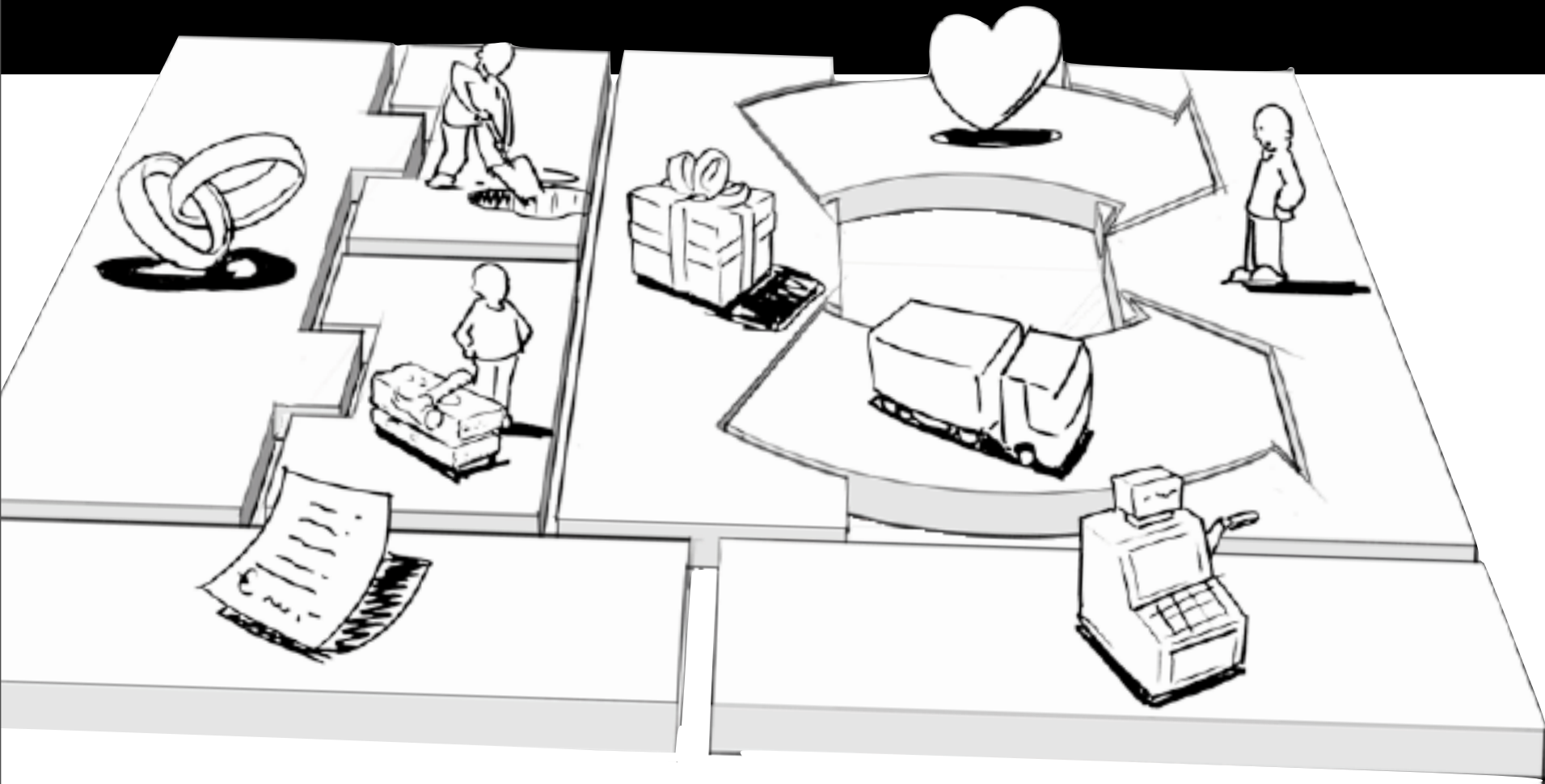


Service Design

# Utilizando métodos de diseño

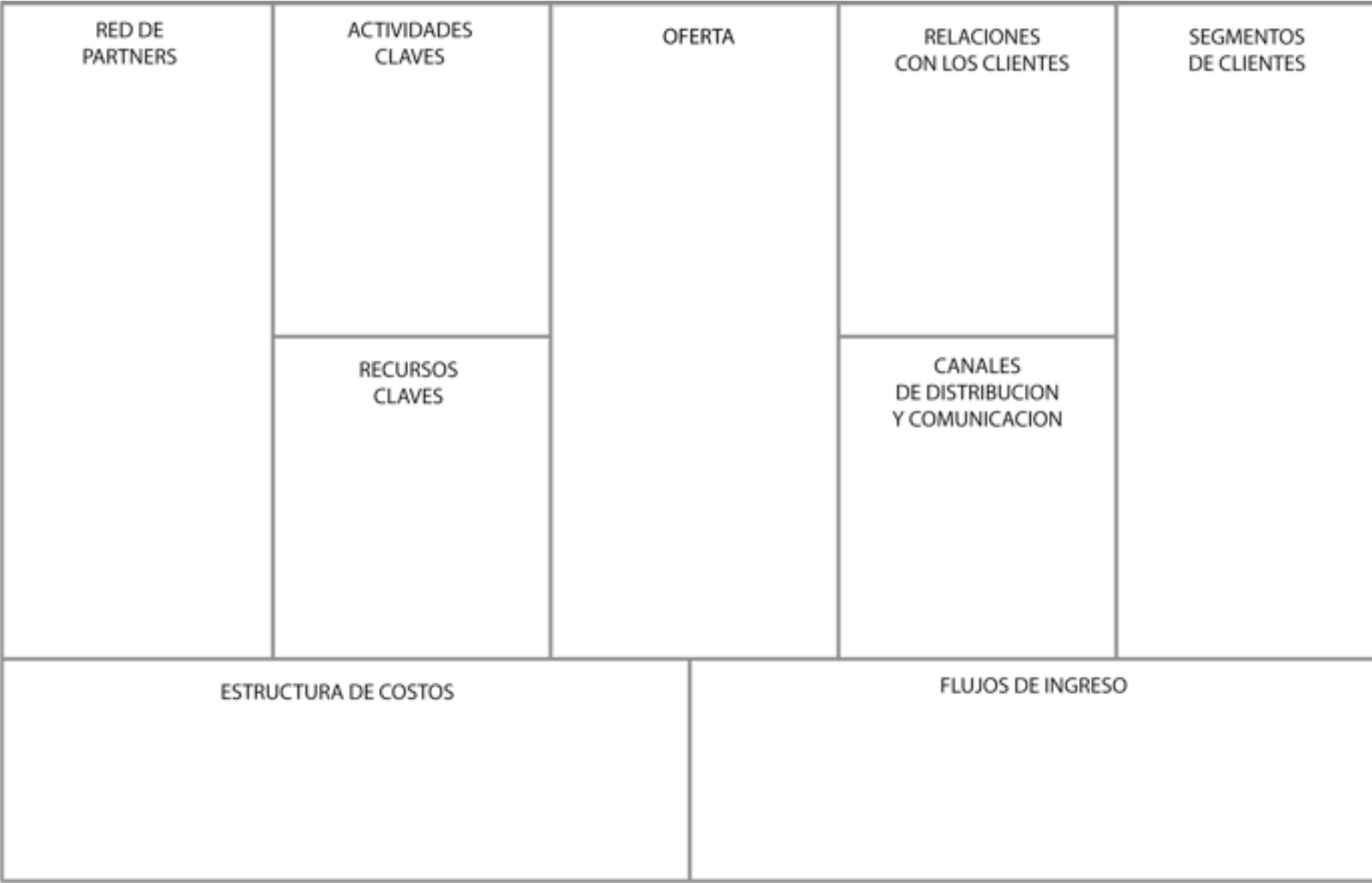
Business Model Canvas



Describe el racional de cómo una organización puede crear, implentar y generar propuestas de valor

# Areas de Acción

4 preguntas fundamentales



RED DE  
PARTNERS

ACTIVIDADES  
CLAVES

OFERTA

RELACIONES  
CON LOS CLIENTES

SEGMENTOS  
DE CLIENTES

Cómo?

RECURSOS  
CLAVES

Qué?

Quién?

