

ONCOSALUD es una empresa que tiene 29 años en el mercado y nace como respuesta a la lucha contra una de las peores enfermedades (Cáncer), pero también contra una dura realidad, muchas personas estaban desprotegidas dado que contaban con servicios parciales y no con una solución que los ayude a dar una pelea completa contra el cancer. Desde entonces se han comprometido con la sociedad en la misión de salvar vidas del cáncer a través del fomento de una cultura de prevención y un estilo de vida saludable, así como el desarrollo de programas oncológicos estructurados de manera tal que las personas puedan gozar de la mejor atención, médicos, tecnología y servicios complementarios que permitan prevenir el cáncer, detectarlo a tiempo, diagnosticarlo y tratarlo eficientemente, cuidar del paciente en su recuperación o garantizar su calidad de vida y alcanzar el mejor ratio de sobrevivencia para sus pacientes.

Durante el periodo Junio de 2018 a Marzo de 2019, acompañados por London Consulting Group, desarrollamos el proyecto GIRO, con el objetivo de potenciar una cultura de medición y enfoque a resultados, a través de la optimización de los procesos y áreas de **Gestión de Clientes y Operaciones, Telemarketing, FFVV Directa, Digital y Alianzas**.

Por la implementación de mejoras en los sistemas de trabajo y gestión ha logrado, entre otros, los siguientes resultados:

Gestión de Clientes y Operaciones:

- Incremento en el porcentaje de recuperación total de pagos recurrentes de **2.4%**.
- Incremento en el porcentaje de recuperación de pagos recurrentes en la cartera preventiva de **1%**.
- Incremento en el porcentaje de recuperación de pagos recurrentes en el tramo de 1 a 30 días de **3%**.
- Incremento en el porcentaje de recuperación de pagos recurrentes en el tramo de 31 a 60 días de **6%**.
- Incremento en el porcentaje de recuperación en los calls de cobranza en **9%**.
- Incremento en el cambio de tarjetas de la cartera enviada a calls de cobranza en **26%**.
- Incremento en la contactabilidad de la cartera enviada a calls de cobranza en **5%**.

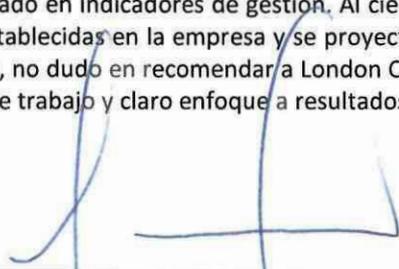
Comercial:

- Incremento de la venta por hora (SPH) en Telemarketing en un **30%**.
- Incremento de afiliaciones en canal de Alianzas Piso en un **51%**.
- Optimización del tiempo de capacitación para nuevos ingresos en el canal de FFVV Directa de 3 semanas a 2.
- Ajuste al manual de trabajo de Telemarketing y FFVV Directa (Saludo y objetivo de llamada, árbol de decisión, matriz de objeciones, técnicas de cierre, modelo de coaching y supervisión).

Digital:

- Definición de estrategia de pauta para la captura de leads.
- Disminución de 7 a 3 pasos en el formulario de venta digital (e-commerce).
- Incremento en la captación de leads únicos comerciales en un **63%**.
- Incremento de afiliaciones por el canal en un **98%**.
- Incremento en el porcentaje de cierre vs los leads únicos comerciales en un **29%**.

Al finalizar el proyecto, se han logrado mejoras en las prácticas de trabajo, cambios en la cultura organizacional, contando con un sistema de análisis basado en indicadores de gestión. Al cierre de febrero de 2019, se tiene un retorno de **2,7 a 1** sobre la inversión, con base en las mejoras establecidas en la empresa y se proyectan beneficios económicos de **13 a 1** a un año posterior a la finalización del proyecto. Por lo anterior, no dudo en recomendar a London Consulting Group como una empresa de consultoría de alto profesionalismo, excelente metodología de trabajo y claro enfoque a resultados.


GUILLERMO LECAROS GUTIERREZ
GERENTE COMERCIAL Y DE OPERACIONES



JENNY BARRERÀ AGUILAR
GERENTE DE PLANEAMIENTO COMERCIAL