### **Objetivos Estratégicos:**

1. **Expansión de Mercado:**
   * **A corto plazo:** Establecer una presencia sólida en las principales ciudades de Chile, alcanzando un 20% de penetración en el mercado de servicios locales dentro del primer año.
   * **A mediano plazo:** Expandir operaciones a otros mercados en Latinoamérica, comenzando con Argentina y Perú, con el objetivo de ser líderes en la región en los próximos tres años.
2. **Empoderamiento de Emprendedores:**
   * Desarrollar programas de capacitación y herramientas que ayuden a los emprendedores a mejorar sus habilidades y optimizar sus negocios.
   * Facilitar el acceso a microfinanciamiento y asesoría financiera para pequeños empresarios que buscan crecer.
3. **Experiencia del Usuario:**
   * Implementar un sistema de calificaciones y retroalimentación que garantice la mejora continua de los servicios ofrecidos en la plataforma.
   * Integrar tecnología de inteligencia artificial para ofrecer recomendaciones personalizadas y mejorar la experiencia de usuario.
4. **Responsabilidad Social y Sostenibilidad:**
   * Implementar prácticas que minimicen la huella de carbono de nuestras operaciones, promoviendo el uso de servicios y productos sostenibles dentro de la plataforma.
   * Fomentar iniciativas que apoyen a comunidades vulnerables y contribuyan al desarrollo social y económico de las áreas donde operamos.

**1. Funcionalidades Principales del Software:**

**a. Plataforma para Usuarios (Clientes):**

* **Registro y Perfil de Usuario:** Permite a los usuarios crear un perfil donde puedan gestionar sus datos personales, historial de servicios contratados, y preferencias.
* **Búsqueda de Servicios:** Un motor de búsqueda avanzado que permita a los usuarios encontrar servicios por categoría, ubicación, calificaciones, y disponibilidad.
* **Sistema de Calificación y Comentarios:** Usuarios pueden calificar los servicios recibidos y dejar comentarios que ayuden a otros usuarios en la toma de decisiones.
* **Sistema de Reservas:** Integración de un sistema que permita a los usuarios reservar servicios directamente desde la plataforma, incluyendo opciones para citas inmediatas o programadas.
* **Métodos de Pago Seguro:** Integración de múltiples métodos de pago (tarjetas de crédito, transferencias, pagos electrónicos) con altos estándares de seguridad.
* **Recomendaciones Personalizadas:** Utilizar inteligencia artificial para sugerir servicios basados en el historial del usuario y sus preferencias.
* **Programa de Referidos:** Módulo que incentive a los usuarios a referir a nuevos clientes a cambio de recompensas o descuentos.

**b. Plataforma para Proveedores (Emprendedores):**

* **Registro y Perfil de Proveedor:** Permite a los proveedores crear y gestionar su perfil de negocio, incluyendo detalles de los servicios ofrecidos, precios, disponibilidad, y certificaciones.
* **Gestión de Reservas y Agenda:** Herramientas para gestionar reservas, horarios, y disponibilidad, con opciones para automatizar recordatorios y confirmar citas.
* **Panel de Control:** Dashboard que proporciona estadísticas sobre las ventas, reseñas, tráfico de clientes, y otras métricas importantes para ayudar a los emprendedores a tomar decisiones informadas.
* **Herramientas de Marketing:** Funcionalidades para crear promociones, descuentos, y campañas dirigidas a segmentos específicos de usuarios en la plataforma.
* **Sistema de Pagos:** Integración para recibir pagos directamente a través de la plataforma, con opciones de gestión financiera y reportes de ingresos.
* **Capacitación y Soporte:** Acceso a recursos educativos y soporte técnico para ayudar a los emprendedores a optimizar su presencia en la plataforma.