CANALES  
DE DISTRIBUCION  
Y COMUNICACION

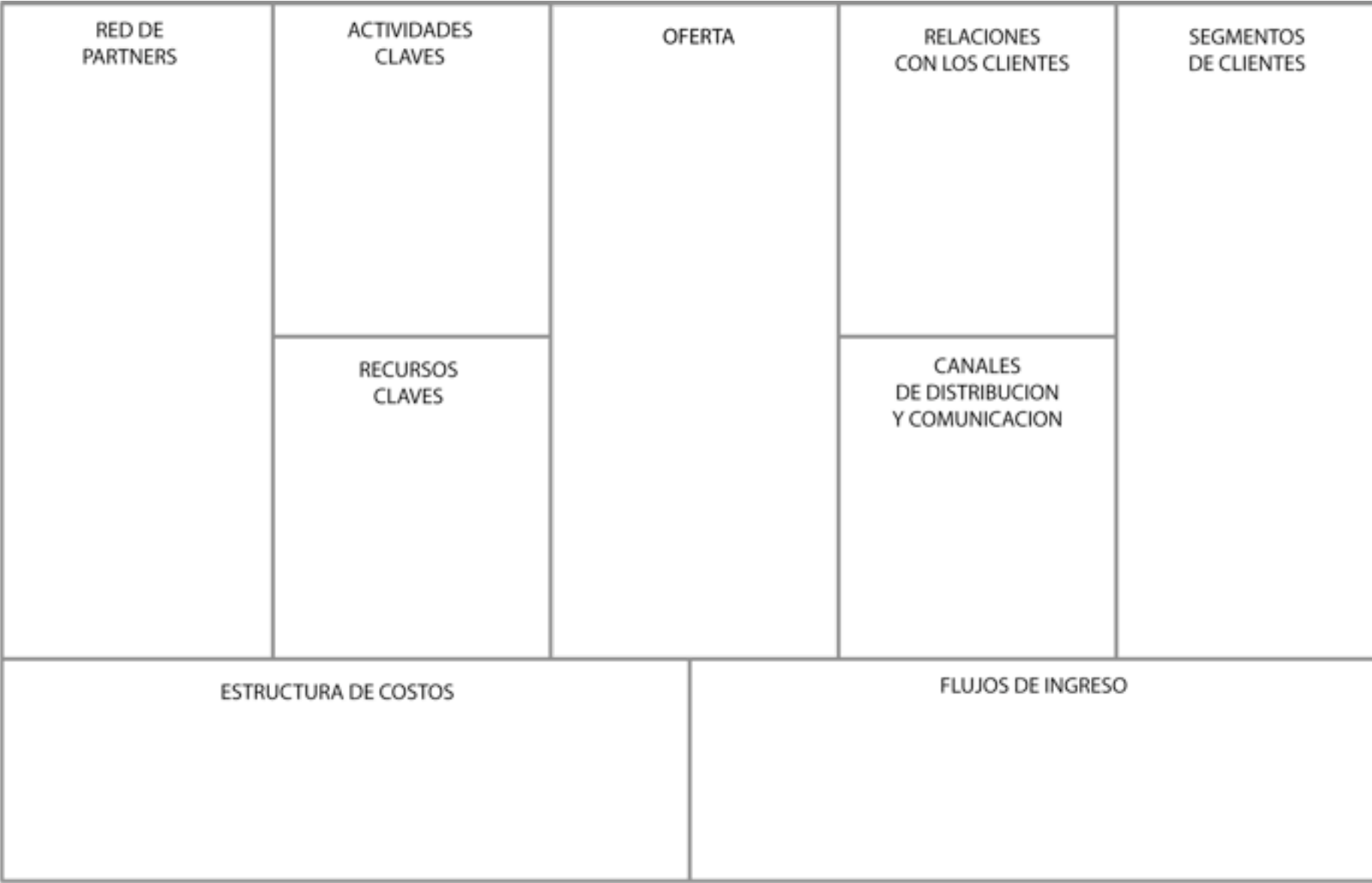
ESTRUCTURA DE COSTOS

FLUJOS DE INGRESO

\$

# Canvas

para diseñar un modelo de  
negocios



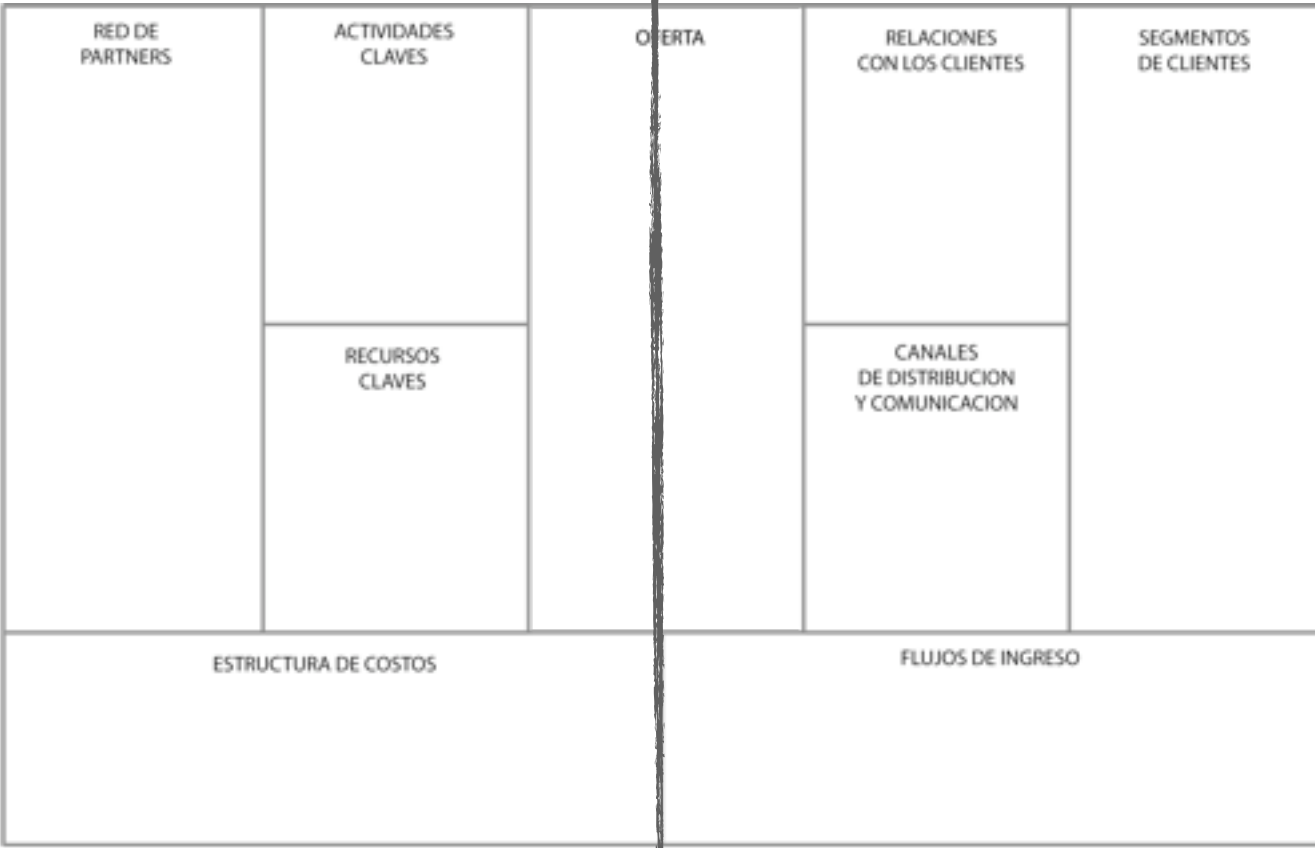
**Lado izquierdo**  
Lógico



**Lado derecho**  
Emocional



izq  
Eficiencia



der  
Valor

# Modelo Completo

9 Blocques

# Segmentos de clientes



¿Para quiénes estamos creando valor?

¿Quiénes son nuestros clientes más importantes?

