Ultramar
agencia marítima

Buenos Aires, 6 de Enero de 2014

A quien corresponda,

Ultramar Argentina S.A. es una de las agencias marítimas independientes líderes del mercado, ofreciendo servicios como agenciamiento marítimo, logística internacional y doméstica, entre otros, donde se desprenden los negocios de ULOG e Intermodal respectivamente.

Gracias a los resultados positivos obtenidos en el anterior proyecto, London Consulting Group vuelve a participar con Ultramar para desarrollar el Proyecto de Reingeniería en Procesos Logísticos y Mejora en la Productividad Comercial.

El proyecto con duración de 26 semanas, tuvo como objetivo implementar un sistema de gestión comercial enfocado a incrementar las ventas con una metodología enfocada a resultados, además de mejorar la calidad del servicio al cliente optimizando los procesos de operación y facturación.

Las mejoras se obtuvieron implementado las siguientes iniciativas:

- Organización Funcional de los equipos de trabajo en Customer Service y Operaciones, estandarizando una misma metodología laboral en ULOG e Intermodal.
- Redistribución de actividades, funciones y cuentas con el fin de equilibrar la carga laboral y agilizar los procesos así como los vínculos de comunicación entre el personal.
- Definición y mapeo de procesos óptimos tanto comerciales como de operación.
- Generación de normas y políticas para el correcto desarrollo operativo y comercial.
- Implementación de herramientas de gestión y reportes de control que disminuyen errores y mejoran el control de las operaciones.
- Establecimiento de indicadores de gestión, productividad y tiempos de respuesta.
- Diseño y aplicación de encuestas trimestrales de satisfacción al cliente.
- Programación semanal de auditoría interna para garantizar la continuidad de las iniciativas implementadas durante la reingeniería.
- Implementación de la metodología de venta cruzada para maximizar el potencial de los clientes.
- Presentación de resultados y programación operacional en reuniones diarias/semanales
- Diseño y aplicación de un nuevo esquema de remuneración variable.

Como resultado de las iniciativas implementadas durante el proyecto se generaron ahorros que retornaron a Ultramar, antes de la finalización del proyecto, la inversión realizada en London Consulting Group: ROI 1 a 1 en Noviembre 2013 con una proyección anual de 4.4 a 1, superando así las metas y expectativas propuestas.

Atentamente,

Fernando Maggi
Director

Juan Pablo Finocchiaro
Director

ULTRAMAR ARGENTINA S.A., 25 de Mayo 555, piso 19° y 20° (1002), Buenos Aires, Argentina / Tel. (54 11) 4310-2300 / Fax. (54 11) 4103-0224 / 4312-1151 / Tlx. 33 9166 Ocean Ar / E-mail mailbox@ocean.com.ar