

July 2018

## ESTIMADO CLIENTE DE METSO

Muchas gracias por su participación en la encuesta global de satisfacción del cliente que Metso realizó a finales de 2017. Estuvimos encantados de recibir más de 4600 respuestas de nuestros clientes en todo el mundo.

De acuerdo con los comentarios, ustedes, nuestros clientes, valoran mucho la alta calidad de nuestros productos, la experiencia de nuestros empleados y nuestra actitud orientada a las soluciones de los problemas que usted enfrenta. Estamos orgullosos de que el fundamento de nuestro éxito empresarial sea sólido y de que representa una base única sobre la cual construir.

### **Queremos ofrecerle el mejor servicio en nuestra industria**

Durante la primavera de 2018, nuestra administración empresarial analizó cuidadosamente los comentarios y se brindó especial atención a sus inquietudes e ideas de mejora. Reconocemos que para ofrecer el mejor servicio en nuestra industria, debemos mejorar nuestros procesos operativos en materia de cotizaciones, entregas y comunicaciones proactivas. Para abordar esto, hemos comenzado varias iniciativas que buscan mejorar el tiempo de respuesta de cotizaciones, reducir los plazos de entrega de productos clave, aumentar nuestro porcentaje de entregas a tiempo y comunicarnos mejor con usted. Estas deberían durante el próximo año, comenzar a ofrecer el servicio líder de la industria para el que apuntamos.

Los negocios exitosos para usted como cliente, y para Metso como su socio de confianza, están al final sobre las personas y los esfuerzos continuos por ser cada día mejores en todo lo que hacemos. Nuestros valores - *favorecer el éxito de los clientes, buscar innovaciones, trabajar juntos y respetarse mutuamente* - y el código de conducta forman una base uniforme para todas nuestras operaciones comerciales y asignaciones de trabajo.

Para saber cómo logramos alcanzar nuestros objetivos de servicio, comenzaremos un programa sistemático de medición de la experiencia del cliente y nos comunicaremos con usted regularmente para solicitar su opinión. Su opinión es extremadamente importante para nosotros.

Le agradezco su confianza. Nos esforzaremos por la excelencia en el cumplimiento de sus expectativas.

En caso de tener alguna pregunta, no dude en contactarnos.

Atentamente

Eeva Sipilä  
Interim CEO and CFO  
Metso Corporation