

## INDICE DE CONTENIDO

<b>Resumen ejecutivo</b> .....	<b>iii</b>
<b>Índice de Contenidos</b> .....	<b>iv</b>
<b>Índice de Tablas</b> .....	<b>vi</b>
<b>Índice de Gráficos</b> .....	<b>viii</b>
<b>Índice de Diagramas</b> .....	<b>ix</b>
<b>Introducción</b> .....	<b>1</b>
Objetivos .....	3
Justificación y Planteamiento del Problema .....	3
Marco Teórico .....	4
Data Mining.....	5
Prueba estadística de Chi Cuadrada .....	5
Entrevista en profundidad.....	6
Mapas de Proceso.....	7
Metodología .....	7
<b>Desarrollo</b> .....	<b>9</b>
Capítulo 1. Análisis de la Situación Actual .....	9
Proceso de Renuncia .....	9
Sistema de Incentivos.....	11
Gasto en Retención .....	11
Duración del Cliente Retenido .....	13
Capítulo 2. Identificar Causas de Renuncia .....	16
Análisis del Formulario de Renuncia .....	17
Análisis por Comuna de Residencia del Cliente .....	18
Análisis de Antigüedad .....	21
Análisis Cuantitativo de Renuncias.....	24
Análisis Cualitativo de Renuncias.....	27
Análisis de Abandono por no pago .....	28
Capítulo 3. Predicción de Clientes de Mayor Riesgo .....	31
Análisis de Requerimientos .....	31
Predicción de Renuncia mediante la secuencia de requerimientos.....	38
Acciones Preactivas y de Mejora Continua .....	50

Planteamiento del Modelo Predictor .....	52
Capítulo 4. Mejoras al Proceso de Retención y Procedimiento de acciones proactivas y reactivas.....	53
Procedimiento para las acciones proactivas.....	54
Mejoras al Proceso de Retención Actual .....	54
Capítulo 5. Valorizaciones.....	56
Valorización de Políticas que afectan el recurrente .....	56
Valorización de Políticas que no afectan el recurrente .....	57
Valorización del gasto en retención .....	57
Valorización del Intangible.....	64
Capítulo 6. Evaluación Económica.....	66
<b>Conclusiones Generales.....</b>	<b>68</b>
Consideraciones para generar políticas y campañas de retención .....	68
Recomendaciones al momento de aplicar las políticas de retención segmentados por motivo de renuncia.....	69
Conclusiones Evaluación Económica .....	70
Cumplimiento de Objetivos Específicos .....	70
<b>Bibliografía y Fuentes de Información .....</b>	<b>71</b>
<b>Apoyos Institucionales .....</b>	<b>72</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>73</b>

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Costos de retención promedio por cliente periodo Febrero 2008 a Enero 2009.....	12
Tabla 2: Total de clientes retenidos en el periodo Octubre 2006 y octubre 2008 .....	13
Tabla 3: Fracción de clientes que finalizan contrato luego de ser retenidos. ....	14
Tabla 4: comunas con mayor porcentaje de renunciaciones según motivo.....	19
Tabla 5: Fracción de clientes activos en relación al total de clientes activos .....	19
Tabla 6: Fracción de clientes que renuncian en relación al total de renunciaciones .....	20
Tabla 7: Fracción de clientes que renuncian en relación al total de clientes activos.....	20
Tabla 8: Principales motivos de renuncia de comunas con mayor fracción de clientes que renuncian en relación al total de clientes de la comuna. ....	20
Tabla 9: Comunas críticas en relación al total de intenciones de renuncia .....	21
Tabla 10: Total de clientes que renuncian segmentados por segmentos semestrales de antigüedad.....	22
Tabla 11: Destino del cliente luego de renunciar.....	24
Tabla 12: Motivo por el cual abandona ADT y opta por la competencia. ....	24
Tabla 13: tipo de “mal servicio” declarado por el cliente. ....	24
Tabla 14: Motivos de abandono de la industria.....	25
Tabla 15: decisión del cliente a volver bajo el supuesto de mejor situación económica.	25
Tabla 16: tipo de vivienda donde residen ex clientes de ADT y que renunciaron por cambio de domicilio .....	25
Tabla 17: motivos de no valoración del servicio de monitoreo .....	26
Tabla 18: Total de requerimientos generados por los clientes que renuncian.....	37
Tabla 19: Último tipo de requerimiento presentado por el cliente antes de formalizar su renuncia.....	39
Tabla 20: Probabilidad de ocurrencia del requerimiento de tipo A .....	40
Tabla 21: Probabilidad de secuencias de requerimientos del tipo AB.....	41
Tabla 22: Probabilidades condicionales .....	42
Tabla 23: Tipo de requerimiento anterior al de “Canal Web”.....	42
Tabla 24: Valores esperados y observados según tipo de requerimiento .....	44
Tabla 25: Valores esperados y observados según comuna para tipo de requerimiento Problema .....	46
Tabla 26: Montos brutos totales pagados como bono por productividad al área de retención.....	58

