

## Tabla de contenido

Resumen ejecutivo .....	I
Tabla de contenido .....	II
Tabla de ilustraciones .....	V
<b>CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN Y CONTEXTO.....</b>	<b>1</b>
1.1. Contexto de la industria de seguros en Chile. ....	2
1.1.1. Oferta de seguros.....	3
1.1.2. Indicadores del mercado de seguro en Chile. ....	4
<b>CAPÍTULO 2: PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO Y MODELO DE NEGOCIO DE BNP PARIBAS CARDIF.....</b>	<b>11</b>
2.1. Análisis de las cinco fuerzas de Porter .....	12
2.2. Planteamiento estratégico actual de la compañía. ....	16
2.3. Modelo de negocio actual .....	24
2.4. Planteamiento estratégico futuro de la compañía.....	26
2.5. Planteamiento estratégico nueva línea de negocio. ....	28
<b>CAPÍTULO 3: PROYECTO PROPUESTO, OBJETIVOS Y BENEFICIOS QUE SE GENERARÁN. ....</b>	<b>30</b>
3.1. Problema y oportunidad identificada.....	30
3.2. Descripción general proyecto. ....	33
3.3. Objetivo general.....	34
3.4. Objetivos específicos.....	34
3.5. Resultados esperados.....	34
3.6. Diferenciación esperada por el proyecto.....	35
3.7. Ventaja competitiva esperada.....	36
<b>CAPÍTULO 4: MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL.....</b>	<b>37</b>
4.1. Servicio al cliente.....	37
4.2. Diseño y automatización de procesos. ....	39
4.3. Gestión y control de procesos de negocio.....	42
4.4. Knowledge Discovery in Databases. ....	46
<b>CAPÍTULO 5: ANÁLISIS DE SITUACIÓN ACTUAL. ....</b>	<b>53</b>

CAPÍTULO 6: ARQUITECTURA DE PROCESOS Y PROCESOS REDISEÑADOS.....	56
6.1. Arquitectura de procesos de la organización.....	56
6.2. Los procesos que se diseñarán para llevar a la práctica el nuevo modelo de negocio. ....	58
CAPÍTULO 7: Descripción del rediseño.....	63
7.1. Diseño de negocio .....	63
7.2. Rediseño de procesos de negocio.....	64
7.2.1. Rediseño proceso de “Resolución de requerimientos” .....	64
7.3. Recursos y perfiles relevantes.....	78
7.4. Lógica de diseño.....	79
7.5. Capacidades necesarias que debe proveer el nuevo diseño.....	82
CAPÍTULO 8: DISEÑO DE LAS APLICACIONES COMPUTACIONALES DE APOYO A LOS PROCESOS. ....	83
8.1. Descripción de alternativas.....	83
8.1.1. Riesgo de hacer o no hacer. ....	85
8.2. Implementación BPMS para proceso de requerimientos .....	89
8.2.1. Diseño de proceso para implementación. ....	90
8.2.2. Modelo de datos del proceso para implementación. ....	91
8.3. Implementación de reportes de gestión.....	92
8.3.1. Arquitectura de sistema de reportes.....	93
8.3.2. Reportes que diseñar y automatizar.....	94
8.4. Implementación mejora continua de procesos.....	96
8.5. Implementación de modelo predictivo de cumplimiento de plazos. ....	98
8.5.1. Obtención de datos. ....	98
8.5.2. Modelos predictivos.....	99
CAPÍTULO 9: RESULTADOS PREVIOS Y OBTENIDOS CON EL PROYECTO. ....	105
9.1. Resultados de la atención de clientes antes de la implementación del proyecto.....	106
9.2. Resultados de solución implementada. ....	112
9.3. Resultados de modelos predictivos. ....	131

CAPÍTULO 10: FACTORES DE ÉXITO Y FRACASO .....	136
10.1.    Justificación Económica del Proyecto .....	137
10.1.1.    Inversión del Proyecto.....	138
10.1.2.    Beneficios del Proyecto.....	139
10.1.3.    Costos del Proyecto.....	140
10.1.4.    Parámetros de Evaluación.....	141
10.1.5.    Flujo de Caja y Evaluación del Proyecto.....	142
10.1.6.    Análisis de Sensibilidad del Resultado. ....	143
CAPÍTULO 11: Gestión del cambio. ....	145
11.1.    Metodología de proyecto. ....	145
11.2.    Resultado de ejecución del proyecto.....	147
11.2.1.    Desarrollo de las fases del proyecto. ....	147
11.2.2.    Estructura organizacional del proyecto. ....	154
11.2.3.    Mantenimiento de la implementación.....	158
CAPÍTULO 12: CONCLUSIONES .....	162
CAPÍTULO 13: TRABAJOS FUTUROS .....	169
CAPÍTULO 14: GLOSARIO .....	171
CAPÍTULO 15: BIBLIOGRAFÍA .....	171
CAPÍTULO 16: ANEXOS .....	174