# Propuestas de valor

(Propuestas únicas de venta)



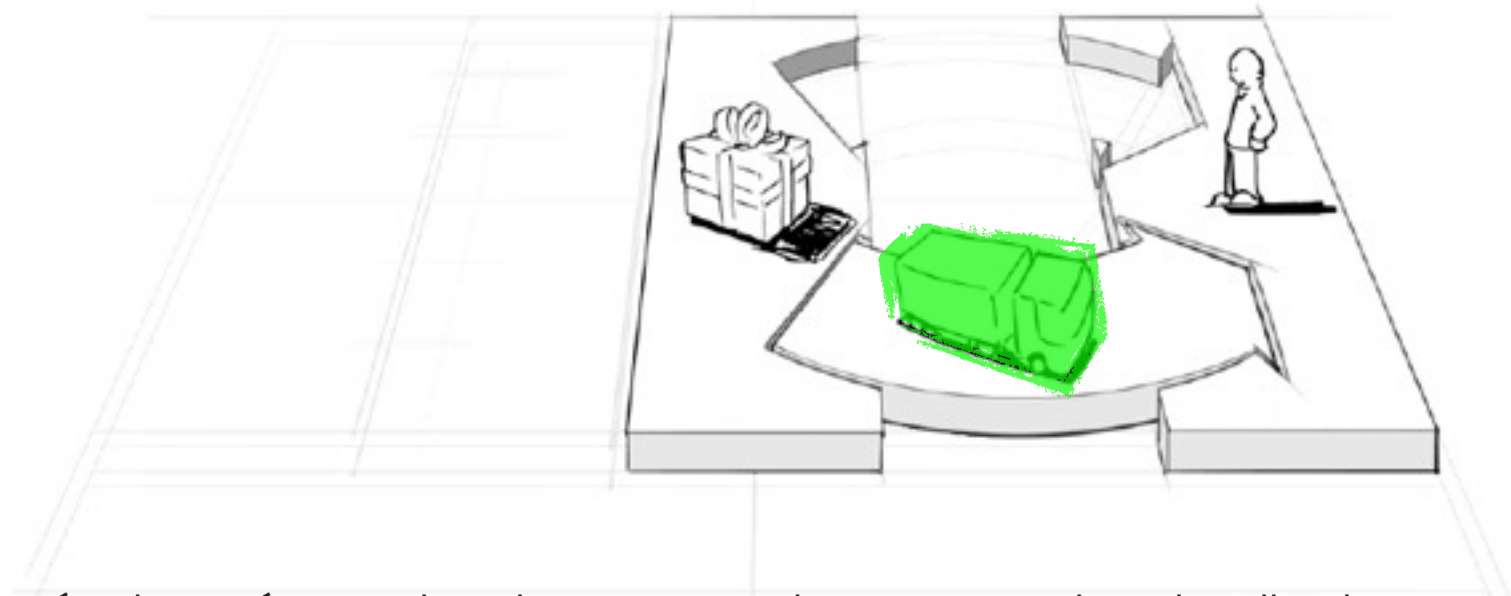
¿Qué valor le entregamos al cliente?

¿Cuáles de los problemas de nuestro cliente ayudamos a resolver?

¿Qué productos y servicios ofrecemos a cada segmento de clientes?

¿Qué necesidades de nuestros clientes estamos satisfaciendo?

# Canales de distribución y comunicación

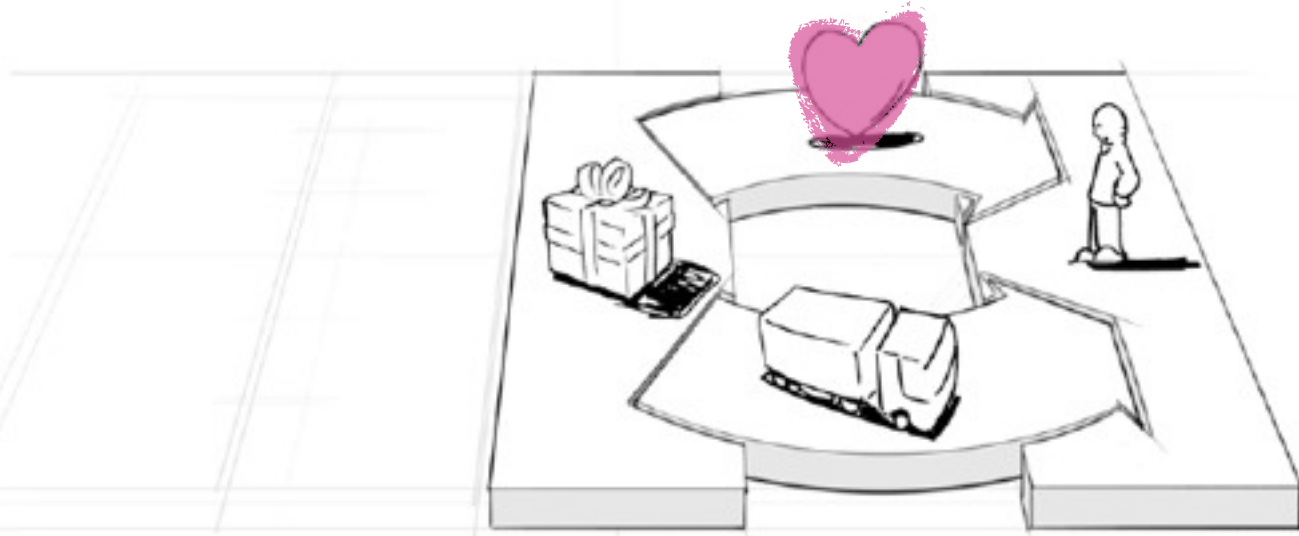


¿A través de qué canales desean nuestro segmento de clientes que les proveamos nuestros servicios o productos?

¿Cómo están integrados nuestros canales?

¿Cuáles son los más eficientes respecto a costos?

# Relación con el cliente



- ¿Qué tipo de relación espera que establezcamos y mantengamos con cada segmento de clientes?
- ¿Cómo están integradas las relaciones dentro del resto de nuestro modelo de negocios?
- ¿Qué tan costosas son?

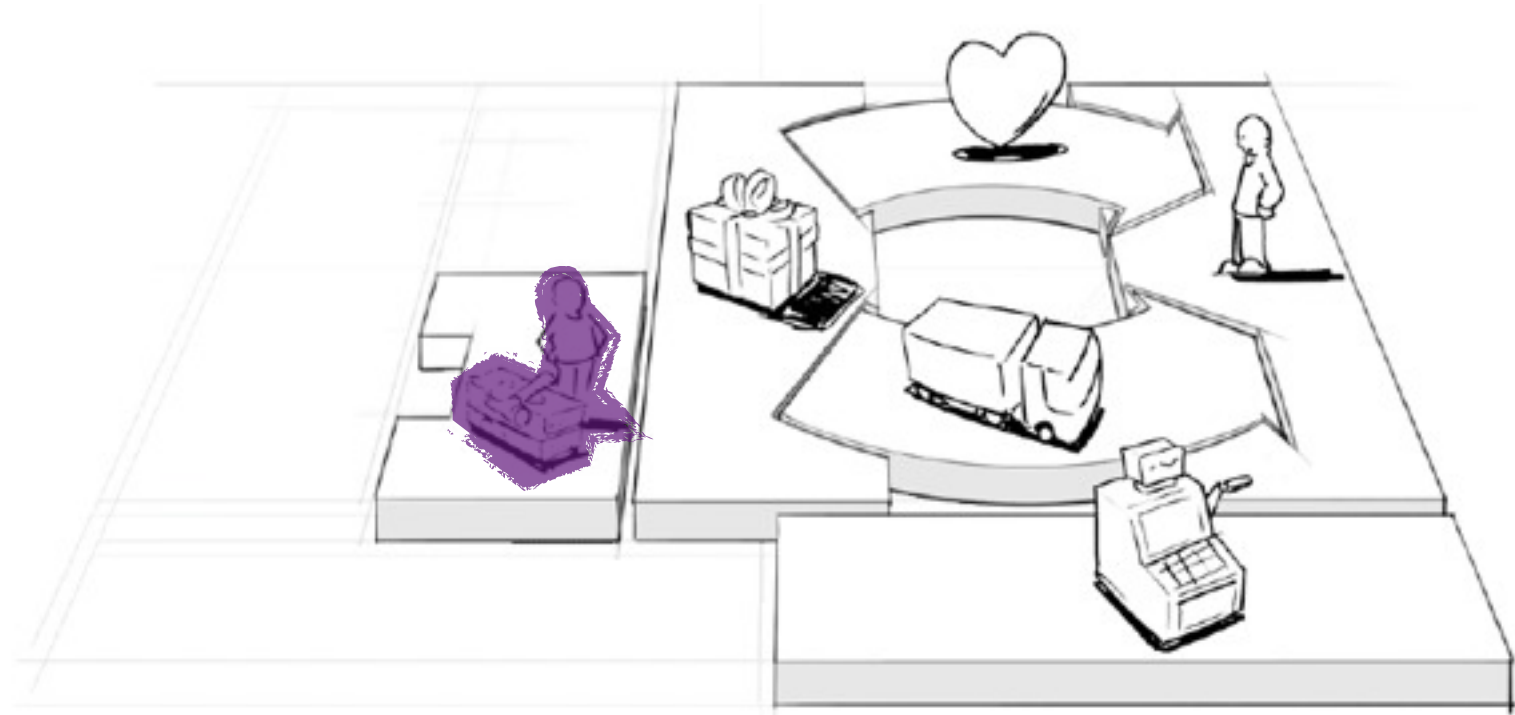
# Flujos de ingreso



¿ Por qué valor nuestros clientes  
están dispuestos a pagar?

