



Lima, 29 de Noviembre de 2010.

A quien corresponda:

Estamos otorgando esta carta de recomendación a London Consulting Group (LCG) por el trabajo realizado en nuestra dirección de Servicio Técnico al Cliente durante los meses de mayo a noviembre del presente año.

Durante este periodo LCG asignó un equipo de consultores el cual trabajó conjuntamente con nuestro personal para alcanzar los resultados del proyecto, entre los cuales destacamos los siguientes:

- Análisis y balanceo de las actividades de la Dirección, definiéndose la eliminación de aquellas que no agregaban valor a la empresa, así como de las actividades duplicadas con las empresas colaboradoras.
- Revisión de la plantilla óptima en la estructura organizacional de la Dirección, lo cual permitió liberar un 25% de recursos para atender actividades estratégicas que se están retomando.
- Ejecución de talleres de Desarrollo de Habilidades de Gestión a los mandos de la Dirección, revisándose conceptos relacionados a estrategias de manejo del cambio, comunicación, sistemas de trabajo, gestión del tiempo, trabajo en equipo y manejo del recurso humano.
- Identificación de actividades estratégicas para Telefónica que estaban tercerizadas a empresas colaboradoras, definiéndose e iniciando los proyectos respectivos para retomarlas. La ejecución de dichos proyectos generarán un retorno de más de 4 veces la inversión realizada.

Queremos expresar nuestro reconocimiento a los consultores y miembros del equipo por el profesionalismo y dedicación a lo largo del proyecto.

Por lo indicado, recomendamos a London Consulting Group por ser una empresa seria, comprometida y profesional, que trabaja siempre enfocada en resultados.

Atentamente,

Carlos Arévalo Kalinowski  
Director Servicio Técnico al Cliente

Dennis Fernandez Armas  
VP Servicio al Cliente