

Tabla de Contenido

1. Introducción	1
1.1. Antecedentes de la Industria	1
1.2. Descripción general de la Empresa	2
1.3. Acerca del problema y su justificación	3
1.4. Objetivos y Resultados Esperados del Proyecto	4
1.4.1. Objetivo General	4
1.4.2. Objetivos Específicos	4
1.4.3. Resultados Esperados	5
1.5. Alcance	5
1.6. Riesgos Potenciales	5
2. Marco Teórico	6
2.1. Metodología de Ingeniería de Negocios	6
2.2. Marco de Clasificación de Procesos de APQC	9
2.3. Metodología CRISP-DM	9
2.4. Clustering	11
2.5. Modelo predictivo: Árboles de Decisión	11
3. Planteamiento Estratégico y Análisis de la Situación Actual	12
3.1. Posicionamiento Estratégico	12
3.2. Modelo de Negocios	13
3.3. Diagnóstico de la Situación Actual	15
3.3.1. Oportunidades identificadas	15
3.3.2. Arquitectura de Procesos AS IS	16
3.3.3. Modelamiento Detallado de Precesos AS IS	17
3.3.4. Customer Journey AS IS	19
3.4. Cuantificación de la Oportunidad	20
4. Propuesta de Rediseño de Procesos	21
4.1. Direcciones de Cambio y Alcance	21
4.2. Propuesta de Solución	23
4.2.1. Modelamiento Detallado de Procesos TO BE	23
4.2.2. Customer Journey TO BE	25

4.2.3.	Diseño de Lógica de Negocios	26
4.2.3.1.	Clasificación de las desactivaciones	26
4.2.3.2.	Predicción de reactivación de socios conductores	27
4.3.	Resultados Obtenidos	29
5.	Propuesta de Apoyo Tecnológico	31
5.1.	Arquitectura Tecnológica	31
5.2.	Visualización de los Datos	34
6.	Propuesta de Implementación	36
7.	Evaluación del Proyecto	41
7.1.	Evaluación Técnica	41
7.2.	Evaluación Económica	42
7.2.1.	Definición de Beneficios y Costos	42
7.2.1.1.	Beneficios	42
7.2.1.2.	Costos	42
7.2.2.	Flujo de Caja	43
7.2.3.	Análisis de Sensibilidad	44
8.	Conclusiones y Trabajos Futuros	46
	Bibliografía	49
	Anexos	50
A.	Modelos de aprendizaje de máquinas	50
A.1.	Clasificación de las desactivaciones	50
A.2.	Medición de predicción de reactivación según distintos modelos	50
B.	Evaluación económica	52
B.1.	Flujos de caja para el análisis de sensibilidad	52