

Lima - Perú, Junio 1 de 2016

**A quien corresponda:**

Falabella, una multinacional chilena fundada en 1889, opera bajo el concepto de tiendas departamentales con operaciones en Chile, Argentina, Perú, Colombia, Uruguay y Brasil. Su visión como Banco es: **“Ser el mejor banco de personas del sistema financiero peruano”**

En Octubre del 2015 iniciamos un proyecto con London Consulting Group con una duración de **36 semanas**, el propósito, mejorar la administración, gestión y control de los procesos del Centro Financiero y Back Office, así como incrementar la productividad a través de la definición de herramientas de control, optimización de procedimientos por producto, definición de un modelo de gobierno e implementación de un modelo de gestión de resultados más estratégico y oportuno.

Al término del proyecto la metodología aplicada por London basada en modelos de gestión (PASER) generó los siguientes resultados:

**ÁREA COMERCIAL:**

- **33%** de Mejora en el tiempo de entrega de Tarjeta de Crédito.
- Incremento de **13%** en Tarjetas de Crédito entregadas.
- Incremento del **55%** en Tarjetas Ingresadas/Autorizadas/Entregadas el mismo día.
- Incremento en la venta de Seguro de Tarjeta del **40%** en Centros Financieros y **67%** en Call Center.
- Incremento en los desembolsos de Supercash del **6%** en posición de caja en Centros Financieros y más del **100%** en la Banca Telefónica (Clientes Referidos).
- Incremento del **85%** en las Aperturas de Cuenta Sueldo.
- Mejora de un **24%** en el cruce CTS/Cuenta Sueldo y una reducción de **24%** del tiempo de venta en Centro Financiero.
- Incremento mayor al **100%** en la venta de Cuenta Simple, así como en el cruce a clientes de Rechazos de Tarjeta de Crédito.
- **13%** de Mejora en la evaluación comercial a promotores (coaching) capacitando a **115** Jefaturas de **4** regiones del país.

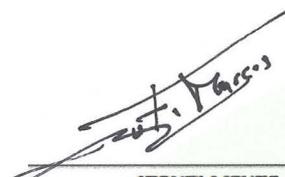
**BACK OFFICE:**

- Incremento en productividad como resultado del ajuste en el Head Count:
  - Del **44%** en el ingreso y aprobación centralizado de tarjetas de crédito.
  - De más del **100%** en la Productividad de los Analistas de Central de Créditos.
- Incremento del **10%** en el Nivel de Servicio de Proveedores de Visitas Domiciliarias y Laborales.
- Reducción del **100%** en el gasto de visitas de Verificación Laboral a Empresas TOP y del Estado.

**RESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:**

- Se identificó un potencial de reducción de personal a través de análisis de capacity plan, transaccionalidad y otros de :
  - Del **72%** en el área de Back Office de ingreso y aprobación de tarjetas (BOC).
  - Del **100%** en el área de Captación y Retail.
  - Del **65%** en Jefaturas de Ventas y Plataforma.

A la fecha podemos constatar un retorno real sobre la inversión al cierre del proyecto de **1.3 a 1**, con lo cual esperamos obtener un retorno anualizado de **9 a 1**. Por todo lo anterior recomiendo a London Consulting Group por su profesionalismo y constancia, así como su metodología de implementación hombro a hombro que asegura el involucramiento de todos los niveles de la organización y a la vez genera un cambio notable en la cultura de trabajo del personal.



ATENTAMENTE  
Fernando Marcos  
Gerente de División Canales