

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN DE LA MEMORIA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	viii
1 ANTECEDENTES GENERALES.....	1
1.1 Descripción del Sector Financiero en Chile	1
1.2 Definición del Cliente.	2
1.3 Definición del Tema del Proyecto.	5
2 DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO Y JUSTIFICACIÓN	7
2.1 Definición del Problema	7
2.2 Flujo de una Campaña de Marketing Directo.....	9
2.3 Costos Actuales por Concepto de Campañas de Marketing Directo.	13
2.4 Factores que Inciden en el Éxito de una Campaña de Marketing Directo.	14
3 OBJETIVOS	16
3.1 Objetivo General.	16
3.2 Objetivos Específicos.....	16
4 METODOLOGÍA.....	17
5 MARCO CONCEPTUAL.....	19
6 ALCANCES	23
7 RESULTADOS ESPERADOS	24
8 PLAN DE TRABAJO.....	25
9 RED DE FUENTES DE DATOS DE CONTACTO DE CLIENTES DE BANCO FALABELLA.....	29
9.1 Levantamiento de Información Ejecutado.....	31
9.2 Plataformas Usadas en Banco Falabella.	39
9.2.1 Plataformas Comerciales de Banco Falabella.....	40
9.2.2 Plataformas Operacionales de Banco Falabella.	44
9.2.3 Plataformas Externas a Banco Falabella.	44
9.2.4 Infraestructuras Tecnológicas que Captan Datos de Contacto de Clientes de Banco Falabella.....	45
9.2.5 Resumen de las Plataformas, su Aplicación y Cargos con Acceso.	46
9.3 Fuentes de Datos de Contacto de Clientes de Banco Falabella.	47
9.3.1 Bases de Datos Libre Acceso de Banco Falabella.....	47
9.3.2 Bases de Datos con Acceso Limitado	50
9.4 Flujo de Datos de Banco Falabella.	51
10 DEFINICION DE LA CALIDAD DE UN DATO DE CONTACTO DE UN CLIENTE	57
10.1 Definición de la Calidad de un Dato Email.	57
10.2 Definición de la Calidad de un Dato Telefónico.	60
10.2.1 Calidad de un Dato Telefónico Celular.....	60
10.2.2 Calidad de un Dato Telefónico Fijo.	61

11	CORRECCION DE LA DATA DE CONTACTO EN STOCK DE LOS CLIENTES	63
11.1	Corrección de Dato de Contacto Email: Metodología y Aplicación.	63
11.2	Otras Acciones Realizadas.....	65
	11.2.1 Aplicación de Campañas de Marketing para Corregir y/o Retroalimentar la Base de Contacto de Clientes de Banco Falabella.....	65
12	INTEGRACION DE LAS FUENTES DE DATOS DE CONTACTO DE CLIENTES	68
12.1	Fuentes de Datos a Integrar a Base de Datos de Clientes de Banco Falabella y Proceso de Acción.....	68
12.2	Gobernanza de Datos y Administración Maestra de Bases de Datos.	76
12.3	Diseño del Modelo de Datos del Sistema Ránking de Datos de Contacto de Clientes.....	77
	12.3.1 Selección de Fuentes de Información que Alimentan el Data Mart de Contactos de Clientes de Banco Falabella.	79
	12.3.2 Metodología de Extracción para Cada Fuente de Información Seleccionada.....	80
	12.3.3 Transformación de Datos, Uso de Filtros y Registros de Entrada del Data Mart.	86
	12.3.4 Modelo de Datos Conceptual del Data Mart de Contactos de Clientes de Banco Falabella.....	90
	12.3.5 Inteligencia Aplicada al Data Mart de Contactos de Clientes de Banco Falabella.	92
13	ETAPA DE PRUEBAS Y RESULTADOS	94
13.1	Resultados de Calidad de Data de Contacto de Clientes de Banco Falabella.	95
	13.1.1 Resultados Calidad Email de los Clientes.....	96
	13.1.2 Resultados Calidad Telefónica de los Clientes.	97
13.2	Resultados de Contactabilidad Email y Telefónica en Banco Falabella.	98
13.3	Evaluación Económica del Proyecto Data Mart de Contactos.	100
	13.3.1 Análisis de la Tendencia de la Cantidad de Clientes con Buen Dato de Contacto.	101
	13.3.2 Análisis de la Tendencia de la Tasa de Contactabilidad.	103
	13.3.3 Inversión, Costos, Beneficios y Evaluación Económica del Sistema Ránking de Datos de Contacto de Clientes.....	106
	13.3.4 Análisis de Sensibilidad de la Evaluación Económica, Inversión Máxima del Proyecto y Valores Mínimos de Contactabilidad para que el Sistema sea Rentable.....	111
14	CONCLUSIONES	114
15	BIBLIOGRAFÍA.....	118
16	APOYOS INSTITUCIONALES	120
17	ANEXOS.....	121
	17.1 Anexo 1: Participación en Colocaciones (% del total) por Banco, II Trimestre, 2014.....	121

17.2	Anexo 2: Holding Falabella.	121
17.3	Anexo 3: Estructura Organizacional Banco Falabella 2014.	122
17.4	Anexo 4: Código del Filtro de Reglas de Categorización de un Dato de Contacto Email.	122
17.5	Anexo 5: Código del Filtro de Reglas de Categorización de un Dato de Contacto Celular.	128
17.6	Anexo 6: Banner con Instructivo para que Clientes Actualicen su Email en el Sitio Web.	129