

Índice

KAUFMANN 2013	4
INDUSTRIA DE BUSES Y CAMIONES EN CHILE	5
INDUSTRIA DE CONTRATOS DE MANTENIMIENTO EN CHILE	5
MODELO OPERATIVO DE CONTRATO DE MANTENIMIENTO	8
PRODUCTOS Y SERVICIOS	9
CARGOS, FUNCIONES Y PERSONAL	9
RECURSOS DISPONIBLES.....	10
DISTRIBUCIÓN DE LA CADENA DE SERVICIOS	12
GESTIÓN DE LA CARTERA DE CLIENTES DE CONTRATOS DE MANTENIMIENTO	13
CONTRATOS DE MANTENIMIENTO HACIA EL FUTURO	15
ANEXOS	16
REFERENCIAS	25
NOTAS DE ENSEÑANZA	26
RESUMEN DEL CASO	26
OBJETIVOS PEDAGÓGICOS	27
PÚBLICO OBJETIVO	27
PROBLEMÁTICA GENERAL DEL CASO	27
PREGUNTAS DETONANTES	28
ANÁLISIS	28
SEGMENTACIÓN CARTERA DE CLIENTES	31
MODELO DE NEGOCIOS DEL ÁREA DE CONTRATOS DE MANTENIMIENTO	33
PROPUESTA DE SERVICIO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN INTEGRAL (EII)	34
EPÍLOGO	35
Anexos TN	36
Referencias	42
Bibliografía	42