

2022.02.16 Web Emprendedora

Francisca Rodríguez
Pascale Camus
Claudio Bahamonde
Álvaro Barahona
Ignacio Espinosa

DESAFÍO:

La pandemia ha afectado de forma significativa nuestro estilo de vida, y la forma de interactuar con los demás ha cambiado completamente a lo que estábamos acostumbrados. En este contexto los negocios independientes no son la excepción y han tenido que adaptarse a esta nueva forma de vida.

Carolina es una mujer de 60 años, jefa de hogar y dueña de un pequeño local de abarrotes, en el barrio Yungay en la comuna de Santiago, donde vende y provee suministros básicos a sus vecinos, como pan, verduras, frutas, aceite, entre muchos otros. Este negocio para Carolina ha sido de gran relevancia en su vida, ya que ha sido el sustento más importante para su familia, con el cual ha podido darle educación a sus hijos y ahorrar dinero para su próximo paso, que es la tercera edad. Pero desde que la pandemia llegó a nuestro país, el negocio de Carolina no ha podido funcionar con normalidad, viéndose afectado en sus ingresos, con el peligro de tener que cerrar este negocio, el cual ha sido el sustento de toda una vida. Carolina se ha percatado de que muchos negocios han tenido que implementar el delivery, como opción de entrega de productos, para poder seguir funcionando ante la pandemia. A partir de esto Carolina está dispuesta a implementar este formato, lo cual ve como una gran oportunidad para sacar a flote su negocio y anteponerse ante las adversidades de este nuevo contexto pandémico.

Para lograr este objetivo Carolina necesita construir un sitio web, para poder mostrar, ofrecer y vender sus productos a sus vecinos en un formato digital, donde el rol de los alumnos UX de desafío latam juega un rol fundamental.

Antecedentes del caso

- Contexto: Vida en tiempos de pandemia.
- Ubicación: Santiago de Chile
- Cliente: Carolina (60 años), dueña de un negocio de abarrotes.
- Usuarios: Vecinos del barrio Yungay.
- Herramientas a considerar en el sitio: Delivery de productos.

REQUERIMIENTOS:

1. Investigar y empatizar con los requerimientos e inquietudes que busca el cliente como objetivo para su proyecto web. (Entregable: Brief de proyecto web, en formato pdf.) (3 Puntos)

Brief

Contraparte

Nombres, cargos y detalles de los colaboradores que estarán directamente involucrados en el proyecto.

Empresa: Not Startup
Nombre: Ignacio Espinosa
Cargo: Chief Executive Officer
Correo electrónico: vision@notstartup.cl

Empresa: Not Startup
Nombre: Pascale Camus
Cargo: Diseñadora y Publicista
Correo electrónico: design@notstartup.cl

Empresa: Not Startup
Nombre: Claudio Bahamonde
Cargo: Chief Technology Officer
Correo electrónico: it@notstartup.cl

Empresa: Not Startup
Nombre: Francisca Rodríguez
Cargo: UX/UI Specialist
Correo electrónico: product@notstartup.cl

Empresa: Not Startup
Nombre: Álvaro Barahona
Cargo: Chief Financial Officer
Correo electrónico: finance@notstartup.cl

Sobre el proyecto

Describe de forma general el proyecto, sus objetivos y los problemas que desea solucionar.

Carolina es una mujer de 60 años, jefa de hogar y dueña de un pequeño local de abarrotes, en el barrio Yungay en la comuna de Santiago, donde vende y provee suministros básicos a sus vecinos, como pan, verduras, frutas, aceite, entre muchos otros.

Carolina desea implementar el delivery, como opción de entrega de productos, para poder seguir funcionando ante la pandemia, ya que es una gran oportunidad para continuar operando con su negocio.

Defina el o los tipo(s) de proyecto(s) que desea desarrollar (si son varios, sugerimos hacer un brief extra para cada uno)

Buscamos construir un sitio web para el almacén de Carolina, que tenga carrito de compra y pueda gestionar el delivery de los pedidos de los vecinos del Barrio Yungay.

