Universidad Tecnológica de Panamá

Facultad de Ingeniería de Sistemas Computacionales

Licenciatura en Ingeniería de Sistemas de Información

Proyecto De Negocio Para Ambiente Web

Seguimiento no. 2

Planificación general del proyecto

Baby Crochet

Facilitador:

José Moreno

Estudiantes:

Rafael Sáenz 8-972-1124

Daniel Rodríguez 3-740-2242

Ariel Moreno 8-926-1327

Jorge Escobar 2-747-1772

Fernando Cutire 8-972-906

Grupo:

1IF241

II Semestre, 2022

# **Introducción**

Desde que el internet se ha vuelto cada vez más presente en la vida de las personas, este ha sido aprovechado por las empresas tanto para ampliar el acceso a nuevos mercados, como para desarrollar nuevos modelos de negocio basados en la tecnología.

Uno de los modelos de negocio que han surgido son el de los “ecommerce” que consiste en llevar el modelo compra y ventas a un nuevo nivel, tomando ventaja de las plataformas en línea para llevar la distribución y suministro de un producto o servicio a un gran mercado de potenciales clientes que utilizan dispositivos electrónicos con acceso a internet.

En el caso de este proyecto, realizaremos el trabajo de realizar el proceso de transformación digital en la empresa Baby Crochet dedicada a la producción y ventas de ropa y accesorios para infantes, con el objetivo de que todas las actividades de marketing, producción, ventas, atención al cliente y gestión de las entregas sean soportadas por una plataforma tecnológica basada en la web.

Con la implementación de este modelo de negocio basado en la web, se abrirá el horizonte hacía nuevos potenciales clientes, además optimizaremos los procesos de negocio al poder ahorrar los costos asociados a un negocio físico y poder aprovechar el análisis de la información para adaptarnos de mejor manera a las tendencias del mercado.

1. **Descripción General de la idea**

**Nombre del negocio:**

Baby Crochet

**Visión:**

Ser una empresa referente a nivel internacional en la confección y venta de tejidos dirigido para infantes, prestando la mejor atención al cliente posible y entregándole trabajos de la mejor calidad.

**Misión:**

Satisfacer las necesidades y exigencias del mercado actual de tejidos para bebés, logrando así crecimiento, desarrollo y rentabilidad de nuestras empresas, fortaleciendo la relación y fidelidad de nuestros clientes, teniendo presente todas y cada una de sus sugerencias y exigencias.

1. **Identificación del Modelo de Negocio y de Ingreso.**

* **Descripción breve del Modelo de negocio:**

Emprendimiento de negocio de diseño, confección y venta de tejidos crochet para infantes y otros propósitos. Se le ofrecerán al cliente nuestros trabajos de crochet de ropa y accesorios tejidos en crochet para el uso diario y las ocasiones de la salida del hospital tras el nacimiento del bebé, bautizo, festividades, etc.

La empresa contará con mano de obra calificada capaz de confeccionar a mano tejidos crochet de la mayor alta calidad y según las necesidades de los clientes.

El cliente tendrá la posibilidad de adquirir en nuestro sitio web los modelos que tenemos listos para la venta o de pedir un nuevo diseño personalizado para ser confeccionado a su gusto.

* **Propuesta de Valor:**

Baby Crochet será una tienda de ropa y accesorios de niños con base tecnológica que ofrecerá sus productos a través de un sitio web y aplicará un modelo de inteligencia de negocios para garantizar la mayor eficiencia y productividad de sus actividades:

A diferencia de otras tiendas de ropa y accesorios para niños:

1. Ofrecemos ropa y accesorios de elaboración propia.
2. Ofrecemos servicio de personalizar el diseño de los trabajos de tejidos según los gustos del cliente.
3. Ofrecemos trabajos de tejidos según las características y medidas que el cliente solicite.

A diferencia de otras compañías productoras de ropa:

* Ofrecemos mayor control de calidad en la producción y los materiales utilizados.
* Trabajos realizados a mano, permitiendo mayor atención al detalle.
* Al ser productos de origen artesanal, cada modelo representa un producto único.
* **Modelo de Ingreso**

El modelo de Ingreso de nuestra plataforma será principalmente por el modelo de ventas B2C (business to consumer) es el que más se adecua a las características de Baby Crochet.

