

Javi, Guillermo y Enrique

1.1) Características que hacen destacar nuestro servicio

Nuestro objetivo es cubrir las siguientes necesidades del mercado:

- **Problemas técnicos y mantenimiento de ordenadores:** Hay una demanda constante de servicios de reparación y mantenimiento tanto para usuarios domésticos como para empresas, debido a la falta de conocimientos técnicos y la creciente dependencia de los dispositivos electrónicos.
- **Acceso a tecnología y conectividad:** En muchas zonas, hay carencia de espacios con acceso a Internet de alta velocidad y tecnología adecuada, lo que justifica la apertura de un cibercafé que sirva como un lugar accesible para estudiantes, freelancers y jugadores.
- **Disponibilidad de productos tecnológicos personalizados:** Cada cliente tiene necesidades específicas en cuanto a equipos informáticos. Ofrecemos no solo equipos estándar, sino también ordenadores personalizados según las necesidades de rendimiento (gaming, diseño gráfico, etc.).

El **valor añadido** que ofrecemos es un servicio integral que va más allá de la simple reparación o venta. Ofrecemos asesoría personalizada, mantenimiento preventivo, soporte remoto y un ambiente donde los clientes pueden interactuar directamente con la tecnología a través de nuestro cibercafé. Y también colaboramos con una empresa española llamada Eternaldragon que se dedica a la creación de tarjetas gráficas y videojuegos

1.2) Tipo de innovación que llevaremos adelante

Nos inclinamos por dos tipos de innovación:

- **Innovación en servicio:** Integraremos la reparación de ordenadores con atención remota, permitiendo a los clientes recibir soporte técnico desde casa o la oficina, además de las visitas a nuestra tienda física.
- **Innovación en la experiencia del cliente:** Nuestro cibercafé será un espacio multifuncional, donde los clientes podrán trabajar, jugar o estudiar, mientras cuentan con la posibilidad de adquirir o reparar equipos en el mismo lugar. También exploraremos la implementación de una **plataforma online** donde los clientes puedan gestionar pedidos, realizar diagnósticos previos a reparaciones o reservar espacios en el cibercafé.

1.3) Productos/servicios que ofreceremos

- **Venta de ordenadores** (de sobremesa y portátiles) y accesorios informáticos.

- **Servicios de reparación y mantenimiento** de equipos informáticos (tanto en tienda como a domicilio o remoto).
- **Actualización y personalización de equipos** (instalación de componentes como tarjetas gráficas, memorias RAM, etc.).
- **Cibercafé** con acceso a Internet de alta velocidad, impresoras y equipos de alto rendimiento.
- **Plataforma online** para venta, soporte técnico y reservas de servicios del cibercafé.
- **Asesoría técnica especializada** para empresas y particulares.

1.4) Diferencias con respecto a la competencia

Nuestra propuesta se diferencia en:

- **Servicio personalizado:** No solo vendemos y reparamos, sino que personalizamos cada servicio según las necesidades específicas del cliente, ofreciendo soporte técnico preventivo.
- **Integración de tienda física y online:** Competimos con otras tiendas de ordenadores al ofrecer tanto una plataforma digital para la venta de productos y servicios, como una tienda física con el valor añadido de un cibercafé que mejora la experiencia del usuario.
- **Cibercafé multifuncional:** A diferencia de muchos cibercafé que solo se enfocan en ofrecer acceso a Internet, nuestro local será un espacio de trabajo, entretenimiento y asesoría técnica, todo en uno.

1.5) Propuesta de valor para el cliente

- **Servicio integral y accesible:** Ofrecemos un espacio donde los clientes pueden resolver todas sus necesidades tecnológicas en un solo lugar: desde comprar o reparar sus dispositivos, hasta disfrutar de un espacio equipado para trabajar o jugar.
- **Atención personalizada y soporte continuo:** Nuestro equipo técnico está preparado para ofrecer soluciones personalizadas, tanto en tienda como de manera remota, generando confianza y fidelización a través de un servicio postventa eficiente.
- **Experiencia híbrida (online y física):** Damos al cliente la comodidad de elegir entre recibir asistencia online o visitar nuestra tienda física para interactuar directamente con nuestros expertos y equipos.

1.6) Análisis previo del mercado y la competencia

Estudio de la clientela potencial:

- **Segmento joven y gamers:** El cibercafé y la venta de ordenadores personalizados atraerá principalmente a jóvenes aficionados a los videojuegos, quienes buscan un espacio social y equipos de alta gama para su hobby.
- **Freelancers y estudiantes:** Nuestro cibercafé también es atractivo para freelancers, trabajadores remotos y estudiantes que necesitan acceso a Internet y equipos eficientes para sus tareas.
- **Empresas y profesionales:** La venta de equipos personalizados y los servicios de mantenimiento atraerán a empresas que requieren equipos especializados o soporte técnico continuo.

