La Suerte DOMINICANA

Santiago de los Caballeros, República Dominicana, marzo 2022

La Suerte Dominicana es una de las empresas más importantes y reconocidas del país en el sector de Juegos de Azar, con presencia a nivel nacional en bancas de lotería. Con una visión global del negocio, innovadora y con alta orientación al cliente, cuenta con un capital humano de más de 5,000 colaboradores.

Desde abril 2021 hasta marzo 2022, desarrollamos en conjunto con **London Consulting Group** el proyecto "*Sinergia*" con enfoque en la transformación organizacional, de procesos y el modelo de gobierno. Las áreas en las que se trabajaron fueron: Gerencia de Operaciones, Gerencia de Servicios, Gerencia de Gestión Humana, Gerencia de Desarrollo de Negocios, Tesorería, Contabilidad y Cadena de Abastecimiento.

Los ejes del proyecto en los que se trabajaron:

Procesos de Operaciones
Diseño e implementación de un modelo comercial inteligente para apuntalar un crecimiento sostenible y permanente en el tiempo, para lograrlo se desarrollaron procesos de planificación de ventas, se adecuó la estructura comercial, se rediseñaron los modelos de incentivos, se definieron nuevos perfiles de puestos con enfoque comercial y se implementó un nuevo modelo de supervisión, todo esto apoyado con modelos de *business intelligence* con herramienta de *Microsoft Power BI* y un modelo de rendición de cuentas a nivel nacional.

Procesos de Soporte
Reestructuración de todas las áreas de La Suerte Dominicana balanceando las expectativas de crecimiento de los socios con las capacidades de productividad del personal. Se redefinieron los perfiles de puestos en sus diferentes niveles y se desarrollaron una serie de herramientas de productividad y de análisis de información de apoyo a la gestión de estas nuevas áreas.

Transformación Digital
Diseño e implementación de un modelo para incrementar el nivel de madurez tecnológica de la empresa y de sus procesos apoyada en herramientas y aplicaciones colaborativas; para ello se capacitó y entrenó al personal clave para su administración permanente. Así mismo, se creó el proceso de *business intelligence* mejorando las capacidades de infraestructura tecnológica y las competencias digitales de los usuarios.

Desarrollo Humano
Desarrollo del capital humano para nuestra transformación y crecimiento, se diseñaron para eso sesiones, talleres y espacios para el proceso de *coaching* que han permitido facilitar la comunicación, la agilidad en la toma de decisiones, la comunicación y el trabajo en equipo en las diferentes áreas de la empresa.

Los impactos cuantitativos y cualitativos se encuentran en el anexo a esta carta. 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, el liderazgo y compromiso para capitalizar mejoras en la organización en el corto plazo.

BANCA LA SUERTE La Suerte DOMINICANA RNC: 1-31-08105-3

Melchor González
Presidente

Juan Manuel Rodríguez
Gerente General

La Suerte DOMINICANA

Anexo: impactos cuantitativos y cualitativos:

Procesos de Operaciones

- **10%** de incremento del ticket promedio de Loterías.
- **43%** de incremento del ticket promedio de Deportivas.
- **102%** de incremento del ticket promedio de Juegos Virtuales.
- **3%** de incremento del ticket promedio de Recargas Loterías.
- **12%** de incremento del ticket promedio de Recargas Deportivas.

Procesos de Soporte

- **16%** de reducción de las horas sin venta por motivos de incidencias tecnológicas.
- **86%** de reducción en la cantidad de tickets cerrados de tecnología en más de 16 días.
- **12%** de reducción de mantenimientos correctivos en las bancas.
- **18%** de incremento de remodelaciones promedio al mes.
- **58%** de reducción del tiempo de remodelaciones de bancas.
- **10%** de reducción de la rotación de personal en las bancas.
- **86%** de reducción del tiempo del proceso de revisión de tickets.
- **13%** de reducción de consumo de Combustible.

Transformación Digital

- Incremento del nivel de madurez tecnológico organizacional usando la suite colaborativa *Microsoft Office 365*.
- Diseño e implementación del proceso de *business intelligence* con *Microsoft SQL Server* y *Power BI*.
- Diseño e implementación de aplicaciones para actividades comerciales y administrativas con *Microsoft Power Apps*.
- Modernización de la infraestructura tecnológica distribuidos en los puntos de venta.

Desarrollo humano

- **8** sesiones de desarrollo de habilidades gerenciales impactando en **52** colaboradores.
- Sesiones de coaching y mentoring para la plana gerencial.
- Desarrollo de la feria de proyectos para incentivar la innovación y mejora en las áreas y/o procesos.
- Programa de comunicación y manejo del cambio.
- Más de 400 horas impartidas en sesiones y talleres a los colaboradores.

Otros impactos cualitativos

- Estructura organizacional enfocada en la supervisión, *accountability* y sinergias operativas entre unidades.
- Implementación de roles y funciones para sincronizar esfuerzos entre las diferentes unidades del negocio.
- Definición de indicadores claves de desempeño para todos los puestos de la organización.
- Digitalización de herramientas para la planeación, seguimiento y control de actividades en las áreas de soporte.
- Implementación de juntas semanales operativas para revisión de resultados a nivel estratégico, táctico y operativo.

Los beneficios financieros logrados a partir de las soluciones implementadas durante el proyecto generaron un retorno de inversión de **2.6 a 1** a enero 2022 y una proyección del retorno de 6.3 a 1 a un año posterior a la finalización del proyecto.

BANCA LA SUERTE La Suerte DOMINICANA RNC: 1-31-08105-3

Melchor González
Presidente

Juan Manuel Rodriguez
Gerente General