

Ingenieria de Requerimientos BeautyAtHome



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Manuel Ricardo Guerrero Cuéllar^{*}
Davidson Esfleider Sanchez Gordillo^{**}
Lina Sofia Moreno Guatavita^{***}
Sergio Nicolas Mendivelso Martinez^{****}
Duvan Santiago Gil Salinas^{*****}

9 de mayo de 2025

^{*}Código Estudiantil: 20231020078, mrguerreroc@udistrital.edu.co

^{**}Código Estudiantil: 20231020183, desanchezg@udistrital.edu.co

^{***}Código Estudiantil: 20231020133, lsmorenog@udistrital.edu.co

^{****}Código Estudiantil: 20231020227, snmendivelsom@udistrital.edu.co

^{*****}Código Estudiantil: 20232020009, dsgils@udistrital.edu.co

Índice

1. Descripción del problema	1
1.1. Introducción	1
2. Análisis de competencia/Benchmarking	2
2.1. Objetivo del Análisis	2
2.2. Metodología	2
2.3. Identificación de Competidores	3
2.3.1. Competidores Directos	3
2.3.2. Competidores Indirectos	3
2.4. Análisis de Competidores Clave	4
2.4.1. Salón Tradicional	4
2.5. Análisis FODA (SWOT) para BeautyAtHome (Preliminar) . .	4
3. Lista de requerimientos	6
3.1. Requerimientos Funcionales	6
3.2. Requerimientos No Funcionales	7
4. Mapa de historias de usuario	7

1 Descripción del problema

1.1 Introducción

En la actualidad, el acceso a servicios de belleza personalizados desde el hogar se ha vuelto una necesidad creciente en una sociedad que valora cada vez más la comodidad, la eficiencia y la atención personalizada. Sin embargo, a pesar del auge de este tipo de servicios, encontrar profesionales calificados, disponibles y confiables sigue siendo un desafío tanto para nuevos usuarios como para clientes recurrentes. Además, la falta de una plataforma centralizada que permita evaluar la experiencia de los profesionales, sus servicios previos, su disponibilidad, y las zonas en las que trabajan, representa una barrera para la consolidación de este modelo de atención en casa.

BeautyAtHome surge como una solución tecnológica que busca conectar de forma segura y eficiente a clientes con profesionales de la belleza, facilitando la búsqueda, consulta, agendamiento y evaluación de servicios estéticos en el hogar. La plataforma también promueve la transparencia mediante reseñas, portafolios de trabajos anteriores y garantiza la confidencialidad de la información personal de los usuarios. Un aspecto distintivo es la inclusión de profesionales patrocinados por marcas de belleza reconocidas, lo que añade un valor diferencial a los servicios ofrecidos.

Objetivo general

Diseñar e implementar una plataforma digital que permita a los usuarios consultar, contratar y calificar servicios de belleza prestados en el hogar, facilitando el acceso a profesionales confiables y especializados, con control de disponibilidad y resguardo de la información personal de los clientes.

Objetivos específicos

- Permitir la consulta de perfiles de profesionales con detalles como nombre, fotografía, experiencia y servicios ofrecidos.
- Mostrar información detallada de cada servicio, incluyendo descripción, precio e imágenes de referencia.

- Implementar un sistema para la gestión de agenda y disponibilidad de los profesionales.
- Permitir la visualización del historial de servicios realizados por cada profesional, incluyendo fecha y fotografías de los resultados.
- Incorporar un sistema de calificación y reseñas por parte de los clientes.
- Gestionar zonas de cobertura geográfica para cada profesional.
- Identificar y destacar a los profesionales patrocinados por marcas de belleza, así como los productos exclusivos que utilizan.
- Garantizar la protección de la privacidad de los clientes en todos los niveles de la aplicación.

2 Análisis de competencia/Benchmarking

2.1 Objetivo del Análisis

El presente análisis de competencia y benchmarking tiene como objetivo identificar a los principales competidores directos e indirectos que operan en el mercado de servicios de belleza a domicilio en Bogotá. A través de la evaluación de sus modelos de negocio, funcionalidades, experiencia de usuario y estrategias, se busca identificar las fortalezas y debilidades de estos competidores, así como las oportunidades y amenazas que enfrenta BeautyAtHome al ingresar y desarrollarse en este mercado.

