

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN	7
1. Introducción.....	8
1.1. Lugar de aplicación.....	8
1.1.1 Estructura organizacional.....	10
1.1.2 Ventas 2019 de SBC	11
1.2 Problemática	12
1.2.2 Descripción cualitativa del problema	13
1.2.3 Descripción de los puntos problema.....	15
1.2.4 Descripción de elemento o sistema que no existe.....	16
1.2.5 Descripción de elementos a estudiar.....	17
1.2.6 Importancia	18
1.3 Objetivo general	18
1.3.1 Objetivos específicos	18
1.4 Resultados tangibles esperados	19
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO Y METODOLOGÍA.....	20
2 Marco teórico y metodología.....	21
2.2 Marco teórico	21
2.1.1 Diagnóstico de la organización a nivel de procesos	21
2.1.2 Pipeline	25
2.1.3 Gestión de comercialización a nivel de servicios tecnológicos.....	26
2.1.4 Gestión de procesos	27
2.1.5 Formalización	29
2.1.6 Gestión de base de datos	31
2.1.7 BPMN	32
2.1.8 POC.....	34
2.1.9 CRM.....	34
2.1.10 Diagrama de causas-efecto de Ishikawa	35
2.1.11 <i>Business Intelligence</i>	36
2.3 Metodología de solución	37
CAPÍTULO 3: ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA Y DIAGNÓSTICO	41
3.1 Actividades de diagnóstico.....	42
3.1.2 FODA.....	51
3.1.3 Diagrama Ishikawa	58

3.1.4 Modelo chileno de gestión de excelencia	59
3.2 Resultados del diagnóstico	65
3.3 Conclusiones del diagnóstico	66
CAPÍTULO 4: DESARROLLO DE DIAGRAMA DE FLUJOS	68
4.1 Flujos de trabajo	69
4.1.1 Procedimiento de documentación de flujos	69
4.2 Flujo general <i>client manager</i>	71
4.3 Flujo DEMO o POC	72
4.4 Flujo <i>Workshop</i>	74
4.5 Flujo Espo CRM	75
4.6 Flujo general rediseñado	76
CAPÍTULO 5: DESARROLLO DE CRM	80
5.1 Prototipo de CRM	81
5.2 Elección de la herramienta CRM	81
5.3 Rediseño de CRM	83
5.3.1 Cuentas (<i>Account</i>)	83
5.3.2 Contacto (<i>contact</i>)	84
5.3.3 Presentaciones	85
5.3.4 POC	86
5.3.5 Workshop	87
5.3.6 Oportunidades	88
CAPÍTULO 6: DESARROLLO DE DASHBOARD EN MICROSTRATEGY	90
6.1 Prototipo <i>dashboard</i>	91
6.1.1 Elección de herramienta	91
6.2 <i>Summary</i>	92
6.2.1 Portada	93
6.2.2 Overview	93
6.2.3 Opportunity and amount	94
6.3 Analysis	95
6.3.1 Analysis pipeline revenue	96
6.3.2 <i>Presentation and POC</i>	97
6.3.3 Funnel of opportunities	98
6.3.4 Opportunities State	100
6.3.5 Funnel of Enterprise	100

6.4. Account	102
6.4.1. Account info.	102
CAPÍTULO 7: ANÁLISIS DE IMPACTO.....	104
7.1 Evaluación de impacto	105
7.2 Evaluación de impactos esperados	105
7.3 Impacto por diseño del prototipo	110
7.4 Impacto económico futuro de la propuesta	111
7.4.1 Análisis de costos futuros	111
7.4.2 Análisis de impacto operacionales.....	112
Bibliografía.....	125

