

# Evaluación 2: Radiografía de la aplicación Rappi Cómputo Móvil

Autor: Mendoza Toledo Oscar

Entrega: Jueves 29 de julio del 2021

## 1 Introducción

Rappi es una aplicación originaria de Bogotá, la cual permite a los usuarios realizar pedidos de cualquier tipo a su domicilio, esta aplicación nació de un proyecto independiente, sin embargo, tuvo un éxito tan grande y tan rápido que opacó a la compañía de la cual surgió. A continuación explicaré algunos conceptos de esta impresionante aplicación, desde su historia, su funcionamiento y algunos datos sobre el crecimiento de esta aplicación.

## 2 Orígen de Rappi

Simón Borrero es el fundador de Rappi y el explica la historia detrás de esta aplicación [3]. Simón Borrero comenzó realizando y vendiendo páginas web, fundó una compañía llamada *Imaginamos* en la cual se desarrollaban aplicaciones del tipo *startups* y una de esas aplicaciones fue Rappi. El principal éxito de esta aplicación fue que los usuarios podían realizar sus compras realizando pagos en efectivo, esta modalidad les permitió acercar a un mayor número de usuarios e impulsó un crecimiento exponencial permitiendo a Rappi convertirse en una aplicación referente en su categoría.

## 3 ¿Qué es Rappi?

Rappi es una aplicación que pertenece al sector financiero, la cual permite a los usuarios realizar pedidos a domicilio de cualquier tipo, en sus inicios realizaba entregas o *delivers* de alimentos, después añadieron entregas de víveres, luego medicamentos, dinero [2] y ahora se puede entregar lo que sea, su crecimiento le ha permitido asociarse con un mayor número de empresas alimenticias y de venta de productos en línea, además Rappi cuenta con una tarjeta de crédito, que le brinda al usuario beneficios, como promociones o descuentos en sus compras dentro de la aplicación.

## 4 El impacto de Rappi en la sociedad

Rappi ha tenido un gran impacto en la sociedad tal que los usuarios ya disponen de esta aplicación en su día a día, debido a que para muchas personas es más práctico el pedir alimentos, que disponer de su tiempo para prepararlos, además, Rappi ha logrado aprovechar la situación actual del aislamiento debido a la pandemia, el servicio que brinda a sus usuarios se ajusta a muchas de las necesidades actuales del usuario. Por último, gran parte del éxito de Rappi se debe gracias a que sus actualizaciones se realizan tomando en cuenta la retroalimentación de los usuarios, como expresó su fundador Simón Borrero *"Lo valioso de Rappi no fue idea nuestra, sino de los propios usuarios"*, asegura Borrero.

*La plataforma contaba con un espacio, un buzón de sugerencias, para que los consumidores dejaran las suyas y así mejorar el modelo de negocios. Los emprendedores, grupo fundador al que se había sumado Juan Pablo Ortega, notaron que el público les hacía pedidos que no habían contemplado, como órdenes de restaurantes carentes de delivery, compras de supermercado y hasta dinero en efectivo."*[2]. Rappi se ha globalizado tanto y a una gran velocidad, permitiendo conectarse con cualquier persona que disponga de internet, su aplicación y un pedido.

## 5 Los números de Rappi

Rappi es una aplicación que llegó a estar en boca de todos gracias a su rápido crecimiento, fue noticia cuando de un año para otro, específicamente de 2018 a 2019, aumentó sus ganancias en un 164% alcanzando la cifra en ingresos mayor de 200 millones de dólares [4].

Esta aplicación se desarrolló como aplicación móvil, registrada bajo la misma compañía que la creo, Rappi, Inc - Delivery, se puede encontrar tanto para Android como para iOS, además cuenta con un sitio web en donde te brinda el mismo servicio que en su aplicación móvil. La aplicación se liberó el 6 de junio del 2015 y se puede encontrar de forma gratuita en la App Store, de Apple o en la tienda de aplicaciones de Google, la Play Store contando con más de 10,000,000 descargas. Por último, es una aplicación que se actualiza bastante, y brinda la posibilidad a los usuarios de hacer comentarios y brindar retroalimentación sobre la calidad del servicio por parte del restaurante o tienda, la aplicación y los repartidores.

Actualmente otras aplicaciones ofrecen un servicio igual o similar al que ofrece Rappi, su principal competencia podría decirse que es Uber Eats ya que ha tenido un éxito global y es muy popular, otro competidor sería Didi, que de igual forma es popular aquí en México y una de las principales cuestiones por la cual se pelea el trono en este tipo de aplicaciones es la cantidad de promociones que se le brindan al usuario y las prestaciones que reciben los repartidores.

## 6 Lo especial de Rappi

Actualmente es el momento perfecto para el crecimiento de este tipo de aplicaciones ya que con la pandemia se han creado oportunidades, por ejemplo, conservar el distanciamiento social, aprovechar el mercado digital y dominar el mercado de este tipo de aplicaciones brindando distintos métodos de pago a sus usuarios, beneficios y promociones y una variedad

amplia de servicios que se pueden realizar usando esta aplicación.

