





























































TABLA DE CONTENIDO

| | | |
|------------|---|-----------|
| 1. | INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| 1.1. | DIGITALIZACION DE LOS SERVICIOS DE LA ISAPRE | 2 |
| 1.2. | EL CLIENTE Y EL CONSUMO DE SERVICIOS..... | 2 |
| 1.3. | INTERACCIÓN DE LOS CLIENTES CON LOS SERVICIOS EN CANALES DIGITALES..... | 3 |
| 2. | OBJETIVOS | 4 |
| 2.1. | OBJETIVO GENERAL..... | 4 |
| 2.2. | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 4 |
| 3. | JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA..... | 4 |
| 3.1. | PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 5 |
| 3.1.1. | <i>EL CLIENTE DE ISAPRE CRUZBLANCA.....</i> | <i>7</i> |
| 3.1.1.1. | SEGMENTOS DE CLIENTES | 7 |
| 3.1.1.2. | REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES | 7 |
| 3.1.1.3. | EXPECTATIVAS DE SERVICIO DE LOS CLIENTES | 8 |
| 4. | MARCO CONCEPTUAL | 11 |
| 4.1. | ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA..... | 11 |
| 4.1.1 | <i>ANÁLISIS.....</i> | <i>12</i> |
| 4.1.1.1. | Entorno externo..... | 12 |
| 4.1.1.1.1. | Entorno de la industria..... | 13 |
| 4.1.1.1.2. | Entorno de los competidores | 13 |
| 4.1.1.2. | Organización interna | 13 |
| 4.1.1.2.1. | Recursos | 14 |
| 4.1.1.2.2. | Capacidades | 14 |
| 4.1.1.2.3. | Competencias Centrales..... | 14 |
| 4.1.1.2.4. | Ventaja Competitiva..... | 15 |
| 4.1.1.2.5. | Competitividad estratégica..... | 15 |
| 4.1.2. | <i>ESTRATEGIA</i> | <i>15</i> |
| 4.1.2.1. | Estrategia al nivel de negocio | 15 |
| 4.1.2.2. | Clientes como base de la estrategia | 16 |
| 4.1.2.3. | Propósito de una estrategia a nivel de negocio | 16 |
| 5. | ANÁLISIS DEL ENTORNO..... | 16 |
| 5.1. | ENTORNO INTERNO | 16 |
| 5.1.1. | ISAPRE CRUZBLANCA PARTE DE BUPA | 17 |
| 5.1.2. | <i>VISIÓN, MISIÓN Y VALORES CORPORATIVOS DE CRUZBLANCA.....</i> | <i>17</i> |
| 5.1.2.1. | <i>VISIÓN.....</i> | <i>18</i> |
| 5.1.2.2. | MISIÓN | 18 |
| 5.1.2.3. | VALORES | 18 |
| 5.1.3. | <i>SERVICIOS DE ISAPRE CRUZBLANCA.....</i> | <i>18</i> |
| 6. | ENTORNO EXTERNO..... | 20 |
| 6.1. | SISTEMA PÚBLICO DE SALUD FONASA | 20 |
| 6.2. | CARACTERIZACIÓN DE LA INDUSTRIA Y SUS CLIENTES | 21 |
| 6.3. | <i>ANÁLISIS DEL MACROENTORNO.....</i> | <i>22</i> |
| 6.3.1. | <i>MACROENTORNO Y ENTORNO COMPETITIVO</i> | <i>24</i> |
| 6.3.1.1. | <i>PESTEL</i> | <i>25</i> |
| 6.3.1.2. | <i>ANÁLISIS DE LAS 5 PORTER</i> | <i>28</i> |
| 7. | ESTRATEGIAS Y ACCIONABLES (PALANCAS)..... | 31 |
| 7.1. | SECUENCIA PROPUESTA DE DESPLIEGUE PALANCAS | 39 |

