



San Juan, Puerto Rico, Julio 2015

A quien corresponda:

Claro es una empresa de servicios de comunicación que pertenece a la empresa mexicana América Móvil y que junto a Telmex, Telcel y Telesites son controladas por el Grupo Carso. La marca Claro fue introducida a Puerto Rico en 2007, y representa los servicios de telefonía móvil, telefonía fija y data en la isla.

Durante los meses de octubre 2014 a Junio 2015, en conjunto con London Consulting Group, se realizó el proyecto de "Ventas Indirectas" enfocado en mejorar la eficiencia del sistema comercial, a través de los agentes (dealers) de la isla, donde se destacaron los siguientes logros:

- ✓ 141% incremento en líneas netas de Prepago Regular.
- ✓ 20% incremento en altas líneas Prepago.
- ✓ 49% incremento en líneas netas Post Pago.
- ✓ 32% reducción en bajas de líneas Post Pago
- ✓ +100% incremento en productividad de asistentes de venta y negociadores de contrato.

Adicional, se realizaron actividades clave para el mejoramiento de la productividad comercial, tales como:

- Reestructuración de la totalidad de las rutas de venta de la isla.
- Diseño de herramientas para el control de inventario y gestión en el punto de venta.
- Se implementó el modelo gestión de indicadores y modelo de gobierno que facilita el análisis y definición de planes de acción permitiendo focalizar el esfuerzo en los puntos que más se requieren.

Como resultado de las iniciativas implementadas, se tienen cuantificados beneficios económicos que representan un retorno sobre la inversión ROI a la fecha de **2.1 a 1** con una proyección de beneficios de **4.1 a 1** transcurrido el primer año después de realizado el proyecto.

Por lo anterior, nos complace recomendar a London Consulting Group como una empresa profesional, comprometida y con una metodología efectiva para el desarrollo de este tipo de proyectos de mejora.

Atentamente,



Adalberto Rivera

Sub-Director Ventas Indirectas