

Carta Recomendación

Por medio de la presente, quisiéramos resaltar el trabajo que London Consulting Group desarrolló en ING CHILE durante 35 semanas. Durante este proyecto, se materializaron logros importantes que se reflejarán en el desempeño de los procesos y en los futuros resultados de la compañía.

Entre estos logros, podemos mencionar los siguientes:

- ✦ Conjuntamente con el equipo de consultores ajustamos la nueva arquitectura organizacional de la compañía que sustenta la estrategia vigente.
- ✦ Desarrollamos un área de Control de Gestión, que se encarga de generar y monitorear los indicadores claves de la organización.
- ✦ Se implementaron sistemas de trabajo que nos ayudarán a mejorar el servicio en todos los puntos de contacto con cliente que monitoreamos, entre ellos el call center y el 30% de sucursales.
- ✦ Se desarrollaron las habilidades gerenciales de 230 líderes dentro de la organización, para que se alinearan con las directrices de la compañía y las utilicen en el mejoramiento continuo de los procesos.
- ✦ Se incrementó la productividad de los procesos administrativos.

Los ahorros anualizados, estructurales y permanentes que el proyecto generará, serán equivalentes a 5 veces el costo del consultor.

Habiendo constatado personalmente la calidad del trabajo realizado, debido al rol que nos correspondió en el proyecto, podemos expresar que la firma London Consulting es profesionalmente fiable, eficiente y posee un equipo altamente comprometido con su metodología y con los objetivos del cliente.



Eduardo Sánchez
CEO ING Chile



Francisco de la Fuente
Gerente General ISAPRE

Santiago, Enero de 2007