

Lima, Octubre del 2015

A quien corresponda:

tgestiona es el proveedor principal del Grupo Telefónica, fundada en el año 2001, presta servicios de Business Process Outsourcing (BPO).

En los últimos 6 meses hemos desarrollado junto con London Consulting Group un proyecto de reingeniería que tiene como objetivo incrementar la eficiencia y productividad de nuestros procesos en las áreas de Logística, Servicio al Cliente y Desarrollo Humano. Durante el proyecto nuestro personal junto con London Consulting analizaron, diseñaron e implementaron soluciones que resultaron en beneficios cualitativos y cuantitativos para tgestiona.

Mencionamos algunos de las principales actividades y resultados:

LOGISTICA: Optimización en la productividad de los procesos operativos en las subgerencias de Valor Agregado, Picking y Packing Móvil, Logística de Entrada y Salida, Normas de Embalaje, Motorizados, CAEQ y Control Documentario de un 30% en promedio. Acompañamiento en la etapa inicial y diseño de la automatización de los procesos en la gerencia de planeamiento del Centro de Distribución. Con base en el análisis de estructura y procesos de supervisión, se logró una liberación del 12% de mandos medios

SERVICIO AL CLIENTE: Optimización de procesos de inducción de gestores (US\$ 161,000). Implementación de un sistema de supervisión, seguimiento, entrenamiento y capacitación. Optimización en la asignación de recursos con base en la volumetría de llamadas y los tiempos de operación. Logrando eficiencias del 4% Back Auditor, 19% Back Administrativo, 20% Back Negocios y 26% Calidda.

DESARROLLO HUMANO: Eficiencias del 54% en Atención al Empleado con base en la volumetría de llamadas y optimización del proceso asignación de recursos. Optimización de un 46% del tiempo invertido en los procesos de Reclutamiento y Selección.

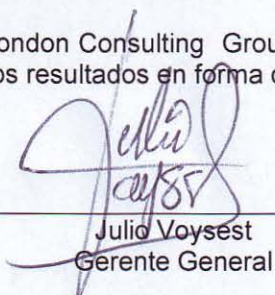
TGESTIONA:

- Se realizaron levantamientos de actividades del personal de todas las áreas, obteniendo un detalle del volumen y actividades de forma cuantificada.
- Se llevó a cabo un balanceo de cargas de trabajo con el fin de optimizar los procesos, con lo cual se logró un resultado de liberación de horas hombre equivalente al 14% del total del head count operativo.
- Se diseñó e implementó un Sistema de Información hasta nivel operativo, que consolida los indicadores críticos por dirección y permite gestionar de forma objetiva las actividades más importantes.
- Se impartieron talleres para el desarrollo de Habilidades de Gestión a 80 personas, con el objetivo de compartir con los líderes las estrategias para de manejo del cambio, comunicación, sistemas de trabajo, cumplimiento a las tareas, gestión del tiempo, trabajo en equipo y manejo del recurso humano.

Como resultado de las mejoras y eficiencias operativas logradas en conjunto tgestiona y London Consulting se ha obtenido un ROI de 4:1 sobre la inversión.

Por lo anterior recomendamos a London Consulting Group como una empresa profesional y con alto nivel de compromiso en alcanzar los resultados en forma conjunta con nuestro personal.

Atentamente:


Julio Voysest
Gerente General