Competencia:

- **Tiendas de informática locales:** Existen varias tiendas que ofrecen productos informáticos, pero pocas ofrecen servicios de personalización y mantenimiento integral.
- **Grandes distribuidores y plataformas online (como Amazon):** Competiremos con grandes plataformas de venta online, pero nuestro valor añadido es la atención personalizada y la posibilidad de probar equipos en tienda antes de la compra, lo cual no ofrecen estos competidores.

Investigación previa: Realizaremos encuestas y entrevistas a través de redes sociales, familiares y conocidos para evaluar la aceptación de nuestro proyecto, recogiendo información sobre preferencias en servicios de reparación, experiencia en cibercafé y necesidades tecnológicas en el hogar o trabajo.

Este análisis nos permitirá adaptar mejor nuestra oferta y ajustar nuestras estrategias para diferenciarnos de la competencia y conectar más efectivamente con nuestros clientes potenciales

2. Objetivos

2.1) Objetivos a corto plazo

- **Eventos relacionados con la informática:** Organizar torneos de videojuegos o prácticas relacionadas con el sector.
- **Recolección de dispositivos informáticos:** Recolectar dispositivos informáticos o componentes para su posterior desecho y reutilización de piezas en la creación de ordenadores de segunda mano muy económicos.

2.2) Objetivos a largo plazo

- **Expandirse por España.**
- **Establecer una empresa líder** en la venta, reparación de ordenadores y servicios de cibercafé, tanto en modalidad física como online, que ofrezca soluciones tecnológicas personalizadas, eficientes y accesibles a un amplio espectro de clientes.

3. Misión, Visión y Valores

Misión:

Brindar soluciones tecnológicas accesibles y personalizadas que faciliten el día a día de nuestros clientes, combinando la venta de equipos, servicios de reparación y un espacio de trabajo y ocio en nuestro cibercafé. Nos esforzamos por ofrecer una experiencia de cliente excepcional, integrando innovación, calidad y soporte continuo.

Visión:

Ser reconocidos como la empresa de referencia en soluciones informáticas y espacios tecnológicos de nuestra región, destacándonos por la calidad de nuestros productos, la eficiencia de nuestros servicios y el impacto positivo en la comunidad. Aspiramos a ser pioneros en la integración de una experiencia híbrida entre el soporte técnico, la venta de tecnología y un espacio de interacción social.

Valores:

- **Calidad:** Aseguramos un servicio y productos de alta calidad, con la garantía de asesoría y mantenimiento especializado.
- **Innovación:** Nos adaptamos a las nuevas tendencias tecnológicas y continuamente mejoramos nuestros servicios para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.
- **Compromiso con el cliente:** Fomentamos la confianza a través de una atención personalizada y soporte constante, tanto en tienda como online.
- **Responsabilidad y sostenibilidad:** Promovemos prácticas responsables con el medio ambiente y la comunidad, incluyendo el reciclaje de equipos y componentes electrónicos.
- **Accesibilidad:** Creemos que la tecnología debe ser accesible para todos, ofreciendo soluciones económicas y un cibercafé como espacio accesible y multifuncional.

4. Estrategias Generales para CyberKill

4.1) Estrategia de Servicios Integrales

- **Objetivo:** Ofrecer una experiencia completa que abarque tanto la conexión a internet en el cibercafé como la solución de problemas técnicos.
- **Acciones:** Combinar la oferta de acceso a internet de alta velocidad y estaciones de trabajo cómodas con un servicio técnico en el mismo espacio. Esto incluye mantenimiento y reparación de equipos de clientes, optimización de sistemas y venta de accesorios.
- **Beneficio:** Los clientes pueden resolver necesidades tecnológicas en un solo lugar, lo que incrementa la satisfacción y la lealtad.

4.2) Estrategia de Especialización en Soporte Técnico para el Hogar y la Empresa

- **Objetivo:** Convertir a CyberKill en el referente de soporte técnico para clientes individuales y pequeñas empresas.
- **Acciones:** Ofrecer paquetes de soporte técnico personalizado para hogares, pymes y freelancers que incluyen mantenimiento de equipos, seguridad informática y asistencia remota. CyberKill también puede extender el servicio a domicilio.
- **Beneficio:** Amplía la clientela al ofrecer servicios técnicos más especializados y dirigidos a resolver problemas concretos.

