

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	ii
TABLA DE CONTENIDOS	iii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	v
ÍNDICE DE TABLAS	vi
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN Y CONTEXTO	1
1.1 Antecedentes de la industria	1
1.2 Descripción general de la empresa	1
1.3 Oportunidad Identificada	2
1.4 Objetivos y resultados esperados	3
1.4.1 Objetivo general	3
1.4.2 Objetivos específicos.....	3
1.4.3 Resultados esperados	4
1.5 Alcance	4
1.6 Riesgos potenciales.....	4
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO	6
2.1 Metodología de ingeniería de negocios	6
2.2 Tasa de CHURN	6
2.3 Proceso KDD	7
2.4 Modelos de predicción.....	8
CAPÍTULO 3: PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO	9
3.1 Posicionamiento estratégico	9
3.2 Modelo de negocio.....	11
CAPÍTULO 4: SITUACIÓN ACTUAL	13
4.1 Arquitectura	13
4.2 Diagnóstico	17
4.3 Cuantificación de la oportunidad.....	20
CAPÍTULO 5: PROPUESTA DE REDISEÑO	21
5.1 Direcciones de cambio y alcance.....	21
5.2 Detalles del rediseño	21
CAPÍTULO 6: LÓGICA DE NEGOCIO	24
6.1 Modelo de predicción	24
6.1.1 Set de Datos	24

6.1.2	Selección de Modelo	27
6.2	Cálculo del valor del cliente	30
6.3	Selección de Clientes para contactar	30
6.4	Recopilación de información post-atención	31
CAPÍTULO 7: APOYO TECNOLÓGICO.....		33
7.1	Diagramas UML	34
7.1.1	Paquetes	34
7.1.2	Casos de uso	35
7.1.3	Secuencia	35
7.1.4	Despliegue	36
7.2	Diseño prototipo	37
CAPÍTULO 8: GESTIÓN DEL CAMBIO		40
8.1	Modelo de liderazgo y gestión del cambio	40
CAPÍTULO 9: EVALUACIÓN DE PROYECTO		43
9.1	Beneficios y costos	44
9.1.1	Ingresos.....	44
9.1.2	Costos e Inversión	44
9.2	Flujo de caja.....	46
9.3	Análisis de Sensibilidad.....	46
CAPÍTULO 10: CONCLUSIONES.....		48
BIBLIOGRAFÍA		50
ANEXOS		51