

TABLA DE CONTENIDO

1 INTRODUCCIÓN.....	8
2 DEFINICIÓN DE OBJETIVOS.....	10
2.1 OBJETIVO ESTRATÉGICO	10
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	10
3 METODOLOGÍA.....	11
4 MARCO TEORICO Y CONTEXTO.....	12
4.1 SITUACION ACTUAL	12
5 ESTADO ACTUAL DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE	14
6 ANALISIS DE DATOS Y CONCLUSIONES.....	15
6.1 SERVICIO EJECUTIVOS.....	15
6.2 INSTALACIÓN.....	16
6.3 VISITAS A INSTALACIONES DE PRODUCTOS	19
6.4 INCIDENTES.....	19
6.5 PAGINA WEB	21
7 ANALISIS EXTERNO	22
7.1 BENCHMARK	22
7.1.1 LAS COMPAÑÍAS EN EL MUNDO	22
7.2 LO QUE USAN LAS COMPAÑIAS EN EL MUNDO.....	24
7.2.1 El marketing relacional en las empresas de telecomunicaciones	24
7.2.2 Principales herramientas de un CRM.....	25
8 ANÁLISIS INTERNO.....	26
8.1 ESTRUCTURA INTERNA.....	26
8.2 PRODUCTOS DE LA VICEPRESIDENCIA EMPRESAS:.....	27
8.3 INDICADORES	28
8.4 MATRIZ FODA.....	29
9 ESTRATEGIA DE SATISFACCION	33
9.1 VARIABLES CRÍTICAS.....	33
9.1.1 Variables críticas en la Instalación del servicio:	34
9.1.2 Visita a página web:	37
9.1.3 Servicio de atención Incidencias:.....	38

9.1.4	Evaluación del ejecutivo de atención:	40
9.2	ESTRATEGIA	42
9.2.1	Áreas participantes:.....	47
9.2.2	Plazos de implementaciones	47
9.3	FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	48
10	CONCLUSIONES	50
11	BIBLIOGRAFÍA.....	51
11.1	Subtel:	51
11.2	Libros de Marketing Relacional:	51
11.3	Sitios y Documentos de Internet:	51
12	ANEXO.....	52
12.1	Análisis de Satisfacción Instalación por aperturas:.....	52
12.1.1	Matriz de Correlación.....	58
12.1.2	Gráficos de Cajas	59
12.1.3	Paretos:.....	60
12.1.4	Conclusiones del Análisis de Satisfacción Instalación por aperturas:	61
12.2	Análisis de Incidentes	62
12.3	Benchmark:	67
12.3.1	Satisfacción en Chile:	67
12.3.2	Satisfacción por servicios en Chile:	67
12.3.3	Satisfacción en España:.....	68
12.3.4	Satisfacción en Estados Unidos:.....	68
12.3.5	Satisfacción Singapur:	69
12.3.6	Satisfacción Ucrania:	70
12.3.7	Compañías de telecomunicaciones y la externalización:.....	71
12.3.8	Nokia Networks Expands Portfolio to Boost Network, Service Quality #NetworksPerform.....	73
12.3.9	Plan de garantía de JAZZTEL: Nos comprometemos con nuestros clientes	75
12.3.10	¿Cuáles son las principales empresas de Telecomunicaciones en el Mundo? 77	77
12.3.11	8 Best Practices for Customer Experience Management Today	78