¿Qué tanto contribuye cada  
flujo de ingresos a los ingresos  
totales?

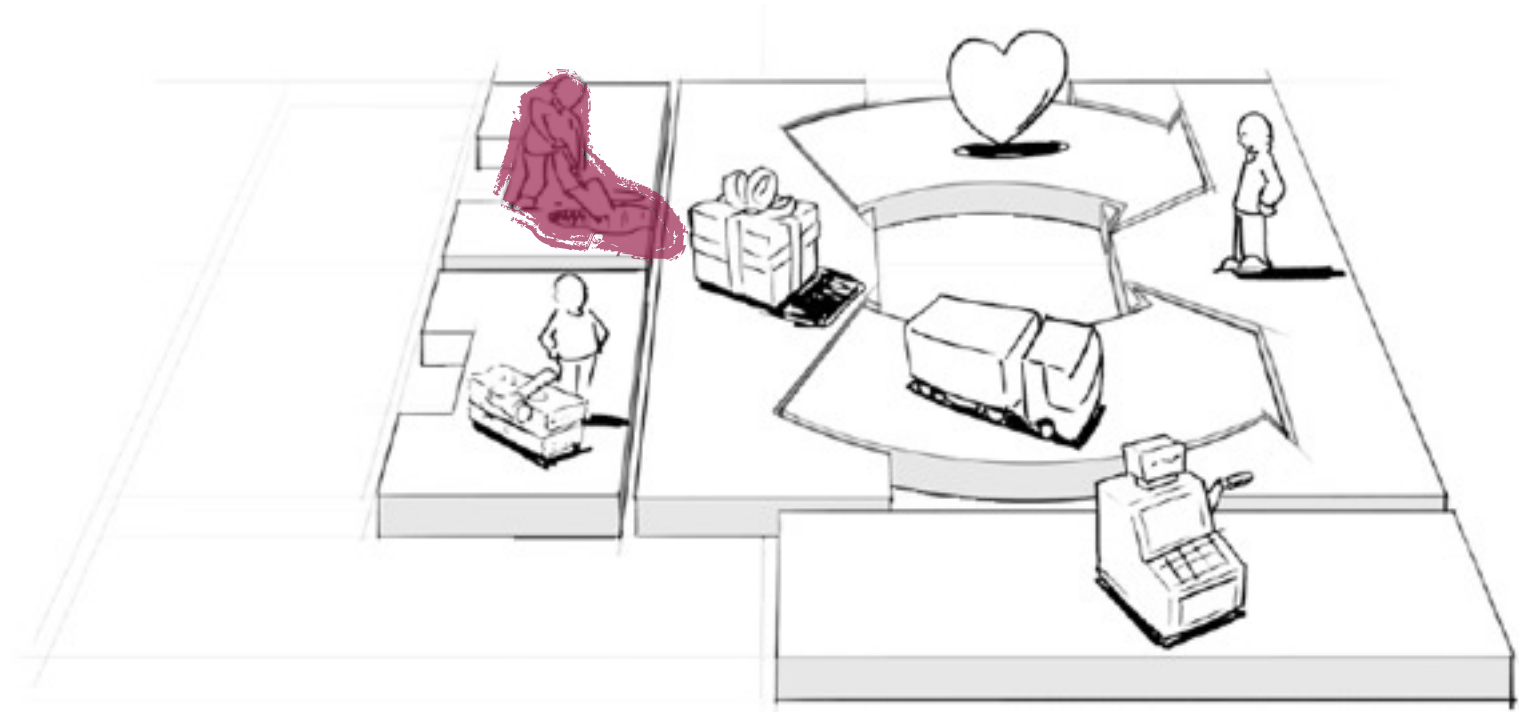
# Recursos clave



¿Qué recursos clave se necesitan?

