

A quien corresponda:

PUMA ENERGY International es una compañía petrolera activa de integración vertical que se dedica a actividades de midstream y downstream en África, América Latina, el Caribe, los Países Bálticos, Medio Oriente y Asia. PUMA ENERGY International es una corporación que cree firmemente en el Paraguay y por eso, viene desarrollando importantes inversiones en el país desde hace varios años.

Durante los meses de julio 2013 a enero 2014 se desarrolló el proyecto de mejora "Líder 360" Paraguay" en conjunto con la firma **London Consulting Group**, con el objetivo de optimizar los procesos comerciales y de soporte y organizar el sistema de administración del negocio *Retail, BtoB, Business Support y Mantenimiento*. Por mencionar algunos beneficios obtenidos en el proyecto fueron:

Área Comercial:

- Mejora del 12% en el cumplimiento al Plan de Visitas por parte del equipo de ventas Retail.
- Aumento del 5% en la cantidad de visitas realizadas por el equipo de ventas BtoB.
- Incremento del 7.4% en la cantidad de prospectos (clientes) mensuales.

Business Support:

- Aumento del 4% en recepción de pedidos por los canales de comunicación definidos.
- Mejora del 4% en los pedidos "24 horas" atendidos.
- Aumento del 3% en pedidos entregados a tiempo.
- Mejora en un 10% en la asignación de despacho a clientes.

Mantenimiento:

- Incremento del 14% en cumplimiento al tiempo de respuesta de reclamos correctivos.
- Aumento del 37% en el cumplimiento al plan de mantenimiento preventivo.
- Reducción al 100% de chequeos en calibraciones en EESS.

Mejoras cualitativas:

- Se implementaron Comités de Plan de Acción Correctiva entre áreas con el objetivo de establecer mejoras a los sistemas de trabajo implementados.
- Se mejoró la sinergia entre departamentos, haciendo participes a todas las áreas en el ejercicio Voz del Cliente.
- Se diseñó un Sistema de Gestión para cada una de las áreas de forma estructurada, considerando las etapas esenciales de un proceso: Planeación, Asignación, Seguimiento y Ejecución, Evaluación, Retroalimentación.

El proyecto ha concluido exitosamente a las 25 semanas programadas, proyectando a 12 meses un ROI de **2.9 a 1**. Queremos reconocer el compromiso y el profesionalismo demostrado por el personal de London Consulting Group; su metodología promueve el involucramiento y compromiso de todos los niveles dentro de la organización.

Por lo anterior, nos es grato recomendar a London Consulting Group como una firma profesional y comprometida, que contribuye al cambio cultural por la implementación hombro a hombro y a la obtención de resultados tangibles de manera sostenible.



Rodrigo Zavala
Gerente General Puma Energy Paraguay