**Plataforma de Administración (Backoffice):**

**1. Gestión de Usuarios (Clientes y Proveedores):**

* **Panel de Control de Usuarios:** Acceso a un panel donde se pueden ver y gestionar todos los perfiles de clientes y proveedores registrados en la plataforma.
* **Verificación y Aprobación de Proveedores:** Un sistema para revisar, verificar, y aprobar nuevos proveedores que desean unirse a la plataforma, asegurando que cumplen con los estándares de calidad y seguridad.
* **Historial de Actividades:** Registro detallado de las actividades realizadas por los usuarios en la plataforma, como reservas, pagos, y comunicaciones.
* **Soporte y Resolución de Problemas:** Herramientas para la gestión de solicitudes de soporte, quejas y resolución de disputas entre clientes y proveedores.

**2. Gestión de Pagos y Facturación:**

* **Procesamiento de Pagos:** Supervisión de todos los pagos que se realizan a través de la plataforma, con capacidad para realizar reembolsos, ajustes, y gestionar comisiones.
* **Facturación Automatizada:** Generación automática de facturas para proveedores y clientes, con opción de exportar reportes financieros detallados.
* **Gestión de Comisiones y Tarifas:** Configuración y gestión de las comisiones que cobra la plataforma a los proveedores, así como tarifas por servicios adicionales (e.g., destacados en la plataforma).
* **Integración con Sistemas Financieros:** Conexión con sistemas contables y financieros externos para facilitar la gestión contable y el cumplimiento fiscal.

**3. Gestión de Reservas y Operaciones:**

* **Monitorización en Tiempo Real:** Visualización en tiempo real de las reservas activas, permitiendo la intervención administrativa en caso de problemas o conflictos.
* **Asignación de Recursos:** Herramientas para gestionar la asignación de servicios, ya sea mediante automatización o intervención manual, asegurando la disponibilidad adecuada de proveedores.
* **Estadísticas Operativas:** Reportes que muestran el rendimiento operativo de la plataforma, incluyendo tasas de cancelación, tiempo promedio de respuesta, y satisfacción del cliente.

**4. Gestión de Programas de Referidos:**

* **Configuración de Recompensas:** Control sobre las recompensas y beneficios que se ofrecen a los usuarios que refieren a otros clientes o proveedores a la plataforma.
* **Monitoreo de Referidos:** Herramientas para seguir el rendimiento de los programas de referidos, incluyendo la cantidad de usuarios referidos y la efectividad de las campañas.
* **Optimización de Campañas:** Análisis de datos para ajustar y mejorar las estrategias de referidos, maximizando el retorno de inversión.

**5. Marketing y Promociones:**

* **Gestión de Campañas Publicitarias:** Capacidad para crear, lanzar y monitorear campañas publicitarias dentro de la plataforma, segmentando por ubicación, tipo de usuario, o historial de uso.
* **Promociones y Descuentos:** Creación y administración de promociones especiales, cupones de descuento, y ofertas para incentivar el uso de la plataforma.
* **Análisis de Impacto:** Herramientas para medir el éxito de las campañas de marketing, utilizando datos como tasas de conversión y retorno de inversión.

**6. Análisis y Reportes:**

* **Dashboards Personalizados:** Paneles de control que muestran métricas clave del negocio, como ingresos, tasas de conversión, satisfacción del cliente, y rendimiento de proveedores.
* **Reportes Detallados:** Capacidad para generar reportes detallados sobre cualquier aspecto del funcionamiento de la plataforma, incluyendo financieros, operativos, y de marketing.
* **Alertas y Notificaciones:** Sistema de alertas que notifica al equipo administrativo sobre eventos críticos, como problemas con pagos, caídas en la satisfacción del cliente, o desempeño inadecuado de un proveedor.

**7. Seguridad y Cumplimiento:**

* **Gestión de Permisos y Roles:** Administración de los permisos y roles de acceso para el equipo interno, asegurando que solo el personal autorizado pueda acceder a información sensible.
* **Auditorías y Cumplimiento:** Registro de todas las acciones realizadas en la plataforma para facilitar auditorías y asegurar el cumplimiento con normativas locales e internacionales.
* **Protección de Datos:** Implementación de políticas de privacidad y seguridad de la información para proteger los datos de los usuarios conforme a las regulaciones como el RGPD.

**8. Automatización y Mejora Continua:**

* **Automatización de Procesos Repetitivos:** Uso de herramientas de automatización para tareas administrativas rutinarias, como la verificación de usuarios o la emisión de facturas.