A través de nuestra plataforma web buscamos ofrecer la mejor atención al cliente posible, además de que contamos con el servicio de personalización de diseños. Es decir, todas las acciones de esta están dirigidas al comprador final. Así se puede aprovechar las ventajas de una buena efectividad en la renovación del stock de inventarios, por la visión de los productos que tienen mayor demanda del consumidor.

* **Oportunidad de Mercado**

Ofrecemos un apartado para las ventas en línea. Pues según estadística, se precisa que el comercio electrónico en Panamá creció aproximadamente un 40% durante la pandemia. Además, Panamá representa aproximadamente el 18% del total de las ventas nuevas de comercio electrónico que se realizaron en Centroamérica durante la pandemia. Se tiene la ventaja que el mercado objetivo, al ser adultos, el acceso a las tarjetas de créditos es mucho más fácil a comparación de si trabajamos con una demografía de menor edad.

* **Entorno Competitivo**

Baby Crochet es una empresa que se dedica a la venta de productos infantiles por lo que cualquier empresa que se dedique a esto es una potencial competencia para Baby Crochet, en el mercado panameño existen muchas, entre las que se pueden destacar: Babycottons, Poppy´s, EKP, KidsRepublic, Chikis Store, My Baby´s Closet, entre muchas otras.

* **Estrategia de Mercado**

Baby Crochet tendrá como formas de promoción: la utilización de banners y volantes, emplear las herramientas publicitarias de las redes sociales (Instagram, Twitter, Facebook), un plan de marketing que constara de realizar videos cortos mostrando los productos en plataformas de entretenimiento como lo son TikTok, sitios web para tener un mayor alcance de personas, ofreciendo descuentos en productos seleccionados, dando regalos a los primeros clientes.

Uso de Calificaciones y reseñas comprador-vendedor que le otorgue cierto grado de confiablidad.

Esto es debido a que el total de los usuarios activos en redes sociales es de 2.80 millones. Traducido esto en porcentaje es un 64.4% de la población del país. En otras palabras, más del 50% de los panameños y residentes utilizan las redes sociales. Mientras que, en 2022, el gerente senior de Mercadeo y Estrategia +Movil Negocios, resaltó que en Panamá hay casi 5.3 millones de conexiones de telefonía móvil. y 67% de la población usan internet, mientras que 3.45 millones son usuarios activos en redes sociales, equivalente a 78.2% de la población.

* **Aspectos administrativos y Organizacionales**
* Dueños / Administrativos

Son los socios dueños de la empresa, los que ponen el capital para su funcionamiento y realizan las gestiones administrativas y legales de la organización, deben tomar las decisiones para mantener en crecimiento a la empresa.

* Artesano

Mano de obra calificada capaz de confeccionar a mano tejidos crochet de la mayor alta calidad y según las necesidades de los clientes, usará herramientas tecnológicas para recibir los pedidos y mantener la comunicación con la empresa (trabajo a distancia).

* Departamento de Marketing

Encargado de la publicidad de la empresa a través de las redes sociales y manejo de estas.

* Departamento de atención al cliente

Persona encargada de realizar la atención al cliente a través de los canales digitales.

* Departamento de tecnología (Desarrollo Web)

Encargado de darle mantenimiento y soporte a la página web.

1. **Identificación del Público objetivo**

El mercado que abordará Baby Crochet (Público Objetivo) son los padres de familia, familiares o cualquier otra persona que tenga alguna con relación con un infante, y este interesado en adquirir ropa, accesorios y otros artículos similares, siempre y cuando cuenten con acceso a dispositivos tecnológicos e internet, que prefieren comprar desde su hogar y recibir sus productos en la puerta de casa.

Contamos con para venta de nuestro producto, uno de ellos es la tienda virtual (accediendo a nuestro sitio web)

1. **Definición del Mercado**

Descripción del mercado que abordará la empresa (Mercado Objetivo):

Son los padres, familiares o algún ser querido que tenga alguna con relación con el bebé.

Demanda potencial del Producto o Servicio (Tamaño del mercado)

Según el INEC en sus estadísticas de “Cifras preliminares de nacimientos vivos y defunciones fetales en la república: año 2021”, los niños nacidos en ese año fueron de 64,437. Siendo está cifra nuestro tamaño del mercado anualmente. A esto hay que restarle el porcentaje de familiares y conocidos de estos bebés que no tienen acceso a internet o no utilizan tiendas en línea. En 2022, el gerente senior de Mercadeo y Estrategia +Movil Negocios, resaltó que en Panamá el 67% de la población usa internet.