Este sitio permitirá el control de inventario, ofertar productos, generar un carrito de compra y venta efectiva, crear perfil de usuario, gestión de comentarios y reclamos, generación de encuestas de satisfacción, gestión de delivery y emisión de documentos fiscales.

¿Qué objetivos desea alcanzar con este proyecto?

Potenciar las ventas a través de la comercialización por página web y distribución (delivery) de su negocio, fidelizando a sus clientes con la experiencia de usuario

¿Cuáles son los problemas que desea solucionar?

La baja del flujo de clientes que va a comprar a su negocio.
La disminución de sus ingresos.

¿Cómo se medirá el éxito del proyecto?

(Cantidad de visitas, tiempo de uso, feedback por parte de los usuarios, entre otros)

- Visitas.
- Carritos creados (no ventas).
- Ventas efectivas.
- Perfiles creados.
- Tiempo de navegación.
- Reclamos levantados.
- Feedbacks ingresados en la página.

¿Existe actualmente un ejemplo del proyecto que desea desarrollar? Entregue la URL o ejemplo.

Maomava es un servicio de venta directa a través de su página web de productos alcohólicos, con carrito de compras y delivery propio.

<https://www.maomava.cl/>

Una tienda de productos sin gluten que vende directamente a través de su página web, con carrito de compras y delivery propio.

<https://www.saboresparaalegrar.cl/>

¿Algún otro comentario sobre su ejemplo?

Ambos ejemplos, en los cuales nos queremos apoyar son páginas web de venta directa, sin la necesidad de intermediación de una app de pedidos (Pedidos Ya, Uber Eats, etc.). En nuestro caso, queremos crear una estructura similar enfocada en el comercio de abarrotes del Barrio Yungay exclusivamente.

¿Cuenta con estudios de mercado, encuestas, focus-group que puedan entregar información sobre el uso y/o la percepción de su proyecto por parte de los usuarios? Si cuenta con estudios, haga un pequeño resumen de los resultados (o adjunte un documento Word .doc)

Actualmente no contamos con dichos, por lo cual, deberán hacerse dichos estudios en la fase preliminar del proyecto.

Público

Público objetivo y necesidades hacia las que el proyecto apunta.

¿A qué público está orientado este proyecto?

Vecinos del Barrio Yungay, que realicen compras reiteradas de abarrotes, y que deban optar por opciones de delivery frente a la coyuntura sanitaria que presenta la Pandemia.

¿Cuenta con estudios sobre la audiencia a la cual está orientado el proyecto?

Actualmente no contamos con dichos, por lo cual, deberán hacerse dichos estudios en la fase preliminar del proyecto.

¿Cuáles son las necesidades del usuario en relación a este proyecto?

- Conocer en tiempo real el stock del local a través de la página web.
- Poder recibir las compras en su domicilio.
- Poder realizar las compras en una página fácil de usar que abarque todos los productos que necesitan.

- Evitar la exposición innecesaria teniendo que trasladarse a comprar los abarrotes.

¿Qué debe lograr hacer el usuario al final de éste proyecto?

(nos interesa en particular que piense en los verbos que los usuarios ejecutarán en su proyecto: comprar, inscribirse, mandar, cotizar, reclamar...)

- Crear su perfil de usuario.
- Revisar stock real del local en la página web.
- Generar un carrito de compras con los productos que quiere.
- Pagar su carrito de compras para finalizar la compra.
- Recibir en su domicilio las compras que hizo en la página.
- Poder levantar reclamos ante inconsistencias durante la experiencia de compra (productos que no llegan, productos que llegan cambiados, productos que llegan en mal estado, etc.)
- Poder dejar feedback sobre el uso de la página y experiencia de compra.

Contenidos

Detalle de los materiales, gráficas, equipos y contenidos previos al desarrollo del proyecto.

¿Cuenta con contenidos para este proyecto?

No se cuenta con contenidos gráficos, ya que, la cliente no tiene una página web o RRSS dirigida a vender, por lo cual, debe realizarse desde cero este proyecto. Recomendamos realizar branding y generación de contenido en la fase preliminar.