2.2 Metodología

Para llevar a cabo este análisis, se empleará una metodología cualitativa basada en:

- Investigación secundaria de plataformas en línea
- Análisis de la presencia digital de negocios relevantes
- Inferencia lógica de sus estrategias operativas y de marketing

Se estructurará el análisis en:

1. Identificación de competidores
2. Evaluación detallada de competidores clave
3. Análisis FODA preliminar
4. Conclusiones y recomendaciones estratégicas para BeautyAtHome

2.3 Identificación de Competidores

2.3.1. Competidores Directos

- **Jelpit:** Plataforma que ofrece diversos servicios para el hogar, incluyendo belleza a domicilio.
- **GetNinjas:** Plataforma de origen brasileño que conecta profesionales de diversas áreas con clientes.
- **Timely:** Software de gestión para salones de belleza con posible expansión a domicilio.
- **Treatwell:** Plataforma europea para reservar servicios de belleza.
- **Plataformas Locales Especializadas:** Posibles plataformas locales enfocadas exclusivamente en belleza a domicilio.

2.3.2. Competidores Indirectos

- **Salones de Belleza y Spas Tradicionales:** Establecimientos físicos con reputación y base de clientes.
- **Plataformas de Servicios Amplias:** Rappi, Domicilios.com (con posible sección de belleza).
- **Redes Sociales y Grupos Informales:** Profesionales independientes que operan a través de Instagram, Facebook, etc.

2.4 Análisis de Competidores Clave

Para este análisis inicial consideramos:

Cuadro 1: Comparativa de Competidores Clave

Aspecto	Jelpit	GetNinjas
Modelo de Negocio	Plataforma multiservicios	Marketplace de cotizaciones
Propuesta de Valor	Conveniencia multiservicio	Comparación de precios
Funcionalidades	Búsqueda por servicio/ubicación	Filtros por categoría/ubicación
Experiencia UX/UI	Intuitiva y funcional	Enfocada en cotizaciones
Cobertura Bogotá	Amplia en áreas principales	Amplia en varias ciudades
Estrategia Marketing	Marketing digital amplio	Atracción de clientes/profesionales
Modelo de Precios	Comisión por reserva/suscripción	Pago por leads/suscripciones
Diferenciación	Variedad de servicios	Comparación de precios

2.4.1. Salón Tradicional

- **Modelo:** Servicios presenciales con posible extensión a domicilio
- **Propuesta:** Calidad, experiencia y relaciones a largo plazo
- **Funcionalidades:** Reserva telefónica/presencial, catálogo definido
- **UX:** Enfocada en comodidad y estética del salón
- **Cobertura:** Limitada a ubicaciones físicas
- **Marketing:** Local, boca a boca, redes sociales

2.5 Análisis FODA (SWOT) para BeautyAtHome (Preliminar)

Consideraciones Clave

- **Ventaja competitiva:** La especialización exclusiva en belleza diferencia a BeautyAtHome de plataformas multiservicio

Cuadro 2: Análisis FODA Detallado

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque especializado en servicios de belleza a domicilio • Elemento diferenciador: profesionales patrocinados por marcas exclusivas • Presentación detallada del portafolio con imágenes de resultados • Potencial para generar confianza a través de reseñas transparentes • Sistema de agendamiento integrado basado en disponibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Plataforma nueva sin base de usuarios establecida • Necesidad de construir confianza en el mercado • Dependencia de adopción dual (profesionales/clientes) • Posibles desafíos logísticos y de coordinación
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Demanda creciente de servicios a domicilio • Alianzas estratégicas con marcas de belleza • Diferenciación por calidad y especialización • Expansión a nichos específicos de belleza • Falta de plataforma especializada dominante en Bogotá 	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia con mayor reconocimiento (Jelpit, GetNinjas) • Resistencia cultural a servicios domiciliarios • Informalidad de profesionales en redes sociales • Necesidad de garantizar calidad profesional constante

- **Riesgo principal:** La construcción de confianza inicial requiere inversión en marketing y garantías de calidad
- **Oportunidad crítica:** Alianzas con marcas pueden acelerar la adopción tanto de clientes como de profesionales
- **Recomendación:** Implementar programas de certificación para profesionales que validen su experiencia

3 Lista de requerimientos

3.1 Requerimientos Funcionales

■ Gestión de Profesionales

- Crear y actualizar perfil con nombre, foto y experiencia.
- Asociar servicios ofrecidos.
- Asociar zonas de cobertura.
- Filtrar profesionales.
- Mostrar profesionales patrocinados.

■ Gestión de Clientes

- Registro de datos básicos: nombre, correo y ubicación.
- Consultar servicios realizados por un profesional.
- Dejar reseñas a los profesionales que contrató.
- Navegar por reseñas y resultados anteriores.

■ Gestión de Servicios

- Añadir servicios con nombre, descripción, precio e imágenes de referencia.
- Asociar servicios a marcas patrocinadoras (si aplica).
- Registrar cada servicio prestado con fecha y fotografías del resultado.
- Filtrar por tipo de servicio, ubicación o calificación.

