

TABLA DE CONTENIDO

CAPITULO 1. INTRODUCCIÓN Y CONTEXTO	1
1.1 Antecedentes de la Industria	1
1.1.1 Industria de CRM a nivel mundial.....	1
1.1.2 Industria de CRM a nivel local.....	2
1.2 Descripción General de la Empresa	3
1.2.1 Visión.....	4
1.2.2 Misión	5
CAPITULO 2. JUSTIFICACION Y CONTEXTO.....	7
2.1 Acerca del problema y su justificación.....	7
2.2 Objetivos del Proyecto de Investigación y resultados esperados	7
2.2.1 Objetivo General.....	7
2.2.2 Objetivos específicos y resultados esperados.....	7
2.3 Alcance	8
2.3.1 Dentro de alcance	8
2.3.2 Fuera de alcance.....	8
2.4 Riesgos Potenciales	9
CAPITULO 3. MARCO TEÓRICO	10
3.1 Metodología de Ingeniería de Negocios.....	10
3.2 Descubrimiento de información	14
3.3 Clustering	15
3.3.1 KMeans	16
3.3.2 DBSCAN	18
3.4 RFM	18
CAPITULO 4. INVESTIGACIÓN / PROYECTO APLICADO	23
4.1 Levantamiento de la Situación Actual.....	23
4.1.1 Posicionamiento Estratégico	23
4.1.2 Balanced Scorecard	24
4.1.3 Modelo de Negocios.....	26
4.1.4 Arquitectura de Procesos	27
4.1.5 Modelamiento Detallado de Procesos (AS – IS)	27
4.2 Diagnóstico de la Situación Actual	30

4.3	Dirección de cambio	34
4.4	BPMN del nuevo proceso (Tercer nivel)	35
CAPITULO 5. PROPUESTA DE APOYO TECNOLÓGICO.....		39
5.1	Especificación de Requerimientos	39
5.1.1	Requerimientos Funcionales	39
5.1.2	Requerimientos No Funcionales	39
5.2	Arquitectura Tecnológica	39
5.2.1	Descarga de datos	40
5.2.2	Aplicación de RFM	41
CAPITULO 6. EVALUACIÓN DEL PROYECTO		53
6.1	Flujo de Caja.....	53
6.2	Análisis de Sensibilidad	56
CAPITULO 7. CONCLUSIONES		58
CAPITULO 8. BIBLIOGRAFIA		59
CAPITULO 9. ANEXOS		60
ANEXO A: Código de RFM		60