Esto contando solamente la población nacional, pero el mercado internacional en caso de expansión puede ser aún mayor.

* **Planeación del Proyecto**

Baby Crochet

Baby Crochet se diferencia mediante un modelo digital usando una plataforma que permite ventas en línea mientras que sus competidores emplean únicamente tiendas físicas.

Adicional Baby Crochet dispone de herramientas que permitan adaptar el inventario y la producción de sus artículos según la tendencia del mercado. Esto lo consigue mediante la adquisición de sistemas de información que alimentan su estrategia de inteligencia de negocios.

El comercio electrónico es una forma para que las empresas y los consumidores vendan y compren productos en línea. En lugar de comercializar productos a un grupo demográfico local alrededor de una tienda física, la base de clientes potenciales es mucho más grande y puede ubicarse potencialmente en cualquier lugar donde haya Internet.

Hay cuatro tipos diferentes de comercio electrónico: de empresa a consumidor (B2C), de empresa a empresa (B2B), de consumidor a empresa (C2B) y de consumidor a consumidor (C2C). En general, la gente piensa en transacciones de empresa a consumidor (B2C) cuando piensa en el comercio electrónico.

Baby Crochet emplea un comercio electrónico B2C: las transacciones B2C ocurren cuando una empresa vende un producto directamente a un cliente a través de Internet. Por ejemplo, si compró una camisa de Amazon, sería una transacción B2C. (DANIELLE ZANZALARI, 2022).

* **Algunos de los competidores indirectos que tenemos:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Competidores Indirectos de Baby Crochet** | | | |
|  | **poppys.com** | **epkpanama.com** | **kidsrepublic.com.pa** |
| **Descripción** | Tienda Online y Física de ropa para niños, niñas y bebés con una variedad de productos y marcas como Tommy Hilfiger, Nautica, entre otros. | Tienda Online y Física de ropa y accesorios para niños, niñas y bebés con una variedad de productos y enfocado en sum marca epk. | Tienda Física de ropa y accesorios especializados en niños, niñas y bebés con marcas reconocidas como Hugo Boss, Polo Ralph Lauren. |
| **Características** | Es un sitio web que vende ropa y accesorios para niños, niñas y bebés.  También posee tiendas físicas  Se aceptan pagos por tarjeta de crédito.  Las devoluciones se hacen hasta 30 días después de comprar el producto y con la etiqueta y el buen estado del mismo. | Sitio de ventas de ropa de la misma marca.  Se aceptan pagos por yappy, tarjetas de crédito como Visa y Mastercard.  Se realizan envíos al interior, a la ciudad de Panamá e internacionalmente.  También posee tiendas físicas | Sitio físico de ventas de ropa para niños, niñas y bebés de diferentes marcas.  Posee tiendas físicas en diferentes centros comerciales del país. |

Tabla 1 Competidores Indirectos de Baby Crochet

1. **Análisis Estratégico (FODA)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Fortalezas** | **Debilidades** |
| * No existen sitios de comercio electrónico en nuestro nicho de mercado en Panamá. * Contamos con una metodología de desarrollo para el sitio de comercio electrónico. * Empelamos un equipo de ingenieros capacitados para el desarrollo de la plataforma, así como con conocimiento del mercado. * Emplear una tienda en línea al contrario de una sola tienda física nos permite disminuir costos de alquiler. | * Recursos financieros limitados * La experiencia previa en desarrollo de empresas es poca * El mercado puede estar todavía muy nuevo para una tienda de comercio electrónico de nicho como la nuestra. |
| **Oportunidades** | **Amenazas** |
| * Expansión del negocio al no tener que depender del espacio de una tienda física. * Una mayor adopción de nuevas tecnologías en el área de comercio electrónico. | * Otras empresas con mayor estabilidad en el mercado nos copien la estrategia del negocio. * Ocasionar un aumento de compañías con modelos de negocios y servicios similares que nos hagan una competencia directa o indirecta. |

Tabla 2 Análisis Estratégico (FODA) de Baby Crochet

1. **Determinación del Nombre de Dominio y Registro de Negocio:**

* El Nombre del negocio será:

“Baby Crochet”

* El nombre del dominio del sitio será:

https//:www.babycrochet.com.net

1. **CRONOGRAMA**

**Chart, timeline

Description automatically generated**

Ilustración 1: Cronograma de E-commerce de Baby Crochet

1. **Presupuesto preliminar**

Empleando un modelo de negocio basado en la web, eliminamos los costos asociados a un local físico.