■ Sistema de Reseñas

- Permitir a clientes dejar una reseña textual y calificación en estrellas (1-5).
- Asociar reseñas a servicios prestados.
- Permitir incluir fotos de resultados en las reseñas.

■ Agenda y Disponibilidad

- Consultar disponibilidad del profesional mediante calendario integrado.

- Agendar servicios directamente desde la página.
- Notificaciones de confirmación para agendamientos.

3.2 Requerimientos No Funcionales

■ Seguridad

- Cifrado de datos personales.
- Autenticación de usuarios.
- Asegurar que la información personal del cliente esté protegida y no sea visible públicamente.

■ Rendimiento

- Carga rápida de imágenes y resultados de búsqueda.

■ Cumplimiento Legal

- Protección de datos conforme a la GDPR o Ley de Protección de Datos aplicable.
- Asegurar que la información personal del cliente esté protegida y no sea visible públicamente.

4 Mapa de historias de usuario

Release	Actividad Principal	Historias de Usuario
Release 1 (MVP)	Descubrimiento y Búsqueda	<ul style="list-style-type: none"> ■ Como cliente, quiero buscar profesionales por tipo de servicio (ej. manicure, corte de cabello). ■ Como cliente, quiero filtrar profesionales por área de cobertura (ej. barrio). ■ Como cliente, quiero ver un listado de profesionales en mi área. ■ Como cliente, quiero ver el perfil de un profesional (nombre, foto, experiencia). ■ Como cliente, quiero ver los servicios que ofrece un profesional (nombre, descripción, precio).
	Gestión de Cuenta	<ul style="list-style-type: none"> ■ Como cliente, quiero crear una cuenta e iniciar sesión. ■ Como profesional, quiero crear un perfil con mi información básica. ■ Como profesional, quiero listar los servicios que ofrezco.
	Agendamiento	<ul style="list-style-type: none"> ■ Como cliente, quiero ver la agenda de disponibilidad de un profesional. ■ Como cliente, quiero seleccionar fecha y hora para agendar. ■ Como cliente, quiero recibir notificación de confirmación de cita.

Release	Actividad Principal	Historias de Usuario
	Gestión de Citas (Profesional)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Como profesional, quiero recibir notificaciones de nuevas citas. ■ Como profesional, quiero ver detalles de citas (cliente, servicio, fecha).
Release 2	Descubrimiento y Búsqueda	<ul style="list-style-type: none"> ■ Como cliente, quiero ver imágenes de referencia de servicios. ■ Como cliente, quiero filtrar profesionales por calificación promedio. ■ Como cliente, quiero ver reseñas de otros usuarios.
	Perfil y Servicios (Profesional)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Como profesional, quiero cargar imágenes de referencia para mis servicios. ■ Como profesional, quiero definir áreas de cobertura.
	Post-Servicio	<ul style="list-style-type: none"> ■ Como cliente, quiero calificar un servicio (1-5 estrellas). ■ Como cliente, quiero dejar una reseña con texto.
	Gestión de Cuenta	<ul style="list-style-type: none"> ■ Como cliente, quiero ver mi historial de citas.

Release	Actividad Principal	Historias de Usuario
Release 3	Descubrimiento y Búsqueda	<ul style="list-style-type: none"> ■ Como cliente, quiero identificar profesionales patrocinados por marcas. ■ Como cliente, quiero ver historial de trabajos previos (fotos de resultados).
	Agendamiento	<ul style="list-style-type: none"> ■ Como cliente, quiero cancelar o reagendar una cita. ■ Como cliente, quiero recibir recordatorios de citas próximas.
	Gestión de Citas (Profesional)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Como profesional, quiero confirmar/rechazar citas con justificación. ■ Como profesional, quiero marcar citas como completadas.
	Interacción con Clientes	<ul style="list-style-type: none"> ■ Como profesional, quiero ver reseñas y calificaciones de mis servicios.
	Administración	<ul style="list-style-type: none"> ■ Como administrador, quiero aprobar/rechazar registros de profesionales. ■ Como administrador, quiero suspender cuentas por incumplimiento.

Release	Actividad Principal	Historias de Usuario
Release 4	Administración	<ul style="list-style-type: none">■ Como administrador, quiero gestionar categorías de servicios.■ Como administrador, quiero monitorear y moderar reseñas.■ Como administrador, quiero ver estadísticas de la plataforma.
	Gestión de Cuenta	<ul style="list-style-type: none">■ Como cliente, quiero guardar profesionales como favoritos.■ Como cliente, quiero ver mis reseñas pasadas.
	Post-Servicio	<ul style="list-style-type: none">■ Como cliente, quiero ver fotos del resultado final del servicio.