



12 de Enero de 2012

A quien corresponda:

Deli Pollo S.A. - Tip Top, la cadena de comida rápida más grande de Nicaragua, especializada en la venta de pollo frito y rostizado desde 1958, desarrolló en conjunto con **London Consulting Group** el proyecto "**Desafío Tip Top**" con el objetivo de incrementar los resultados y consolidar el crecimiento.

El proyecto, con una duración de 28 semanas, desarrolló las áreas de Governance, Operación de Restaurantes, Servicio a Domicilio, Impulso de Ventas por Adicional, Cadena de Suministros, Control del Gasto, Mantenimiento, Recursos Humanos y Sistemas de Información. Los principales sistemas implementados y sus resultados son:

Governance

- Desarrollo de la Estructura Organizacional Macro.
- Diseño de la arquitectura organizacional, estructura y perfiles de puesto de todas las áreas.

Operación de Restaurantes

- Modelo de Staffing optimo alineado con la afluencia de clientes.
- Modelo de reposición y administración de inventarios de almacén y de producto preparado por hora.
- Ejecución eficiente acorde al Manual de Operaciones con Calidad, Servicio, Rapidez y Limpieza.
- Modelo de Venta por Adicional en Restaurantes y Call Center.
- Implementación de tableros de Indicadores automatizados en los restaurantes y su Sistema de Gestión.
- Incremento de 89% en facturas y un 67% en dinero con Venta por Adicional.
- Incremento de un 34% del Ticket Promedio.

Servicio a Domicilio

- Optimización del sistema de atención al cliente en el Call Center.
- Estructura y modelo de atención de Servicio a Domicilio en los restaurantes.
- Sistema de programación de rutas óptimas.
- Control de tiempos y estándares por etapa del pedido.
- Incremento del 43% en las Entregas Óptimas de Servicio a Domicilio.
- Disminución del 86% en los Reclamos de Servicio a Domicilio.
- Incremento del 5% en la Satisfacción al Cliente alcanzando una satisfacción del 98%.

Cadena de Suministro

- Modelo de Pronóstico y Comunicación de la Demanda.
- Diseño e implementación del Modelos de Evaluación y Selección de Proveedores.
- Sistema de Reposición y Control de Inventario de acuerdo a parámetros estadísticos de consumo.
- Implementación de Seguimiento a Compras y Planificación de Recepciones.
- Implementación de las Políticas de Recepción y Evaluación de los materiales.
- Optimización del Lay Out de materiales en los almacenes.
- Incremento del Nivel de Servicio del Almacén a los Restaurantes de un 5% a un 93%.
- Incremento del Nivel de Servicio de los Proveedores al Almacén de un 21% al 90%.
- Incremento del Nivel de Servicio de los Proveedores a los Restaurantes de un 86% al 95%.
- Optimización de cobertura de Materia Prima, Materiales y Repuestos.

Control del Gasto

- Diseño e implementación del Modelo de Administración Financiero.
- Optimización de gastos en un 10% en rubros como: Publicidad, Energía Eléctrica, Comunicaciones, Insumos y Materiales.



DELI POLLO, S.A.



Recursos Humanos

- Implementación del Modelo de Reclutamiento, Selección e Inducción del personal.
- Implementación del Plan de capacitaciones.
- Desarrollo y ejecución de los Videos de Capacitación y Entrenamiento para el personal de restaurantes.
- Implementación de un Circuito Cerrado para promover las promociones, venta de publicidad y capacitación de personal.
- Diseño e implementación de los indicadores del departamento para monitorear el desempeño de los procesos del área.
- Implementación del Sistema de Remuneración para los Gerentes de Restaurante.
- Reducción en Tiempo de respuesta de solicitudes del personal en restaurantes de 30 a 5 días.
- Reducción de la Rotación de Personal en un 56%.
- Plan de Capacitación al personal de Restaurantes en un 100%.

Sistemas de Información

- Implementación del Comité de Sistemas para la gestión de proyectos actuales y futuros, definición de prioridades, requerimientos y plan de trabajo interno.
- Implementación del Plan de Mantenimiento de Equipos.
- Implementación del Modelo de Desarrollo de Proyectos.
- Implementación del Modelo de Soporte a través del Help Desk Automatizado.
- Incremento al Cumplimiento a las Ordenes de servicio en un 48%
- Incremento al Tiempo promedio para resolver las ordenes de servicio en un 75%.
- Cumplimiento de los Proyectos en un 96%

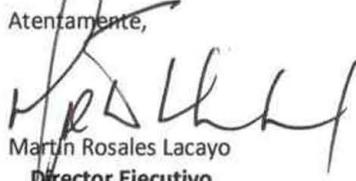
Mantenimiento

- Diseño e Implementación Plan de Mantenimiento Preventivo
- Implementación del Programa Semanal y Diario de asignaciones de trabajos a los técnicos de mantenimiento.
- Diseño e Implementación del Proceso de Compra de Repuestos.
- Sistema de ordenes de trabajo y su costo.
- Implementación de Check Lists de inspección de equipos.
- Sistema de Rutinas de Mantenimiento y los recursos requeridos.
- Supervisión Activa de los trabajos efectuados por los técnicos del área y externos.
- Implementación del Sistema de Control de Tiempos Estándares de mantenimiento y productividad de los técnicos.
- Incremento en el Cumplimiento de los Trabajos en un 38%.
- Incremento en el Cumplimiento del Programa de Mantenimiento Preventivo en un 34%.
- Reducción de las horas extras en un 80%.

El proyecto se desarrolló en el tiempo pactado y superó nuestras expectativas tanto en retorno económico como en mejora a los procesos críticos de nuestro negocio, y a partir del éxito del proyecto Desafío Tip Top se ha autorizado la continuidad en otras áreas de la empresa. A la fecha se tiene un retorno sobre la inversión de 1.39 a 1, proyectando un 6.52 a 1 a un año finalizado el proyecto.

Debido a esto, recomendamos ampliamente a **London Consulting Group** como una empresa comprometida, profesional, de alto involucramiento trabajando en equipo con nuestro personal, con una comprobada metodología de trabajo, logrando implementar las soluciones requeridas de forma sostenible.

Atentamente,



Martín Rosales Lacayo
Director Ejecutivo



Claudio Rosales Lacayo
Director Ejecutivo



Roberto Harding Zamora
Director Ejecutivo



DELI POLLO, S.A.