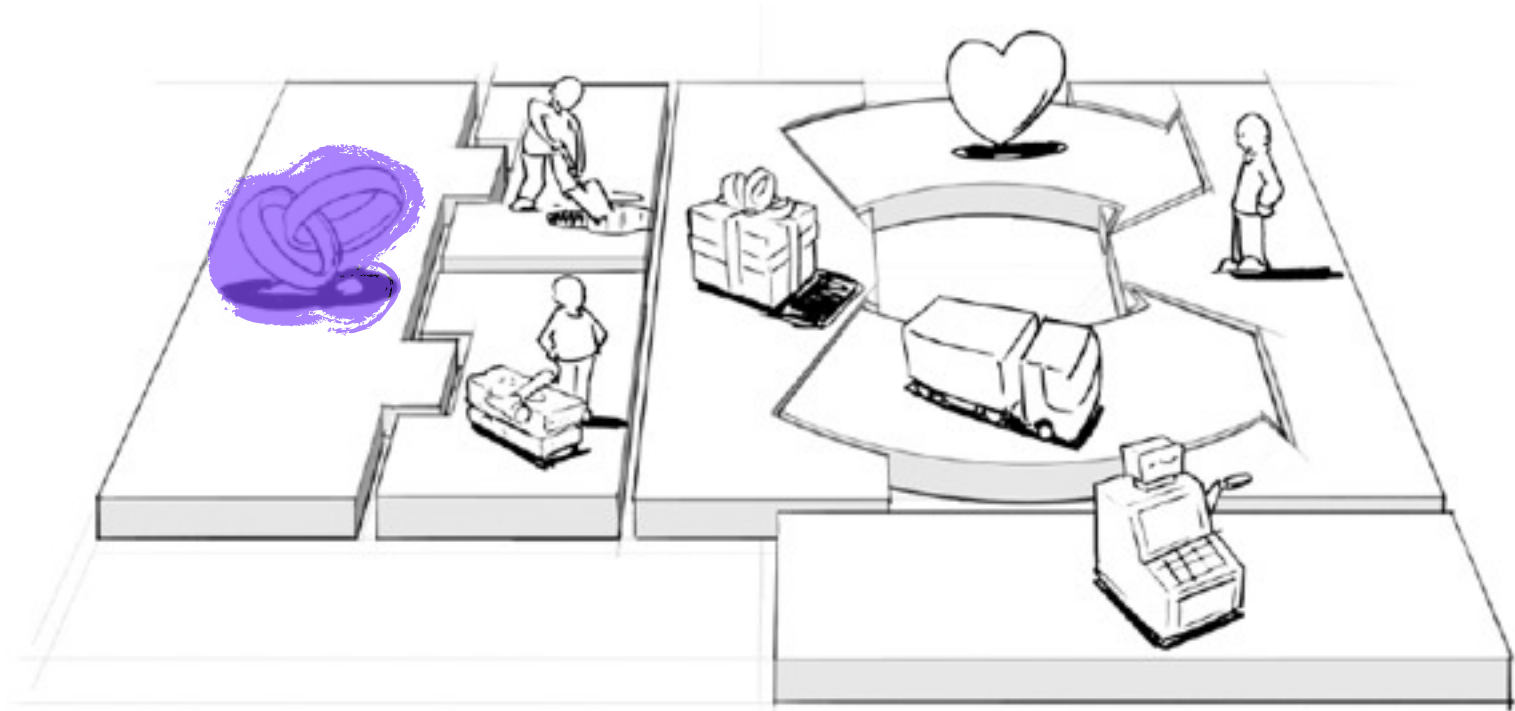


# Actividades clave



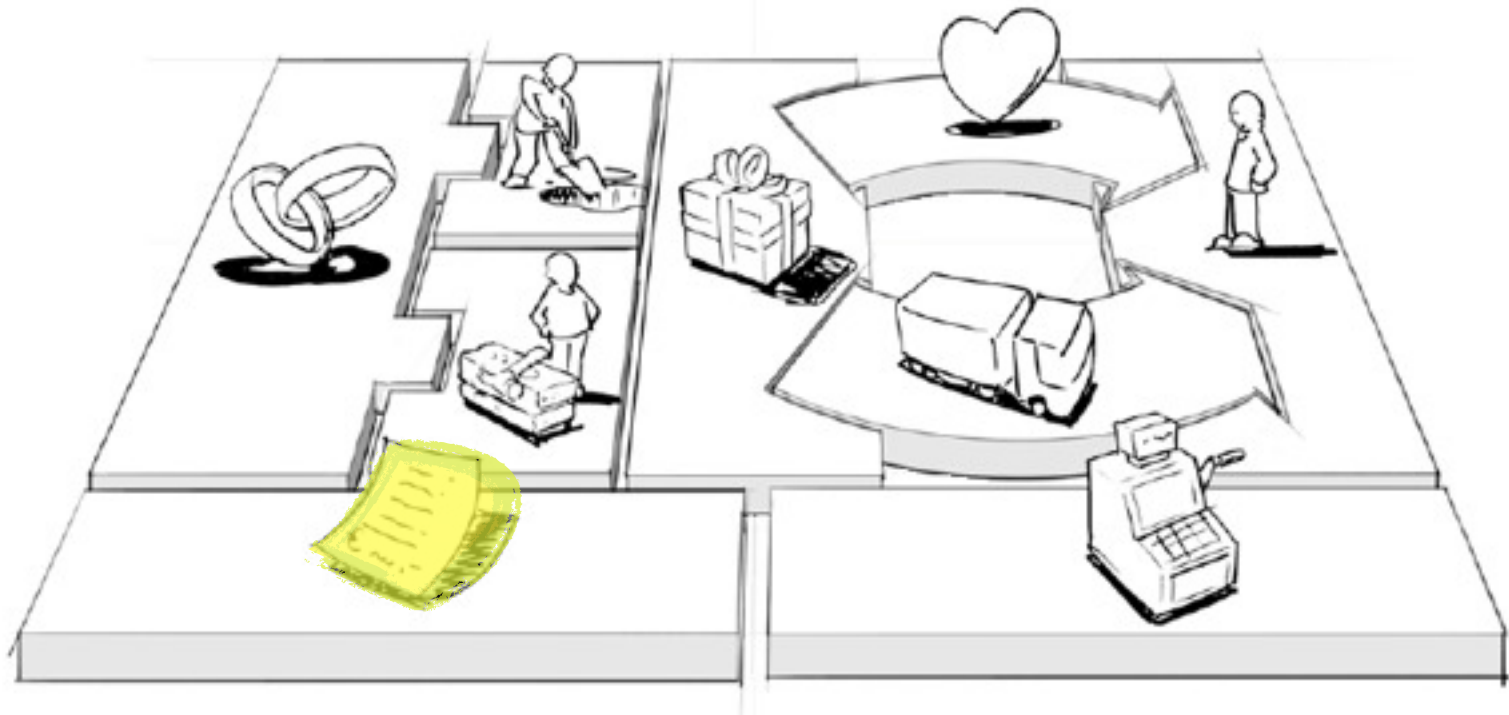
¿Qué actividades clave se necesitan?

# Red de Partners (socios estratégicos)

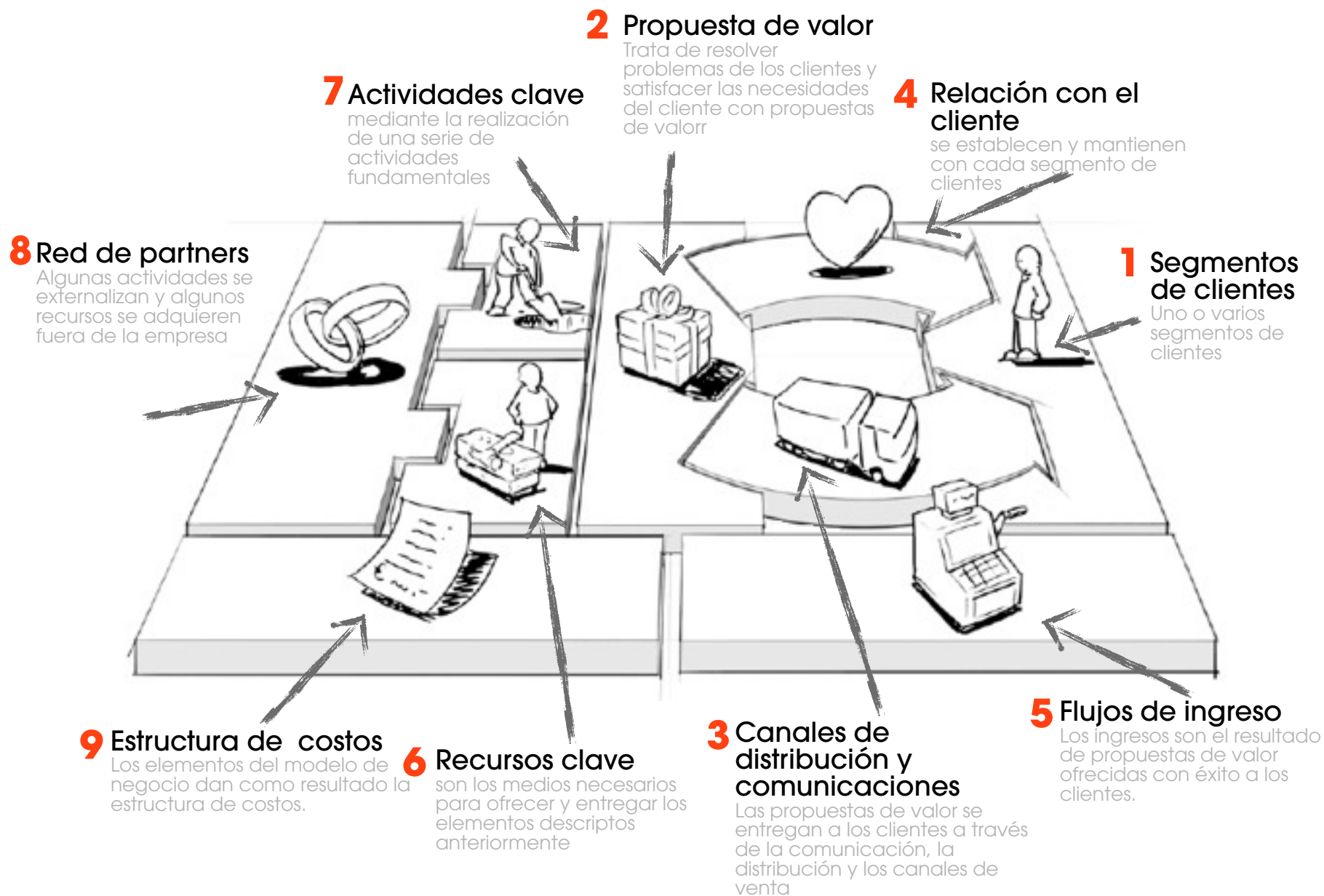


- ¿Quiénes son nuestros aliados clave?
- ¿Quiénes son nuestros proveedores clave?
- ¿Qué recursos clave nos proveen nuestros aliados?

# Estructura de costos



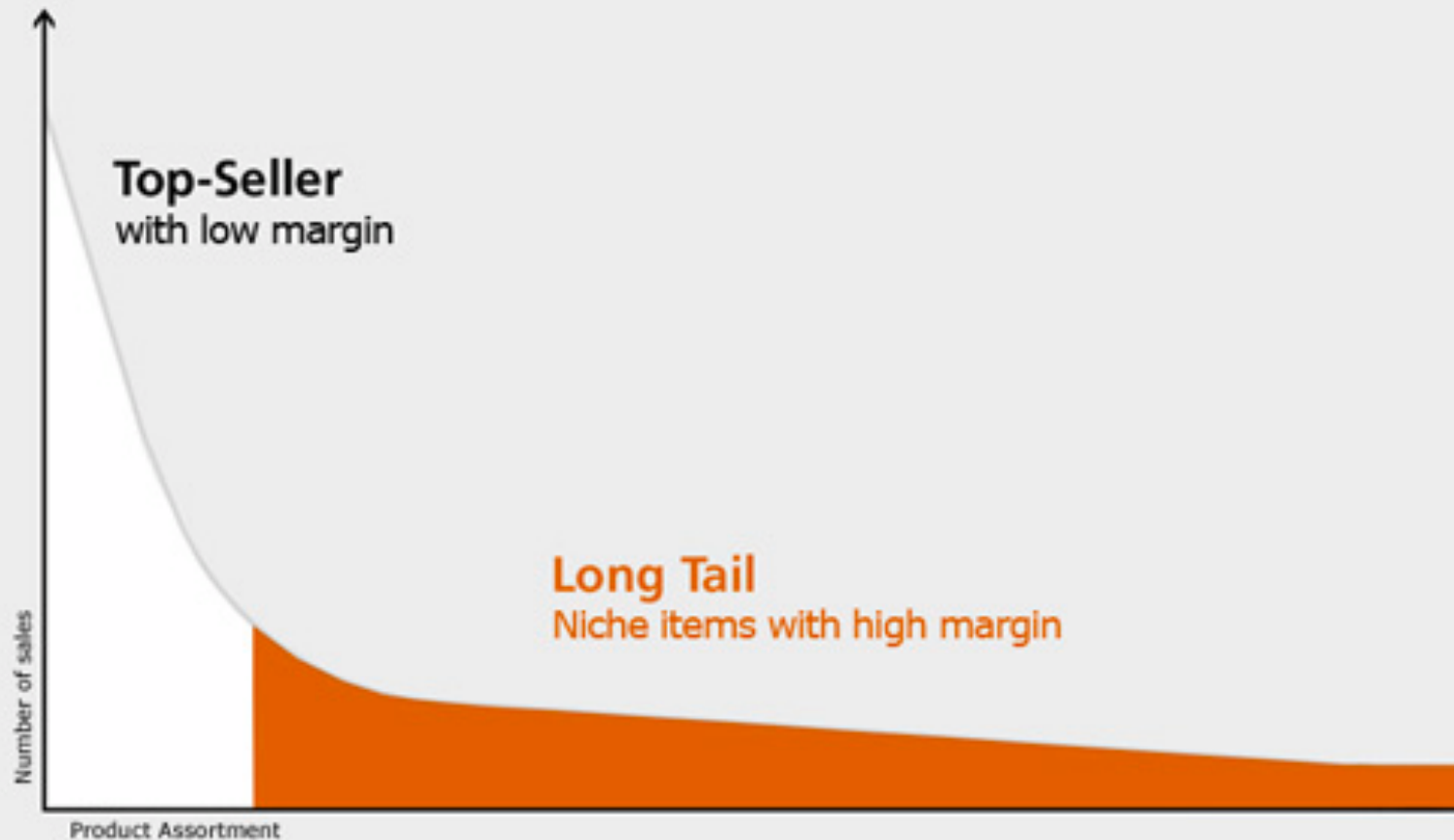
¿Qué recursos clave se necesitan?