Índice de ilustraciones

Ilustración 1: Estructura organizacional de SBC.....	11
Ilustración 2: Ingresos SBC 2019.....	12
Ilustración 3: Ingresos por año de Soluciones BI consulting	13
Ilustración 4: Etapas de <i>Pipeline</i>	17
Ilustración 5: Modelo chileno de gestión de calidad	23
Ilustración 6: Planes donde se utiliza análisis PESTEL	25
Ilustración 7: Fases de la gestión de procesos	29
Ilustración 8: Ejemplo de diagrama de Ishikawa.....	36
Ilustración 9: Tasa de crecimiento de PIB e Inversión en TI en América latina	44
Ilustración 10: Tasa de Política Monetaria de Chile.....	45
Ilustración 11: Evolución del valor del dólar	46
Ilustración 12: Porcentaje de actividad innovativa en empresas	47
Ilustración 13: Tasa de innovación 2015-2016.....	48
Ilustración 14: Distribución de las empresas según tamaño.....	49
Ilustración 15: Distribución de las empresas según su disposición de computadores de escritorio, servidores, computadores portátiles, Tablet y/o smartphones activos para el trabajo, según sector económico y tamaño	50
Ilustración 16: Tipos de software utilizados durante 2013, según tamaño de empresa.....	51
Ilustración 17: Resumen FODA	51
Ilustración 18: Calificaciones de capacidades críticas en programas de BI	53
Ilustración 19: Motivos por los cuales no solicitó financiamiento público	57
Ilustración 20: Obstáculos a la innovación 2015-2016	58
Ilustración 21: Diagrama Ishikawa.....	59
Ilustración 22: Rúbrica Modelo chileno de gestión de Excelencia	65
Ilustración 23: Diagrama de flujo general de <i>client manager</i>	72
Ilustración 24: Diagrama de flujo de una DEMO o POC.....	74
Ilustración 25: Diagrama de flujo de un <i>Workshop</i>	75
Ilustración 26: Diagrama de flujo de Espo CRM	76
Ilustración 27: Diagrama de flujo general rediseñado.....	79
Ilustración 28: Inicio de ESPO CRM de Soluciones BI consulting	83

Ilustración 29: Campo cuenta ESPO CRM	84
Ilustración 30: Campo contacto ESPO CRM	85
Ilustración 31: Campo de presentaciones ESPO CRM	86
Ilustración 32: Campo de pruebas de concepto (POC) ESPO CRM.....	87
Ilustración 33: Campo Workshop ESPO CRM	88
Ilustración 34: Campo de oportunidades ESPO CRM	89
Ilustración 35: Portada <i>Dashboard</i> soluciones.....	93
Ilustración 36: <i>Overview</i> Dashboard soluciones	94
Ilustración 37: <i>Opportunity & Amount, dashboard</i> soluciones.....	95
Ilustración 38: <i>Analysis pipeline revenue, dashboard</i> soluciones.....	97
Ilustración 39: Presentation and POC, dashboard soluciones	98
Ilustración 40: <i>Funnel of opportunities, dashboard</i> soluciones	99
Ilustración 41: <i>Opportunities state, dashboard</i> soluciones	100
Ilustración 42: <i>Funnel of enterprise, dashboard</i> soluciones	101
Ilustración 43: <i>Account info, dashboard</i> soluciones	103

Índice de ecuaciones

Ecuación 1: cálculo de sueldo	106
Ecuación 2: costo por hora de memorista en etapa de diagnóstico del problema	107
Ecuación 3: costo total del memorista en etapa de diagnóstico de la problemática.....	107
Ecuación 4: costo por hora de un ingeniero del área comercial en etapa de diagnóstico.....	107
Ecuación 5: Costo total de ingeniero del área comercial en etapa de diagnóstico	107
Ecuación 6: costo total del memorista en la etapa de metodología para la propuesta.....	108
Ecuación 7: costo total del memorista en la etapa de propuesta de solución	108
Ecuación 8: costo total del ingeniero del área comercial para la validación de la propuesta y metodología	108
Ecuación 9: costo total del memorista en la etapa de marcha blanca.....	109
Ecuación 10: costo total del ingeniero del área comercial en la etapa de marcha blanca	109
Ecuación 11: costo total del ingeniero del área comercial en la etapa de validación del funcionamiento	109
Ecuación 12: costo total anual de las funciones asociadas a la mantención de la propuesta .	112

Índice de tablas

Tabla 1: Tabla de puntuaciones de los criterios	82
Tabla 2: Comparación de software de BI	91
Tabla 3: detalle de horas para la propuesta de solución	106
Tabla 4: detalle de costos por etapa del proyecto	109
Tabla 5: Etapas de desarrollo para el prototipo	110
Tabla 6: Costo total de las etapas de desarrollo de prototipo	110

Índice de Anexos

Anexo 1: Carta Gantt Abril	120
Anexo 2: Carta Gantt mayo	120
Anexo 3: Carta Gantt junio.....	121

Anexo 4: Carta Gantt julio	121
Anexo 5: dashboard soluciones en Library	122
Anexo 6: Índice de capítulos de dashboard soluciones en Library	122
Anexo 7: Selector de filtros dashboard soluciones en Library	123
Anexo 8: Colaboration Library	123
Anexo 9: <i>Hypercard</i> de MicroStrategy	124