



A quien corresponda:

San Juan, Puerto Rico, marzo de 2021

Alpine Health Technologies es una compañía líder en telecomunicaciones, desarrollo de software y sistemas de redes y circuitos en Puerto Rico. Da soporte a diferentes tipos de clientes, desde universidades, hospitales hasta grandes compañías aseguradoras de la región Caribe.

Entre agosto de 2020 y marzo de 2021, Alpine Health Technologies desarrolló en conjunto con London Consulting Group un proyecto de mejora en las áreas de Infraestructura y Servicio al cliente (Service Desk), desarrollando iniciativas enfocadas en la productividad, desarrollo de controles gerenciales y optimización de los procesos de las mismas áreas. Algunas de las iniciativas más representativas del enfoque fueron los siguientes:

Service Desk

- Disminución del 55% del tiempo promedio de resolución de tickets de servicio.
- Incremento de 2.4% en el cumplimiento al acuerdo de nivel de servicio (SLA).
- Incremento en la productividad de tickets por técnico en un 36%.
- Disminución del backlog de tickets de servicio en un 90%.

Infraestructura

- Disminución del 38% del tiempo promedio de resolución de tickets de servicio.
- Incremento del 6% en el cumplimiento al acuerdo de nivel de servicio (SLA).
- Incremento en la productividad de tickets por técnico en un 33%.
- Disminución del backlog de tickets de servicio en un 44%.
- Incremento del 100% en el registro de monitoreos y mantenimientos de equipos.
- Incremento del 86% de la documentación de requerimientos de proyectos del área.

El proyecto concluyó exitosamente en el tiempo acordado, generando un retorno de inversión al cierre de febrero de 2021 de 1.9 a 1, con proyección a 12 meses de 7.6 a 1, sobrepasando la expectativa de la estimación inicial, gracias al trabajo profesional tanto del personal de Alpine Health Technologies como de London Consulting Group.

El desarrollo de iniciativas de valor, el proceso de capacitación, la dedicación de los miembros del equipo, así como la metodología aplicada y transferida en las distintas fases del proyecto, fueron de gran utilidad para el logro de resultados cualitativos y cuantitativos. Por lo anterior, nos es grato recomendar a London Consulting Group como una firma profesional y comprometida, que contribuye al cambio cultural a través de la implementación práctica de soluciones, y el liderazgo y compromiso para capitalizar los resultados tangibles en el corto plazo.

Atentamente:

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Néstor Centeno".

Néstor Centeno

Senior Executive Vicepresident

Alpine Health Technologies Corp.