# Patrones

≠ características comportamiento  
y funcionamiento, un mismo diseño

# 1 Long Tail / mercados de nicho





We're hiring! | Log in | Help | United Kingdom

Create your own

Marketplace

Sell

My Account

Men Women Kids and Babies Accessories SALE New products Apparel Gifts



Shopping Basket  
Products: 0 | £ 0.00  
incl. VAT (EU) plus shipping

Search:

Search

#### Best Sellers

- › Men's T-Shirts
- › Men's Long Sleeve Shirts
- › Men's Hoodies
- › Women's T-Shirts
- › Women's Long Sleeve Shirts
- › Women's Hoodies
- › Kids' & Baby T-Shirts
- › Kids' Tops
- › Baby Body Suits
- › Aprons
- › Mugs
- › Spreadshirt Vouchers

#### Gift Ideas

- › Family
- › Lovers Only
- › One Size Fits All
- › Baby Gifts
- › Birthdays
- › Gifts under £15

## Create your own personal apparel!

It's easy: Pick a product, design it, order it.



Start creating!

#### Gift Ideas



See now

#### T-Shirts and more! Design your own



Start now

#### Current trends, discounts & coupons

Sign up for our Newsletter

your e-mail address



Follow us:



Bookmarks



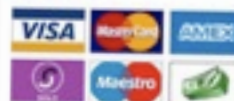
#### Spreadshirt Guarantee



- Fast Production
- High quality printing
- Helpful Service
- Fair return policy

Learn more

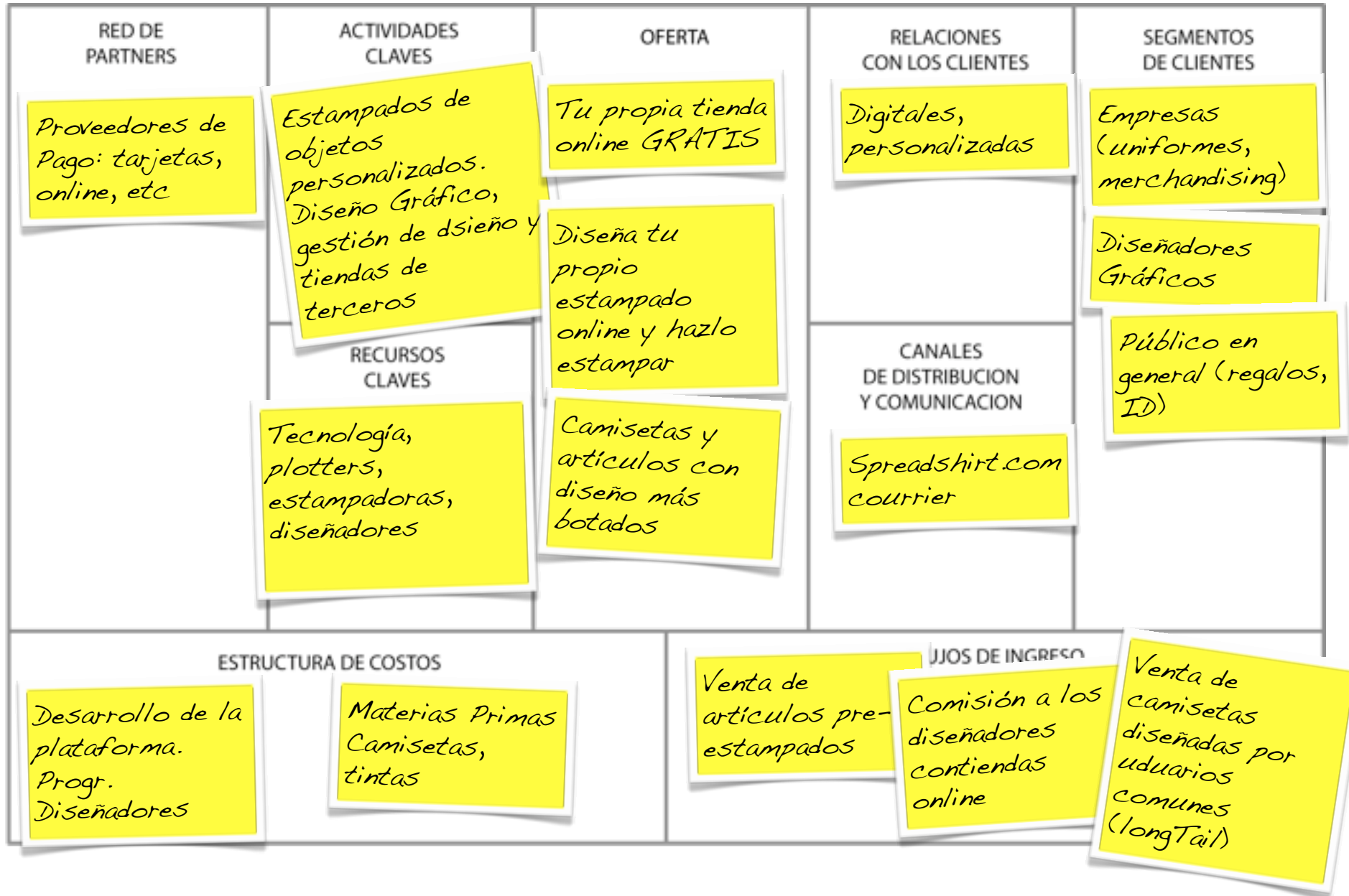
We accept



PayPal

Learn more





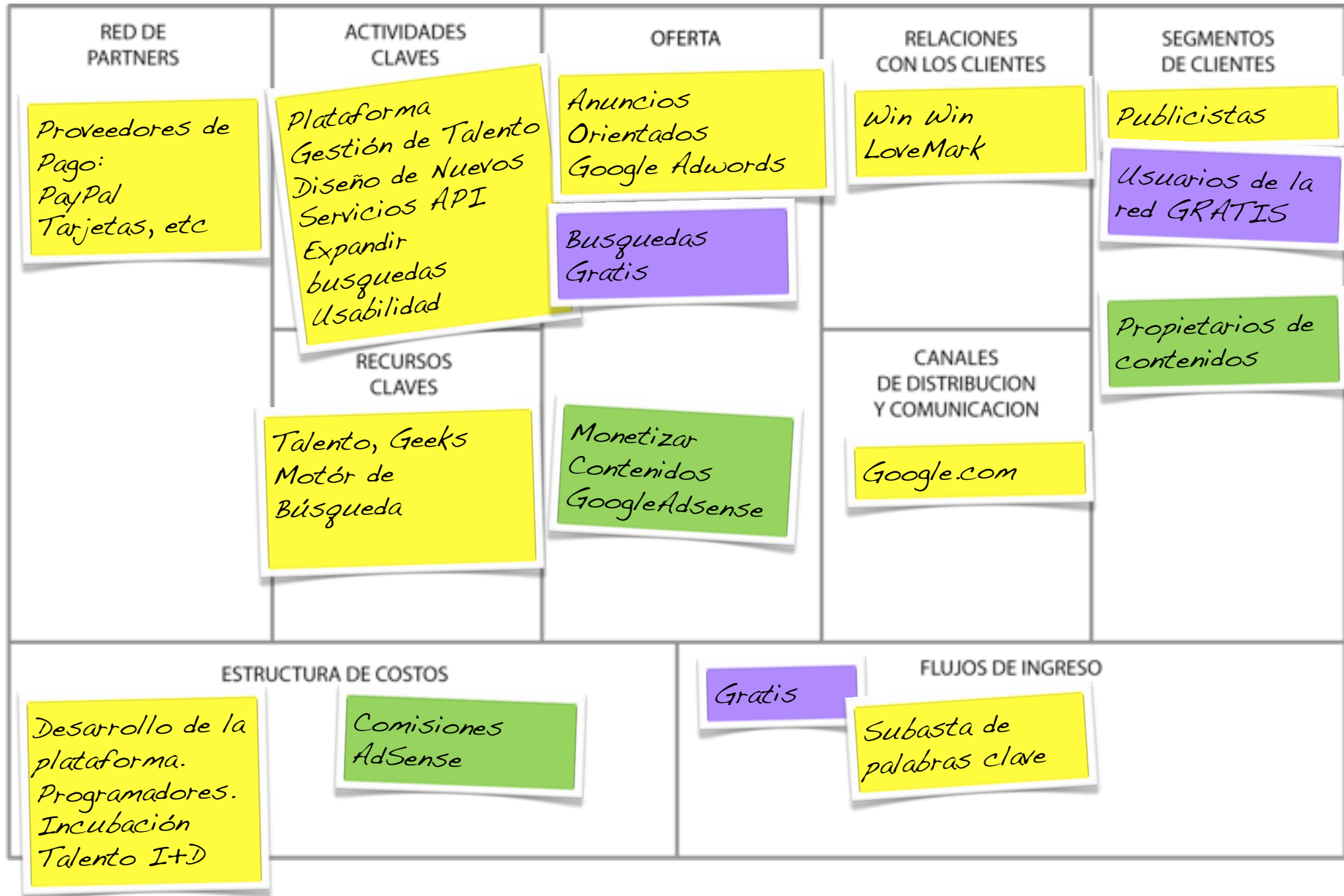


# 2 Plataformas Múltiples /



Tienen como fin reunir a dos o más grupos interdependientes y distintos de clientes.

La plataforma crea valores, facilitando la interacción entre los diferentes grupos.



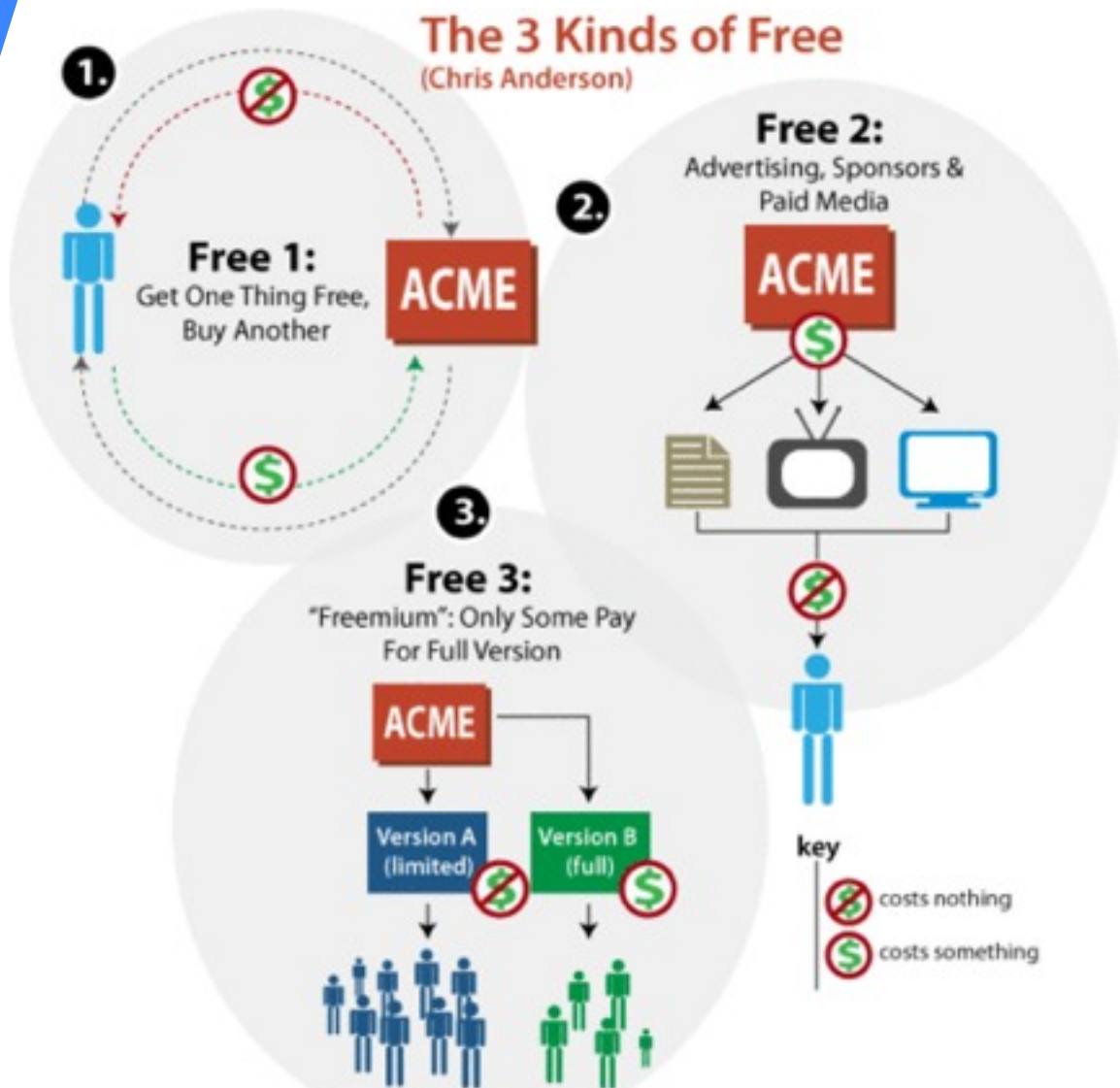
# 3 gratis /

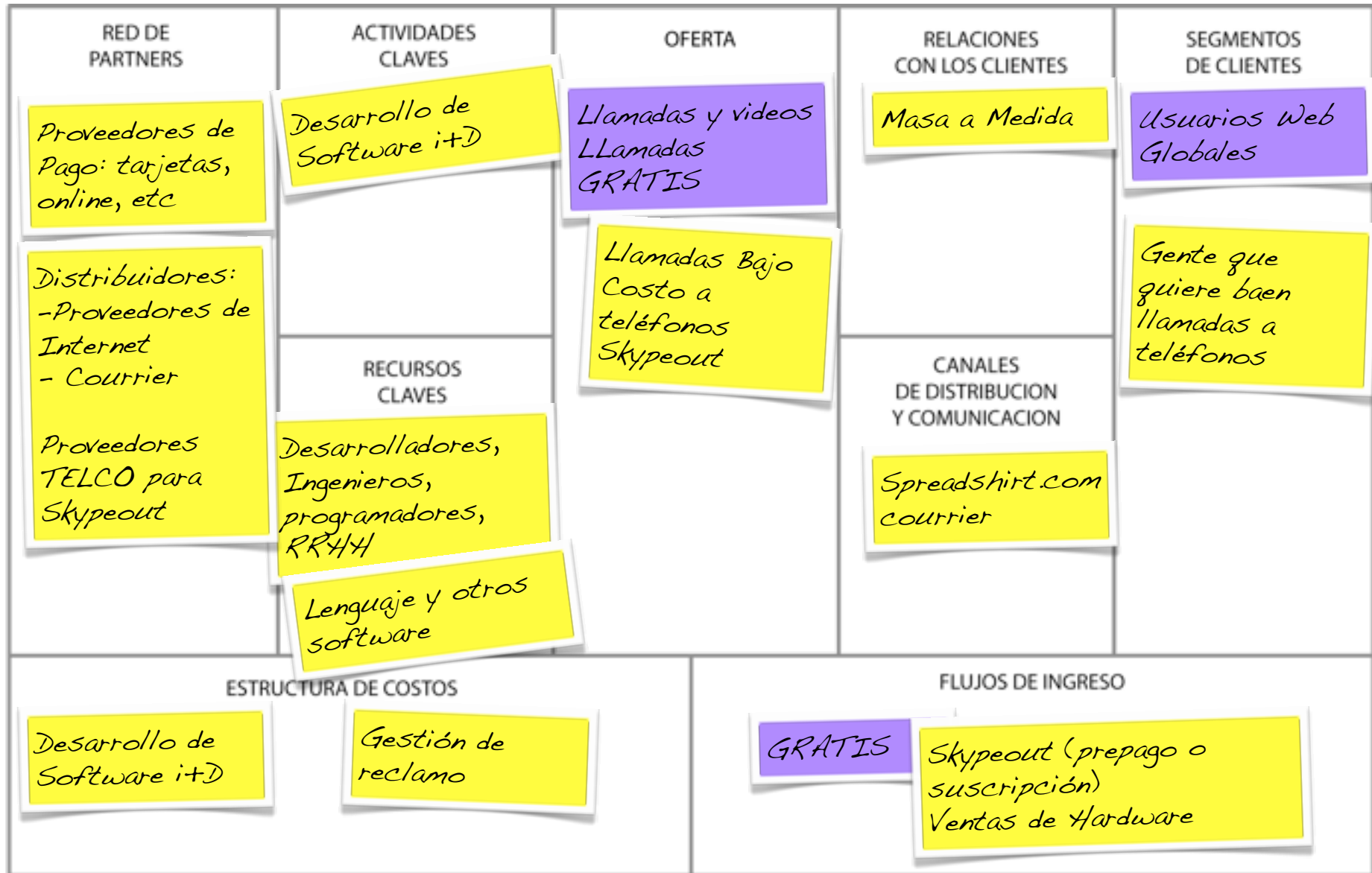
Los modelos de negocios "Gratis" están basados en que un segmento importante de clientes pueden beneficiarse del producto o servicio de manera gratuita continuamente.



