

Los Angeles, California, 24 de Julio de 2018

A quien corresponda:

Cisco Brothers Co. es una compañía productora y comercializadora de muebles de alta calidad, fundada en 1990 en Los Angeles California. Es reconocida por sus clientes por ofrecer productos artesanales con diseños únicos y elaborados con materiales de alta duración y amigables con el ambiente. De enero a mayo de 2018, desarrollamos en conjunto con London Consulting Group un proyecto de mejora enfocado e optimizar las áreas de servicio al cliente, almacenes de producto terminado y almacenes de materiales. Durante este proyecto se alinearon los sistemas de trabajo a nuestros objetivos y se diseñaron e implementaron los sistemas de trabajo que permiten gestionar los resultados de las áreas e incrementar la competitividad de nuestra compañía.

Los principales resultados que hemos obtenido a la fecha por la implementación de los sistemas de trabajo son:

#### Servicio al cliente:

- Reducción de reclamos de clientes debido a problemas de calidad en **51%**
- Reducción de tiempo de procesamiento de órdenes de clientes en **50%**
- Reducción de tiempo de entrega de órdenes de producción en **4.2 días**
- Diseño de herramienta para el rastreo de ordenes en proceso
- Rediseño de formatos para el levantamiento del pedido
- Reestructuración de funciones y roles para el departamento de Servicio al Cliente

#### Almacenes

- Reducción de inventario antiguo de producto terminado en **25%**
- Reducción de inventario antiguo de telas y pieles en **15%**
- Reducción de inventario antiguo de marcos de madera en **54%**

#### Power BI

- Reducción de tiempo administrativo a través del diseño de herramientas, reportes y tableros de control para una mejor gestión de los departamentos con información automatizada desde su ERP.
- Mejora de comunicación y gestión entre departamentos a través del diseño de herramientas, reportes y tableros de control compartidos.

A la fecha de finalización del proyecto el retorno de la inversión es de **2.7 a 1** y proyectamos posterior a un año de finalizar el proyecto un retorno de **5.9 a 1**. Queremos reconocer el compromiso y profesionalismo mostrado por el personal de London Consulting Group, así como la efectividad del trabajo realizado en conjunto con el personal de CISCO Brothers Co., sin lo cual no hubiera sido posible alcanzar los objetivos del proyecto.

Atentamente:



Marco Lucioni  
Presidente