Siendo nosotros el equipo de desarrollo y diseño del sitio, podemos manejar los precios de nuestros salarios.

La atención al cliente emplearemos las bondades de la web para poder estar siempre en línea.

A continuación, exponemos nuestra tabla de costos.

Presupuesto Preliminar de Baby Crochet

****

Ilustración 2 Presupuesto Preliminar de Baby Crochet

1. **Definición de Necesidades**

**Procesos**

Baby Crochet necesita desarrollar una plataforma web para el comercio electrónico de su empresa. La página debe registrar a los compradores, para que puedan realizar sus pedidos desde cualquier lugar en donde encuentren con acceso a internet y posteriormente efectuar el pago del mismo a través de la página.

**Información**

-La plataforma debe registrar la información personal de los compradores ya que el primordial objetivo es llevar un control o registro de los usuarios y su recorrido por la página para ofrecer una atención más personalizada sobre los gustos de los compradores. Otro elemento de información importante que la plataforma debe soportar es la del inventario de los productos, si se encuentran en stock, si se han agotado o si se surtirá prontamente.

**Disponibilidad**

-El sitio debe estar disponible las 24 horas del día durante todo el año.

**Oportunidad de negocio**

-Ofrecer paquetes de publicidad dentro del sitio para empresas externas.

**Tecnología**

-Gestores de Bases de datos, capaz de manejar fiablemente las transacciones.

-Infraestructura tecnológica que soporte los servidores para las aplicaciones, bases de datos, etc.

**Seguridad**

-Toda la información cliente-servidor debe correr en canales seguros con protocolos de seguridad como TLS y HTTPS.

**Marketing**

-Estrategia para la publicidad de la empresa a través de las redes social como youtube, instagram, tik tok y twitter.

**Garantía**

-Realizar una propuesta de garantía para los compradores.

-Proporcionar un sistema de reclamos o atención al cliente, ya sea por medio de llamada telefónica, correo, redes sociales u otros.

**Medios de pago**

-Implementar una pasarela de pago que acepte tarjetas de crédito y débito.

**Reglamento**

-Establecer reglas claras y entendible para los usuarios.

1. **Definición de los Objetivos del negocio**

* **Objetivos Generales**

Implementar una plataforma web que sirva como sitio de comercio electrónico que permita al cliente comprar los modelos que tenemos listos para la venta o de pedir un nuevo diseño personalizado para ser confeccionado a su gusto.

* **Objetivos Específicos**
  + Desarrollar una plataforma web que permita comprar productos para infantes y/o pedir nuevos diseños personalizados.
  + Ofrecer un sitio web atractivo para la exhibición y mercadeo de los productos y servicios que ofrecemos.
  + Ofrecer los productos de forma organizada según categorías, número de ventas y tendencias de compra del usuario.
  + Tener medios de contacto y atención al cliente.
  + Presentar mensajes del estado de las órdenes.
  + Cumplir con las normas de usabilidad de las interfaces gráficas.
  + Debe de garantizar la disponibilidad al menos el 99,9 % del tiempo.
  + Debe de tener un sistema de carritos de compra.
  + Debe de gestionar la información de los usuarios, como su identidad, nombre, direcciones de entrega, historial de compras, usuario y contraseña.
  + Debe de seguir las recomendaciones de seguridad informática y las leyes vigentes en el trato de los datos personales.
  + Ofrecer cómodas y seguras opciones de pasarelas de pago.
* **Estrategias de Negocio**
* Presentar un sitio web atractivo al cliente, que presente recomendaciones de productos y servicios según las tendencias de compra del usuario tanto como los del resto de usuarios.
* Realizar campañas de marketing a través de banner publicitarios en línea y redes sociales.
* Resaltar los beneficios de adquirir nuestros productos sobre los de la competencia.
* Asegurarse ofrecer una excelente política de atención al cliente y tener muy buenos tiempos de entrega a domicilio, para beneficiarse de darse a conocer por la publicidad boca a boca.
* Emplear sistemas de reseñas para aumentar la escucha a nuestros clientes.
* Mejorar la experiencia de compra mediante analíticas de nuestro sitio web.

