

Tabla de Contenido

1. Introducción y Contexto	1
1.1. Antecedentes de la industria	1
1.1.1. Criptomonedas	1
1.2. Descripción General de la Empresa	2
1.2.1. Usuarios	3
1.3. Problema y Justificación	5
1.4. Objetivos y Resultados Esperados del Proyecto	7
1.4.1. Objetivo General	7
1.4.2. Objetivos Específicos	7
1.4.3. Resultados Esperados	7
1.5. Alcance	8
1.6. Riesgos Potenciales	9
2. Marco Teórico	11
2.1. Marco Metodológico	11
2.1.1. Metodología de Ingeniería de Negocios	11
2.1.2. CRISP-DM	12
2.2. Marco Teórico	14
2.2.1. Procesos ETL	14
2.2.2. Natural Language Processing	15
2.2.3. Análisis Multicriterio	17
2.2.4. Comparación de Clasificaciones	18
3. Planteamiento Estratégico y Análisis de la Situación Actual	19
3.1. Posicionamiento Estratégico	19
3.2. Modelo de Negocios	20
3.3. Diagnóstico de la Situación Actual	21
3.3.1. Problemas y Oportunidades Identificadas	21
3.3.2. Arquitectura de Procesos AS IS	23
3.3.3. Modelamiento Detallado de Procesos AS IS	26
3.4. Cuantificación del Problema u Oportunidad	27
3.4.1. Desaprovechamiento de las solicitudes etiquetadas por tópico	28
3.4.2. Empeoramiento de la experiencia del cliente	29
3.4.3. Recursos Limitados para desarrollar mejoras en productos	30
3.4.4. Problemas de Agencia en las distintas áreas	31
3.4.5. Aumento en tiempos de respuesta y en carga de los empleados	31
4. Propuesta de diseño de procesos	33

4.1.	Direcciones de cambio y alcance	33
4.1.1.	Líneas de cambio	33
4.1.2.	Alcance	33
4.2.	Propuesta de solución	34
4.3.	Modelamiento detallado de procesos TO BE	34
4.4.	Diseño de la lógica de negocios	36
4.4.1.	Lógica 1: Información de solicitudes de atención	36
4.4.2.	Lógica 2: Información de productos	37
4.4.3.	Lógica 3: Combinación de Lógica 1 y 2	37
4.5.	Resultados obtenidos	38
4.5.1.	Información de solicitudes de atención	38
4.5.2.	Información de productos	41
4.5.3.	Combinación de Lógicas e implementación de nuevo proceso de mejora de productos	42
5.	Propuesta de apoyo tecnológico	44
5.1.	Arquitectura tecnológica	44
5.2.	Prototipo funcional desarrollado	46
5.2.1.	Prototipo para Dueños de Producto (PO)	46
5.2.2.	Prototipo para Líder de Desarrollo	47
6.	Propuesta de implementación	49
6.1.	Acciones de Preparación	50
6.2.	Acciones de Implementación	50
6.3.	Acciones de Mantenimiento	51
7.	Evaluación del proyecto	53
7.1.	Evaluación técnica	53
7.2.	Evaluación económica	59
7.2.1.	Definición de beneficios y costos	59
7.2.2.	Flujo de caja	60
7.2.3.	Análisis de sensibilidad	60
8.	Conclusiones y trabajos futuros	63
8.1.	Conclusiones	64
8.2.	Aprendizajes y Reflexiones	66
8.3.	Trabajos Futuros	67
	Bibliografía	69
9.	Anexo	71
9.1.	Cuentas Usuario	71
9.2.	Cuentas Empresa	71
9.3.	Metodología y Estrategia de Atención al Cliente	72
9.4.	Metodología de Desarrollo y Mejora Continua	73