



Febrero, 2014
San Juan, Puerto Rico

A quien pueda interesar:

Durante los meses de Julio de 2013 a Febrero del 2014, **Claro Puerto Rico**, empresa líder en telecomunicaciones en la isla ofreciendo telefonía móvil, fija, internet y televisión, acompañado de la firma **London Consulting Group (LCG)**, realizó un proyecto en las áreas de Compras y Cobranza con el objetivo de generar un cambio cultural que nos permitiera tener las condiciones propicias para hacer más eficientes los procesos para maximizar los niveles de servicio y la recuperación de cartera así como optimizar los niveles de inventario.

Los objetivos del proyecto fueron superados, por lo que deseo mencionar el logro de los siguientes resultados:

Mejoras cuantitativas:

- **Incremento** de un **50%** en el Nivel de Servicio en atención a clientes en el área de cobro
- **Reducción** de un **67%** en el abandono de llamadas en el área de crédito
- **Incremento** en más de **200%** la capacidad de realizar llamadas de gestión de cobro outbound

Mejoras cualitativas:

- Se implementó un modelo y una herramienta de gestión de compras para optimizar los niveles de inventario
- Se implementó un modelo de gestión de obsoletos que considera el control en las compras y la definición de acciones para minimizar dicho inventario
- Se diseñó una herramienta de cobertura de inventario por punto de venta para balancear el inventario disponible
- Se rediseñaron las mallas de horarios del personal de cobranza mercado masivo para maximizar los niveles de servicio minimizar el abandono de llamadas.
- Se implementó un modelo de gestión de agencias de cobro
- Se implementaron cambios en el "collection path" para mejorar la gestión de cobro, entre ellos el envío de mensajes de texto para cobro preventivo.
- Se diseñaron e implementaron los tableros de Control que contienen indicadores (KPI's) de gestión que facilitan la Administración por resultados.

A la fecha proyectamos un retorno sobre la inversión de **5.6 a 1** con la continuidad de los sistemas implementados

La experiencia de este proyecto con LCG ha sido altamente satisfactoria, cumpliendo las expectativas tanto cuantitativas como cualitativas.

Finalmente, deseo destacar el trabajo realizado por LCG, tanto en la aplicación de su metodología como su compromiso y el alto profesionalismo de su personal enfocado a resultados, por lo que no tengo inconveniente de recomendarlos ampliamente.

Atentamente,

Ana María Betancourt
Directora General de Administración y Finanzas
Claro Puerto Rico