

## Informática

### Hewlett Packard

Carlos Guzman. 2008

Análisis y proyecto de los centros autorizados de servicio (CAS), enfocado en la Administración de inventarios y atención al cliente. Generando resultados en costos financieros y niveles de servicio.

Director GM Carlos Campos.

### Dell

Abel Archundia DG, Roberto Majarrez CFO. 2006

Trabajos para eficientar la operación en el área de facturación.

Director GM Felipe Loyo.

### Xerox

Didier Arnaud DG. 2007

Trabajos para eficientar los procesos de venta en sus nuevos esquemas propuestos de comercialización. Servicio al Cliente, Medición de Productividad de Call Center y otros departamentos, Reducción de Tiempo Perdido, Comunicación Interna, otros. Desarrollamos un sistema de seguimiento de citas que contemplaba el control de las visitas en el área de Office, donde carecían de un sistema de seguimiento. Como resultado de la aplicación de este control se logró incrementar más del 100% el número de visitas diarias por Ejecutivo (pasaron de 0.9 a 2.1 visitas diarias). Se implementó un control de puntualidad y asistencia, para asegurar que el personal administrativo llegara a tiempo, logrando reducir en más de un 50% las llegadas tarde del personal. Desarrollamos y ejecutamos un taller de sensibilización de habilidades gerenciales para gerentes y supervisores, a efecto de sensibilizar al personal para los cambios requeridos para mejorar la Comunicación y el Trabajo en Equipo. Evaluamos a la gente para poder darle a Didier Arnaud una visión sobre qué personal debería de permanecer en la Compañía y quienes podrían salir cuando aplicaran la reestructura.

Se evaluó el plan que Xerox tenía para migrar cuentas hacia sus agentes de Servicio, expresándoles los puntos débiles (falta de control de la operación, así como la pérdida de ingresos) por lo que modificaron el plan, realizando “paquetes de clientes” para los Agentes de Servicio.

Director GM Carlos Campos, Agustín Ramírez.

### Lexmark

Roberto Konings DG. 2008

Análisis operativo en el tema de Notas de Crédito como incentivo para clientes de Lexmark, encontrando oportunidades importantes de mejoras en el proceso y comunicación con clientes mayoristas.

Directores GM Carlos Campos, Agustín Ramírez.