finanzas, Claro Puerto Rico