Tabla 27: Gasto de retención promedio por cliente periodo febrero 2008 a diciembre 2009 .....	61
Tabla 28: Porcentaje de clientes que renuncian en relación al total de la cartera .....	63
Tabla 29: Cuentas contables consideradas para los intangibles .....	64
Tabla 30: Valor de las cuentas contables .....	65
Tabla 31: Índices de robos desde vehículo. ....	73
Tabla 32: Índices de robos a la vivienda. ....	73
Tabla 33: Índices de robos con violencia.....	73
Tabla 34: Cifras de la industria del monitoreo de alarmas. ....	74
Tabla 35: Costo de los servicios y beneficios entregados como políticas de retención (antes de mejora). ....	75
Tabla 36: Ponderación por cantidad de clientes retenidos y eliminados. ....	76
Tabla 37: Ponderación del total de clientes En Proceso de Retención (EPR).....	76
Tabla 38: Ponderación de la antigüedad del cliente. ....	77
Tabla 39: Ponderación según valor del plan del cliente retenido. ....	77
Tabla 40: Ponderación del costo de rescate. ....	77
Tabla 42: Motivos de renuncia por comuna.....	79
Tabla 43: Requerimientos. ....	88
Tabla 44: Secuencia de requerimientos de clientes con renuncia.....	92
Tabla 45: Radiografía del chileno promedio. Fuente INE, Encuesta Casen, INTA, Censo. ....	99
Tabla 46: Listado de nuevas políticas de retención y su valor .....	107

## INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1: Tasa de Retención versus intenciones de renuncia (jun. 2007 a dic. 2008) ....	4
Gráfico 2: Costo de retención promedio por cliente periodo Febrero 2008 a Enero 2009. ....	12
Grafico 3: Fracción de clientes que dan de baja el servicio luego de ser retenidos. ....	15
Grafico 4: Fracción de clientes que permanecen en la empresa luego de ser retenidos.....	15
Gráfico 5: Motivos de renuncia, promedio del periodo enero 2005 y febrero 2008. ....	18
Grafico 6: Promedio en meses de antigüedad de clientes con intención de renuncia voluntaria desde octubre 2006 a junio 2008.....	21
Grafico 7: Antigüedad de clientes que renuncian segmentado por semestres.....	23
Grafico 8: Antigüedad del cliente que renuncia en meses. ....	23
Gráfico 9: Frecuencia de Requerimientos en 12 meses.....	35
Gráfico 10: Total de renuncias esperadas versus renuncias observadas según el último tipo de requerimiento realizado. ....	44
Gráfico 11: Valor de contribución a la Chi-cuadrada por requerimiento. ....	45
Grafico 12: Valores observados y esperados por comuna de clientes con requerimientos de problema antes de renunciar.....	47
Gráfico 13: Valores esperados y observados de renuncias por comuna luego de obtener un beneficio. ....	48
Gráfico 14: Antigüedad de cliente que renuncia por tipo de ultimo requerimiento solicitado. ....	49
Gráfico 15: Montos brutos totales pagados como bono por productividad al área de retención.....	59
Gráfico 16: Gasto en políticas y gasto en bono variable por rescate del periodo febrero 2008 a diciembre 2009.....	61
Gráfico 17: Total gasto en Retención. ....	62
Grafico 18: Principales preocupaciones de los chilenos .....	74

## **INDICE DE DIAGRAMAS**

Diagrama 1: Mapa del Proceso actual de renuncia.....	9
Diagrama 2: Modelo de valor en la industria de monitoreo de alarma .....	29
Diagrama 3: Diagrama de Clases de ADT .....	32
Diagrama 4: Estructura bases de datos ADT.....	80
Diagrama 5: Proceso de renuncia planteado por el proyecto.....	109