

## TABLA DE CONTENIDOS

	PÁG.
<b>El cliente multicanal</b>	<b>1</b>
<b>Los procesos: eficiencia y reutilización</b>	<b>5</b>
<b>Mayor flexibilidad con mayor regulación</b>	<b>8</b>
<b>Para Saber Más</b>	<b>10</b>