1. **Funcionalidades del sitio web**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Análisis de las Funciones del Sistema Web | | |
| Objetivos del Negocio | **Funcionalidad del Sistema** | **Requerimiento de Información** |
| Garantizar la disponibilidad de la plataforma web 24 horas al día, 365 días al año. | Mantenimiento del contenido en la aplicación web | Los elementos de servidor y redes deben ser monitorizados para asegurar su disponibilidad en todo momento. |
| Implementar protocolos tecnológicos de seguridad para garantizar transacciones seguras en la plataforma. | Aplicaciones de transacción | Implementar protocolos donde los usuarios evalúen a otros usuarios en caso de que las actividades sean ilícitas de manera tal que el administrador tenga mayor facilidad de detectar a usuarios no deseados y bloquearlos de manera tal que no realicen transacciones fraudulentas e ilegales mediante nuestra plataforma. |
| Realizar una propuesta de garantías para añadir confianza a los compradores que acceden al sitio. | Valor Agregado | Establecer una estrategia que incite a los usuarios a trabajar de forma correcta, debido a que en nuestra compañía los buenos valores y la honestidad de los usuarios juega un gran papel. |
| Ofrecer distintos paquetes de publicidad tanto para empresas como para vendedores usuales de la plataforma, que sirvan como alternativa al modelo de negocio transaccional del sitio. | Marketing/publicidad | Ofrecer servicios tales como Banners publicitarios para nuestros clientes de forma tal que puedan publicar sus productos o marca y nosotros generar un ingreso por eso. |
| Realizar una propuesta de garantías para añadir confianza a los compradores que acceden al sitio. | Valor Agregado | Establecer una estrategia que incite a los usuarios a trabajar de forma correcta, debido a que en nuestra compañía los buenos valores y la honestidad de los usuarios juega un gran papel. |
| Efectuar una plataforma de pago confiable y eficaz que soporte cancelaciones de distintas tarjetas de crédito o débito. | Interfaz de pago | La plataforma debe ser capaz de gestionar las transacciones de una manera óptima de forma tal que podamos tener un seguimiento de los mismos en caso tal que debamos tomar medidas pertinentes como el control de fraudes. |
| Desarrollar un reglamento claro y rígido que establezcan las reglas de subastas, compra y venta dentro de la plataforma. | Identidad | Establecer claramente las reglas del negocio y publicarla de forma tal que todas las personas tengan acceso a él, de forma que todos los usuarios cumplan con el reglamento impuesto para utilizar nuestra plataforma. |
| Elaborar un plan de marketing que alcance alianzas con los artistas y artesanos panameños. | Marketing/publicidad | Debemos implementar una estrategia de mercadeo de forma tal de que los artistas se vean motivados a utilizar nuestra |

1. **Determinación de los elementos del marketing:**

* **Publicidad en redes sociales**

Se usará publicidad en redes sociales para obtener una primera interacción de los clientes potenciales, utilizaremos las herramientas ofrecidas por plataformas de mayor alcance como Facebook, Instagram, redirigiendo cierto flujo al sitio web y también implementando un contacto de WhatsApp para utilizar los estados que ofrece esa plataforma.

* **Posicionamiento en los motores de búsqueda**

Primeramente, se utilizarán los servicios de Google para obtener un posicionamiento en su buscador, de esta forma captaremos la atención de las personas que buscan productos relacionados al nuestro, también se obtendrán datos para luego procesarlos y obtener información para lograr un posicionamiento orgánico (SEO) lo cual representara un ahorro en marketing para la empresa.

* **Pop-ups, banners y anuncios en páginas web**

Cada vez es más frecuente cuando navegamos en Internet encontrarnos con anuncios en los sitios webs, ya sean a un costado, en medio de una oración, al final o inclusive al inicio, por lo usaremos el servicio de Google Ads, con la finalidad principal de que nuestra publicidad no sea invasiva y de esta forma generar visitas a nuestro sitio.

* **Publicidad exterior**

Esta es una de las publicidades más utilizadas a lo largo del tiempo, utilizaremos publicidades en vallas, banners, flyers, etc. Con la finalidad de captar la atención de clientes potenciales y enfocándonos en nuestro mercado a la hora de repartir los flyers, padres que estén con sus hijos o cualquier persona que pueda interesarle nuestro producto.

1. **Escenario General del Modelo del negocio**

