

---

REDISEÑO Y FORMALIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE NEGOCIOS DEL  
ÁREA COMERCIAL DE SOLUCIONES BI CONSULTING

DIEGO ENRIQUE RIQUELME MEZA  
PROYECTO DE MEJORAMIENTO  
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL

RESUMEN

Soluciones es una de las empresas más antiguas en Chile en la industria de tecnologías de información. Presenta un enfoque hacia al nicho de *Business Intelligence* donde entrega diversos servicios y licenciamiento de la herramienta de BI MicroStrategy, del cual es el único distribuidor oficial en Chile. El objetivo general de esta memoria es rediseñar y formalizar los procesos de negocios de las áreas de *cliente manager* y preventa comercial de SBC que permitan garantizar la efectividad de la gestión comercial del área a través de un prototipo BPMN y *dashboard*. Como primer acercamiento se realiza una descripción del entorno, donde se analiza el mercado donde está posicionado Soluciones y las variables internas y externas que este puede poseer. Posteriormente se realiza un enfoque de la problemática mediante un diagrama Ishikawa, para diagnosticar mediante el modelo de gestión chileno de excelencia los procesos de Soluciones. Y finalmente llegar a un resultado para desarrollar la propuesta solución para este caso. El segundo acercamiento es el desarrollo de la herramienta soluciones que se divide en tres partes, el diseño de los procesos claves del área comercial (preventa y *client manager*), el almacenamiento de datos de los clientes por medio de un CRM y la conversión de datos a información por medio de un *dashboard* con la herramienta principal de soluciones BI consulting MicroStrategy, para ver las principales métricas y características que puede otorgar un análisis *pipeline*. Obteniendo así una mejora en la gestión comercial dedicado a la venta de productos o servicios. Finalmente es tercer alcance de esta memoria es el análisis de impacto que está puede generar en términos económicos en los costos y los ingresos, en el caso que está propuesta fuera aplicada en soluciones BI consulting, como una estimación de cuanto se podría aumentar los ingresos y cuánto costaría mantener la presente propuesta de solución.

## ABSTRACT

Soluciones is one of the oldest companies in Chile in the information technology industry. It presents an approach to the Business Intelligence niche where it delivers various services and licensing of the BI MicroStrategy tool, of which it is the only official distributor in Chile. The general objective of this report is to redesign and formalize the business processes of the client manager and commercial pre-sales areas of SBC that guarantee the effectiveness of the commercial management of the area through a BPMN prototype and dashboard. As a first approach, a description of the environment is carried out, where the market where solutions are positioned and the internal and external variables that it can have is analyzed. Subsequently, an approach to the problem is carried out using an Ishikawa diagram, to diagnose the processes of Solutions through the Chilean management model of excellence. And finally arrive at a result to develop the proposed solution for this case. The second approach is the development of the solutions tool that is divided into three parts, the design of the key processes of the commercial area (pre-sale and client manager), the storage of customer data through a CRM and data conversion to information through a dashboard with the main tool of BI consulting solutions MicroStrategy, to see the main metrics and characteristics that can be granted by a pipeline analysis. Thus obtaining an improvement in the commercial management dedicated to the sale of products or services. Finally, the third scope of this report is the impact analysis that can be generated in economic terms in costs and revenues, in the case that it is proposed to be applied in BI consulting solutions, as an estimate of how much revenue could be increased and how much would it cost to maintain this proposed solution.