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 8. | CONCLUSIÓN | 40 |
| | ANEXO 1 FLUJOS BIZAGI CUSTOMER JOURNEY..... | 42 |
| 9.1. | CUSTOMER JOURNEY CANAL SUCURSAL | 42 |
| 1 | JOURNEY SUCURSALES | 43 |
| 1.1 | CUSTOMER JOURNEY SUCURSAL TRADICIONAL..... | 44 |
| 1.1.1 | <i>Elementos del proceso.....</i> | <i>44</i> |
| 1.1.1.1 |  Solicitud de atención..... | 44 |
| 1.1.1.2 |  Turno..... | 44 |
| 1.1.1.3 |  Espera..... | 44 |
| 1.1.1.4 |  Llamado..... | 44 |
| 1.1.1.5 |  Recepción | 44 |
| 1.1.1.6 |  Motivo o Tipificación..... | 45 |
| 1.1.1.7 |  Atención Express..... | 45 |
| 1.1.1.8 |  Transacción..... | 45 |
| 1.1.1.9 |  Oportunidad | 46 |
| 1.1.1.10 |  Solicitud Diferida | 46 |
| 1.1.1.11 |  Compuerta Paralela | 46 |
| 1.1.1.12 |  Rechazo | 46 |
| 1.1.1.13 |  Fin Transacción | 46 |
| 1.1.1.14 |  Ejecución | 47 |
| 1.1.1.15 |  Fin Transacción | 47 |
| 1.1.1.16 |  Atención de Asesoría | 47 |
| 1.1.1.17 |  Solución..... | 48 |
| 1.1.1.18 |  Oportunidad | 48 |
| 1.1.1.19 |  Respuesta diferida | 48 |
| 1.1.1.20 |  Respuesta | 49 |
| 1.1.1.21 |  Respuesta inmediata..... | 49 |
| 1.1.1.22 |  Fin atención..... | 49 |
| 1.1.1.23 |  Procedimientos | 49 |
| 1.1.1.24 |  Modelo de Atención..... | 49 |
| 1.1.1.25 |  Pauta..... | 50 |
| 1.1.1.26 |  Cliente no se presenta..... | 50 |
| 1.1.1.27 |  MICRUZBLANCA | 50 |
| 1.1.1.28 |  MAD | 50 |
| 1.1.1.29 |  CRM CBClic..... | 50 |
| 1.1.1.30 |  MDA..... | 51 |
| 1.2 | ATENCIÓN DE ASESORÍA..... | 51 |
| 1.3 | ATENCIÓN EXPRESS | 51 |
| 1.4 | PROPUESTA OMNICANALIDAD..... | 51 |
| 1.4.1 | <i>Elementos del proceso.....</i> | <i>51</i> |
| 1.4.1.1 |  Máquinas de Autoservicio MAD y Sitio WEB | 51 |
| 2 | RECURSOS..... | 52 |
| 2.1 | SUCURSAL TRADICIONAL (ENTIDAD)..... | 52 |
| 2.2 | ASISTENTE DE SERVICIO (ROL)..... | 52 |
| 2.3 | JEFE DE SERVICIO (ROL) | 52 |
| 2.4 | CLIENTE (ENTIDAD)..... | 52 |
| 2.5 | ÁREA BACKOFFICE (ROL)..... | 52 |
| 9.2. | CUSTOMER JOURNEY CANAL CONTACT CENTER..... | 53 |

