



Lima, 20 de Diciembre de 2010.

A quien corresponda:

La presente tiene como objetivo expresar nuestro agradecimiento y satisfacción por el trabajo realizado por London Consulting Group, durante el Proyecto "TRANSFORMA-T", durante los meses de julio a diciembre del 2010, en la Dirección de Aseguramiento de Compromisos con Clientes.

Durante este periodo 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:

- A partir de un análisis de las actividades que realizan los trabajadores de la Dirección, se eliminaron aquellas que no agregan valor a la empresa y las duplicadas con las Empresas Colaboradoras; así mismo, se diseñaron las nuevas actividades y responsabilidades del personal.
- Como resultado de este análisis y la revisión de la estructura organizacional de la Dirección, se obtuvo un 39% de disponibilidad del personal en las áreas donde se realizó el estudio, para dedicarlas a actividades estratégicas. Dichas actividades han permitido, entre otros:
 - Incremento de un 13% en la atención de averías básica y un 20% en la atención de averías de speedy disminuyendo la transferencia de llamadas del 101 atendido con personal propio a Atento.
 - Recuperación del 70% de la actividad realizada en la PAI (Plataforma de Aseguramiento de la Instalación), logrando un incremento en la cantidad de pedidos recuperados y reduciendo el tiempo de atención de pedidos.
 - Se logró retomar el 90% de la atención de los pedidos devueltos por Asignaciones, reduciendo el tiempo de solución de estos casos.
- Con la interiorización de estas actividades se ha proyectado un ahorro neto de US\$ 580,608 que representa un retorno de 3 a 1 sobre la inversión.
- Se impartieron talleres para el desarrollo de Habilidades de Gestión a mandos y responsables de grupo, con el objetivo de permear a los líderes estrategias de manejo del cambio, comunicación, sistemas de trabajo, gestión del tiempo, trabajo en equipo y manejo del recurso humano.

Queremos expresar nuestro reconocimiento a los consultores y miembros del equipo por el profesionalismo y dedicación a lo largo del proyecto, recomendando a London Consulting Group como una empresa seria, comprometida y profesional que trabaja siempre enfocada en resultados.

Atentamente,

Jesús Abad Martínez

Director Aseguramiento de Compromisos con Clientes

Dennis Fernández
VP Servicio al Cliente