4.3) Estrategia de Marketing Digital Local

- **Objetivo:** Atraer a clientes en la comunidad a través de un marketing dirigido y efectivo.
- **Acciones:** Utilizar redes sociales y publicidad local para promover descuentos en horas de navegación y servicios técnicos, además de paquetes promocionales para estudiantes y profesionales. Crear contenido educativo sobre el mantenimiento y buen uso de dispositivos para generar valor en las redes.
- **Beneficio:** Mejora la visibilidad de CyberKill en la comunidad y genera confianza, lo que puede atraer a nuevos clientes de la zona.

4.4) Estrategia de Fidelización de Clientes

- **Objetivo:** Incentivar que los clientes regresen a CyberKill.
- **Acciones:** Implementar tarjetas de membresía para usuarios frecuentes con beneficios como descuentos en el servicio técnico, acceso a estaciones preferentes en el

6. El Sector Económico

6.1) Sector económico al que pertenece la idea

Nuestra empresa pertenece al sector terciario, enfocado en servicios tecnológicos (venta, reparación y cibercafé). También tiene un componente del sector secundario, relacionado con la personalización de equipos.

Estado del sector:

- El sector tecnológico es uno de los más dinámicos y en auge.
- La digitalización global y el teletrabajo han impulsado el crecimiento de la demanda de equipos y servicios técnicos.
- El mercado de reparaciones de ordenadores también está creciendo debido al aumento de la conciencia sobre el ahorro y la sostenibilidad.

Evolución a corto plazo: El sector se espera que mantenga un crecimiento moderado a alto, impulsado por la adopción de nuevas tecnologías, la creciente necesidad de mantenimiento de equipos y la tendencia hacia la economía circular (reutilización y reciclaje de dispositivos).

6.2) Investigación del sector (fuentes)

Para sustentar este análisis, buscaríamos estadísticas e información en las siguientes fuentes:

1. **INE (Instituto Nacional de Estadística):** Datos sobre la evolución del sector de servicios tecnológicos.
2. **Statista:** Análisis de mercado de productos tecnológicos y servicios de reparación.
3. **Portales especializados:** Artículos y reportes sobre tendencias en reparación de ordenadores y cibercafés.

7. Factores a tener en cuenta

7.1) Demografía y Público Objetivo:

- **Estudiantes y jóvenes:** Benimaclet tiene una gran población estudiantil debido a su cercanía a la Universidad Politécnica de Valencia y a la Universidad de Valencia. Esto puede ser muy favorable para un cibercafé, ya que los estudiantes suelen necesitar acceso a internet para estudiar, trabajar en proyectos o para ocio.

- **Vecinos locales:** Además de los estudiantes, Benimaclet tiene una población residente que podría usar el cibercafé tanto para necesidades laborales como recreativas.

7.2) Accesibilidad:

- **Ubicación:** Benimaclet está bien comunicado por transporte público, incluyendo la estación de metro y varias líneas de autobús, lo cual facilita el acceso al cibercafé.
- **Tráfico peatonal:** Las zonas cercanas a la Universidad Politécnica o al centro del barrio suelen tener bastante movimiento de personas, lo que podría garantizar que el cibercafé atraiga clientes.

7.3) Competencia:

- **Otros cibercafés:** Verifica si ya hay otros cibercafés en la zona o negocios similares, como cafés con acceso a internet. La competencia podría ser alta, pero si ofreces un servicio de calidad o algo diferenciado (por ejemplo, un ambiente cómodo, actividades especiales o precios competitivos), puedes atraer a los clientes.
- **Espacios alternativos:** Además, muchas personas usan ahora los cafés o lugares de coworking para trabajar o estudiar, lo que podría significar competencia indirecta. Sin embargo, los cibercafés siguen siendo atractivos para quienes necesitan acceso a PCs o software específico.

7.4) Costes y Rentabilidad:

- **Alquiler y costes:** La zona de Benimaclet tiene precios relativamente asequibles en comparación con zonas más céntricas de la ciudad, pero siempre es importante hacer un análisis de los costes de alquiler, suministros y personal.
- **Rentabilidad:** Dado que el público joven y los estudiantes son más propensos a usar este tipo de servicios, podrías encontrar una base de clientes constante si ofreces precios accesibles y una oferta atractiva.

7.5) Servicios adicionales:

- **Oferta diversificada:** Puedes añadir valor ofreciendo servicios adicionales, como venta de snacks, bebidas, impresiones, cursos de informática, o eventos comunitarios que atraigan a los clientes de manera regular.

Pagina web: <https://1cyberkill.github.io/>