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | DIAGRAMA 1 | 54 |
| 1.1 | CUSTOMER JOURNEY CONTACT CENTER | 55 |
| 1.1.1 | <i>Elementos del proceso</i> | 55 |
| 1.1.1.1 |  Inicia llamado | 55 |
| 1.1.1.2 |  Ingresa a IVR | 55 |
| 1.1.1.3 |  Autenticación Cotizante | 55 |
| 1.1.1.4 |  RUT Válido | 55 |
| 1.1.1.5 |  Espera | 56 |
| 1.1.1.6 |  Motivo de atención..... | 56 |
| 1.1.1.7 |  Resuelve en línea..... | 56 |
| 1.1.1.8 |  Fin atención..... | 56 |
| 1.1.1.9 |  Respuesta Diferida | 57 |
| 1.1.1.10 |  Notificación al Cliente..... | 57 |
| 1.1.1.11 |  Fin atención diferida..... | 57 |
| 1.1.1.12 |  Pauta..... | 57 |
| 1.1.1.13 |  No Cliente..... | 58 |
| 1.1.1.14 |  Fin atención..... | 58 |
| 1.1.1.15 |  Ingreso a MICRUZBLANCA | 58 |
| 1.1.1.16 |  Ingreso sitio privado | 58 |
| 1.1.1.17 |  Solicitud de Contacto..... | 58 |
| 1.1.1.18 |  Fin Transacción | 59 |
| 1.1.1.19 |  IVR..... | 59 |
| 1.1.1.20 |  CBClic..... | 59 |
| 1.1.1.21 |  GENESYS | 59 |
| 1.2 | CUSTOMER JOURNEY CALL CENTER | 59 |
| 1.3 | RESUELVE EN LÍNEA..... | 60 |
| 1.4 | RESPUESTA DIFERIDA..... | 60 |
| 1.5 | CUSTOMER JOURNEY WHATSAPP | 60 |
| 1.5.1 | <i>Elementos del proceso</i> | 60 |
| 1.5.1.1 |  Ingresa mensaje..... | 60 |
| 1.5.1.2 |  Ingresa a GENESYS..... | 60 |
| 1.5.1.3 |  Compuerta Exclusiva..... | 60 |
| 1.5.1.4 |  Atención por Asistente | 61 |
| 1.5.1.5 |  Inicia interacción..... | 61 |
| 1.5.1.6 |  Respuesta..... | 61 |
| 1.5.1.7 |  Resuelve en línea..... | 61 |
| 1.5.1.8 |  Respuesta Parcial | 62 |
| 1.5.1.9 |  Fin ingreso..... | 62 |
| 1.6 | CUSTOMER JOURNEY SITIO WEB..... | 62 |
| 1.7 | OMNICALIDAD..... | 62 |
| 2 | RECURSOS | 62 |
| 2.1 | ISAPRE CRUZBLANCA (ENTIDAD)..... | 62 |
| 2.2 | CONTACT CENTER (ENTIDAD) | 62 |
| 2.3 | ASISTENTE DE SERVICIO (ROL)..... | 62 |
| 2.4 | SUPERVISOR DE CONTACT CENTER (ROL)..... | 63 |
| 2.5 | JEFE DE CONTACT CENTER (ROL)..... | 63 |
| 2.6 | ÁREAS BACKOFFICE (ENTIDAD) | 63 |
| 2.7 | CLIENTE (ROL)..... | 63 |
| 2.8 | IVR (ENTIDAD)..... | 63 |

| | | |
|---------------------|--|-----------|
| 2.9 | GENESYS (ENTIDAD) | 63 |
| ANEXO 2..... | | 64 |
| 9.3. | ANTECEDENTES Y METODOLOGÍA PARA EL ANÁLISIS DE LA PROPUESTA..... | 64 |
| | CONTEXTO DE ANÁLISIS PARA LA PROPUESTA..... | 66 |
| | BIBLIOGRAFÍA..... | 73 |

Tabla de Ilustraciones

| | |
|--|----|
| 1- Acceso a Internet-SUBTEL-2017..... | 6 |
| 2- Usos de Internet-SUBTEL-2017..... | 6 |
| 3- Cantidad de cotizantes y beneficiarios..... | 7 |
| 4- Distribución literales-NPS..... | 9 |
| 5- Proceso de la Administración Estratégica..... | 11 |
| 6- Descripción Entorno Externo..... | 12 |
| 7- Componentes Análisis Interno..... | 13 |
| 8- Institucionalidad Sistema Salud Chile..... | 17 |
| 9- PESTEL+PORTER..... | 23 |
| 10- Factores Entorno Externo..... | 23 |
| 11- Confianza en servicios-CADEM..... | 25 |
| 12- Conexiones Internet y penetración..... | 26 |
| 13- Customer Journey Sucursal..... | 31 |
| 14- Customer Journey Contact Center..... | 33 |
| 15- Flujo palanca Asesoría..... | 36 |
| 16- Integración CRM..... | 37 |
| 17- Secuencia Despliegue Accionables..... | 39 |

Índice de Tablas

| | |
|--|----|
| 1- Cantidad y tipo de transacciones..... | 7 |
| 2- NPS atributo Resolutividad..... | 9 |
| 3- NPS atributo Usabilidad..... | 9 |
| 4- NPS Global Recomendación..... | 10 |
| 5- FODA-ISAPRE-CRUZBLANCA..... | 19 |
| 6- Sistemas Salud Chile..... | 21 |
| 7- Caracterización Cotizantes-ISAPRES..... | 21 |
| 8- Comparativo ISAPRE vs FONASA..... | 28 |