

Lima, Mayo del 2012

A quien corresponda:

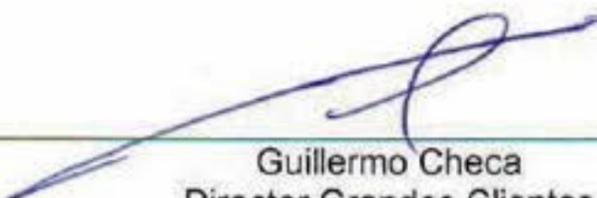
La presente tiene como objetivo expresar nuestro reconocimiento a London Consulting Group por el trabajo realizado durante el Proyecto de eficiencia y productividad que se llevó a cabo en las Direcciones Comerciales y Áreas de Soporte Comercial de la Dirección de Grandes Clientes de Telefónica del Perú del 05 de Septiembre del 2011 al 27 de Abril 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 y bitácoras comerciales del personal de las diferentes áreas de la Dirección, 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 el balanceo de cargas de trabajo, se identificó una oportunidad de liberación de horas hombre equivalente al 17.3% del total del head count operativo.
- De igual manera, se analizaron las oportunidades y los escenarios de posibles iniciativas generadoras de valor para la Dirección, identificando las actividades de contratas que el personal de telefónica pudiera desarrollar para 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.
- Se rediseñó e implementó la herramienta de gestión a nivel operativo, que consolida los indicadores críticos por dirección y permite tener una visión global de la gestión.
- Se diseñaron herramientas como la Venta Cruzada y el Plan de Visita que permitirán enfocar la gestión comercial en busca de un incremento en la cobertura de productos y servicios e incrementar el control de la gestión comercial en campo.
- Lo arriba descrito generará un ahorro de \$926,111 USD proyectado al primer año y acumulado después de los primeros 3 años de \$2,870,218 USD, lo que representa un retorno de 4.3 a 1 sobre la inversión.
- Por último, se impartieron talleres para el desarrollo de Habilidades de Gestión a 140 personas, 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, así como el desarrollo del Seminario de Habilidades Comerciales a 119 miembros de la célula de atención con el objetivo de compartir técnicas comerciales efectivas además de herramientas individuales que hagan más eficiente la labor como equipo de trabajo comercial.

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:


Guillermo Checa
Director Grandes Clientes