La principal fortaleza de Rappi es que tiene buenas bases, desde su fundación hicieron las cosas bien, brindando los servicios que los clientes necesitaban, actualizarse a las nuevas tecnologías, como son las aplicaciones móviles y ser flexibles con los métodos de pago para captar a más usuarios.

Las principales razones por las cuales Rappi tendría una debilidad las encuentro en la experiencia del servicio, La gente que sirve a Rappi como repartidores no llevan una capacitación, casi cualquier persona puede ocupar este puesto, a diferencia de empresas especializadas como DHL o UPS. Entonces resulta casi imposible prevenir que el usuario tenga una mala experiencia derivada a un mal servicio por parte de un repartidor poco calificado, causando una insatisfacción del cliente dirigida hacia la compañía en general y no al repartidor. Sin embargo, Rappi brinda un sistema de calificación del personal para verificar la satisfacción del servicio brindado a los usuarios, previniendo la problemática antes mencionada.

Por último la principal amenaza que tienen todas las aplicaciones del mismo tipo de Rappi es el trato con los repartidores, dicha problemática ha puesto a Rappi en mención de los medios, argumentando sueldos injustos o pocas prestaciones a estas personas, incluso que no se les considera como empleados de la empresa.

## 7 Funcionamiento de la aplicación

Rappi es una aplicación con una interfaz muy simple y consta de lo siguiente:

- Permite agregar distintas ubicaciones para que el usuario defina el destino de su pedido
- Después se encuentra una barra de secciones donde se puede elegir que tipo de producto se solicita, dentro de los cuales hay restaurantes, farmacias, licores, cajero, mascotas, tecnología, libros, productos de belleza, super, entre otras.
- Luego se encuentra una sección donde se promociona su método de pago con tarjeta de crédito de la misma empresa y se explican los beneficios.
- Se muestran propagandas de descuentos y promociones en restaurantes o en tiendas
- Algo interesante de Rappi es su sistema de agregado de *items* a la lista de compras, un sistema desarrollado por los mismos fundadores llamado *Grabability*, el cual ha sido usado en otras tiendas como Walmart y que prometen mejorar las compras electrónicas [1].
- Una característica interesante es el sistema de notificaciones para que el usuario sepa en todo momento el estado de su pedido, se le brinda información sobre la hora estimada de llegada, el estado del pedido, que puede ser: Orden recibida, Preparando pedido, El repartidor está en camino a recuperar tu pedido, Repartidor en camino y Orden entregada. Se brinda un mapa que gracias al GPS del teléfono del repartidor puedes visualizar en tiempo real a qué distancia se encuentra de tu posición.
- Para los métodos de pago se aceptan Tarjetas de Crédito/Débito, tarjeta de Rappi, efectivo o aplicaciones de terceros como Paypal.

## 8 Mi opinión

Esta aplicación la seleccioné por ser una herramienta que uso cotidianamente, considero que brinda servicios indispensables para muchas personas para ayudarlas a salir de un apuro y cumplir con necesidades que pueden surgir en cualquier situación, además, las actualizaciones han fortalecido la seguridad de los usuarios y los repartidores para asegurar el cumplimiento de los pedidos y evitar fraudes o delitos a los que se pueden exponer tanto los usuarios como los repartidores.

Es difícil tratar de encontrar algo que mejorar de ésta aplicación ya que desde su fundación se ha considerado la opinión del público, en sí es una aplicación que se ha construido a partir de lo que los usuarios necesitaban, considero que es la ruta correcta Rappi, es lo que los hace únicos y distintivos ante sus competidores. Si fuera mi responsabilidad cambiar algo de la aplicación sería mejorar la interfaz gráfica, quitar tanta información que satura la pantalla y brindar un apartado dónde se explique bien cuales son los servicios que se ofrecen, porque en mi caso antes de realizar este trabajo, mi conocimiento de la aplicación se limitaba a pedir a restaurantes y desconocía el amplio repertorio de servicios que ofrece esta aplicación.

## References

- [1] Valora Analitik. De crear software para rappi y walmart a revolucionar las pymes. (2020). de Valora Analitik Sitio web: < <https://www.valoraanalitik.com/2021/03/26/de-crear-software-para-rappi-y-walmart-a-revolucionar-las-pymes/> >.
- [2] Fernando Casino. Cuando la suerte llama a tu puerta: la historia de rappi, o de una empresa que nació de un buzón de sugerencias. (2020). de iProUp Sitio web: < <https://www.iproup.com/economia-digital/10801-la-historia-de-rappi-la-empresa-que-revoluciono-el-delivery> >.
- [3] Rappi Corporativo. Cómo nació rappi explicado por su fundador simon borrero. (2018). de Rappi Sitio web: < <https://blog.rappi.com/como-nacio-rappi/> >.
- [4] Laura Neira Marciales. Rappi fue el gran protagonista de la industria informática el año pasado por aumento en sus resultados financieros. (2020). de La Republica Sitio web: < <https://www.larepublica.co/empresas/rappi-fue-el-gran-protagonista-de-la-industria-informatica-durante-2019-por-sus-resu> >.