

Lima, Julio del 2012

A quien corresponda:

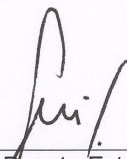
La presente tiene como objetivo expresar nuestro reconocimiento a London Consulting Group por el trabajo realizado durante el Proyecto de eficiencia y productividad que llevó a cabo la Dirección de Servicio al Cliente de Telefónica Móviles y que tuvo una duración desde el 31 de Octubre del 2011 y hasta el 7 de Julio del 2012.

Durante el proyecto arriba descrito, London asignó un equipo de Consultores el cual trabajó conjuntamente con nuestro personal e hicieron lo necesario para alcanzar los resultados del proyecto de los cuales destacamos lo siguiente:

- Se realizaron los levantamientos de actividades del 100% del personal de las áreas de las Direcciones de Contact Center y Dirección de Atención Presencial y Operaciones, con lo que se obtuvo un detalle del volumen horario de los procesos con los que se realizaron los análisis.
- Durante la fase de análisis de procesos y de actividades, el cuál se enfocó en las cargas de trabajo, se identificó una oportunidad de disponibilidad de horas hombre equivalente al 17% del total del head count.
- De igual manera, se analizaron las oportunidades y los escenarios de posibles iniciativas generadoras de valor para la VP, identificando las actividades de en las que el personal de telefónica pudiera desarrollar primeramente y después ser reubicado, tomando en cuenta su experiencia y conocimiento para asegurar el logro de su asignación y de igual manera buscando siempre mantener el clima laboral.
- Las iniciativas identificadas estaban consideradas dentro del plan estratégico de la Dirección, por lo que el proyecto se desarrollo en un momento perfecto para hacerlas viables y ejecutarlas.
- Se logró hacer una identificación del 100% del personal a ser movilizadado y se ejecutaron movimientos por un 80% entre las diferentes Gerencias y así comenzar con la reubicación en sus nuevas labores, para lo cual se consideraron las capacitaciones necesarias para poner en marcha dichas iniciativas.
- Lo arriba descrito generará un ahorro de \$ 2,779,096 USD proyectado al primer año, lo que representa un retorno de 4.9 a 1 sobre la inversión.
- Por último, se impartieron talleres para el desarrollo de Habilidades de Gestión a 84 personas en Dirección de Servicio al Cliente, con el objetivo de compartir con los líderes estrategias para de manejo del cambio, comunicación, sistemas de trabajo, cumplimiento a las tareas, gestión del tiempo, trabajo en equipo y manejo del recurso humano.

Por la dedicación y responsabilidad del equipo de consultores, recomendamos a London Consulting Group como una empresa seria, comprometida y profesional que trabaja enfocada en resultados.

Atentamente:



---

Seneca de la Fuente Estremadoyro  
Dirección de Servicio al Cliente