# 3 gratis /

## The 3 Kinds of Free (Chris Anderson)





# 3 gratis /



+5 años en el mercado

+400 millones de usuarios

100 billones de llamadas gratis realizadas

Los ingresos del 2008 fueron de U\$S 550 millones



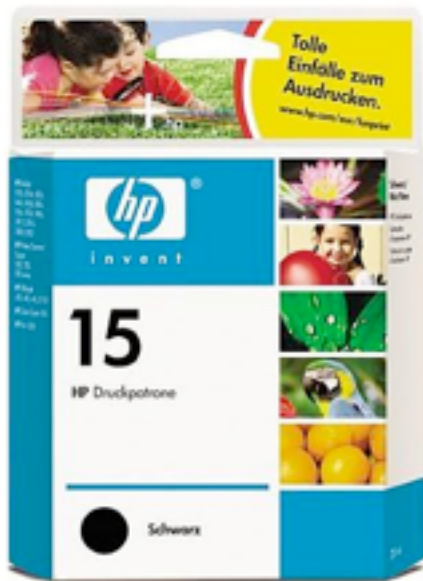
*Más del 90% de los usuarios de Skype se suscriben por el servicio gratuito*

*Menos del 10% del total de los usuarios pagan por el servicio SkypeOut*



# 3 “gratis” / atados

Consiste en ofrecer un producto básico a un precio muy bajo, a menudo con pérdidas (el cebo) y entonces cobrar precios excesivos por los recambios

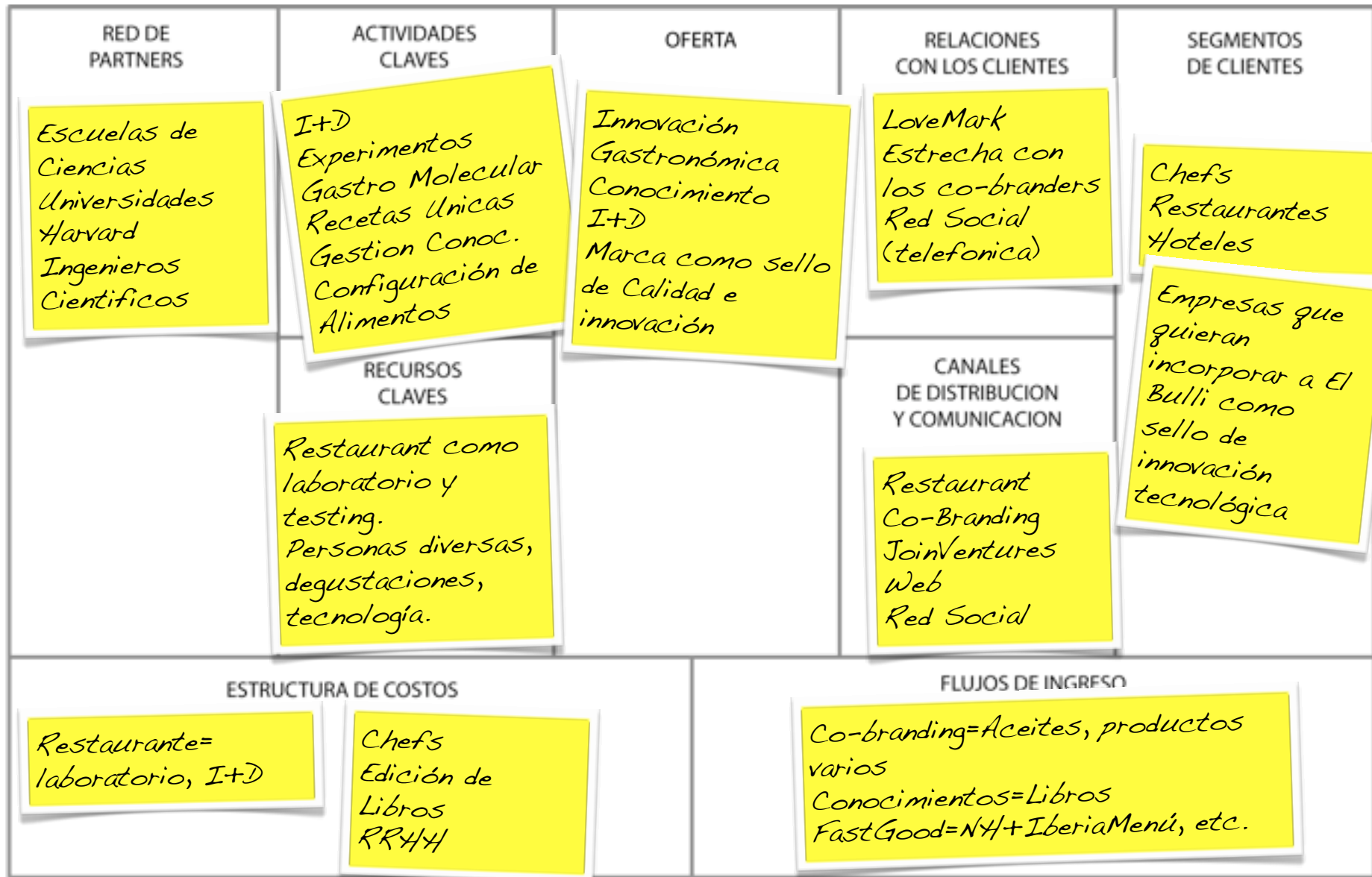


# 4 abiertos /

Los modelos de negocios abiertos, están siendo aplicados por las empresas para crear y capturar valor a partir de la colaboración con los clientes y socios externos.

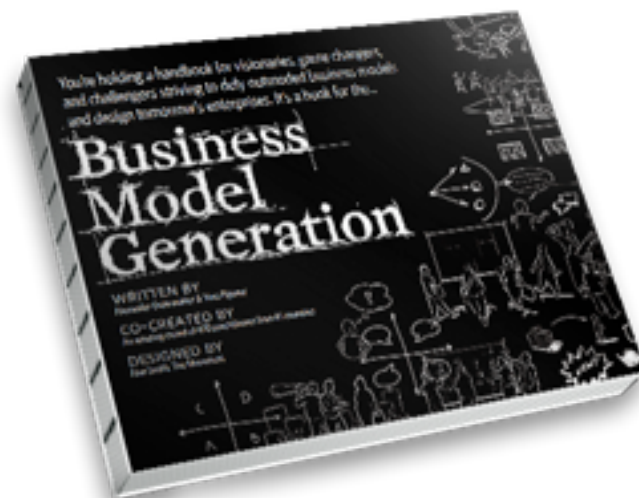






Un Plan de Negocios es un documento que describe el propósito general de una empresa y los estudios de mercado, técnico, financiero y de organización, etc. Pero es un documento estático que no suele modificarse.

En cambio un modelo de negocios es dinámico, pudiendo modificarlo, rediseñarlo, o adaptarlo en base a los continuos y rápidos cambios.



Fuente: Business Model Generation, Alex Osterwalder