En caso de que su respuesta sea afirmativa, ¿están digitalizados?

No aplica.

¿Tiene un equipo que mantenga el proyecto después de su liberación?

La cliente será la encargada exclusiva de la mantención de la página web, por lo cual, se le recomienda tercerizar estos servicios para mantener la constancia al proveer los servicios ofrecidos a los usuarios finales.

¿Cuenta con imagen corporativa y manual de estilos para medios digitales?

No se cuenta con imagen corporativa ni manual de estilos, por lo cual, deben ser realizados. Recomendamos tercerizar esta generación de imagen y manual de estilos durante la fase preliminar.

¿Tienen imágenes en buena calidad y optimizadas en digital para hacer uso de ellas en su proyecto?

No se posee dicho material, el cual debe ser generado, como fue mencionado en preguntas anteriores.

¿Qué idiomas desea usar en su proyecto?

- Español

Otro: especifique _____

¿Cuenta con alguna estructura o índice de contenidos tentativo? (favor adjunte en archivo .doc o compartir Google Doc)

La cliente nos hará llegar un inventario completo del stock que maneja actualmente en su local para que podamos dimensionar la cantidad de productos a comercializar, lo cual nos indicará la estructura de contenidos a realizar

Información técnica

Detalle de los recursos técnicos que serán utilizados para el proyecto.

Para el desarrollo de este proyecto necesitamos utilizar los siguientes recursos:

- Hosting.
- Dominio (NIC).
- Casilla de correo corporativo.
- Motor de encuestas.
- Plataforma/App gestión de stock.
- Servicio de emisión automática de boletas (SII).

¿Qué rol juega el área de Tecnología en este proyecto?

Es esencial por ser los encargados de la programación y desarrollo de la página web solicitada, así como la determinación de los entregables a ser generados.

¿Cuáles son los entregables que se deben proporcionar en éste proyecto?

- Página web.
- Dirección de correo.
- Módulo de emisión de órdenes de compra.
- Formularios de encuestas de satisfacción.
- Módulo de emisión automática de boletas.
- Plataforma de gestión de stock.

¿En qué lenguajes programan el desarrollo?

- HTML5, utilizando bootstrap de Javascript.
- PostgreSQL para base de datos.
- LimeSurvey o SurveyMonkey como motor de encuestas.

2. Realizar un análisis comparativo de la competencia: Directa e Indirecta / Nacional e Internacional (Entregable: Informe de competencias: Benchmark, en formato pdf.) (3 Puntos)

	COMP 1	COMP 2	COMP 3	COMP 4	COM 5
NOMBRE	Tottus.cl	Lider.cl	Distribuidora online.cl	Jumbo.co (Colombia)	Scorpion (México)
ÁMBITO TERRITORIAL	Nacional	Nacional	Nacional	Internacional	Internacional
TIEMPO DE DESPACHO	1 a 2 dias habiles (RM)	24 a 48 horas (RM)	2 días hábiles (RM)	Variable según la ubicación	Entre 48 y 72 horas
PROGRAMACIÓN DE PEDIDOS	Si	Si	No	Si	No
PEDIDO MÍNIMO	El monto mínimo es \$19.990	No	No	No	No
DELIVERY GRATIS	Sobre \$29.990	Sobre \$50.000 , promoción \$15.000 APP hasta 31/03/2022	Sobre \$35,000 (algunas comunas).	Sobre \$50,000	Sobre \$43,500.
APP PROPIA DE COMPRAS	SI con FAZIL delivery	SI	No	Si	No
ASISTENTE VIRTUAL (WEB)	Si	No	No	Si	Si
ÁREA DE CONTACTO	Si	Si	Si	Si	Si
COMPRA SIN USUARIO	Si	Si	Si	Si	No
PERFIL DE USUARIO RECURRENTE	Si	Si	Si	Si	Si
MÉTODOS DE PAGO	Red compra, Webpay, tc bancarias , TC CMR	Red compras via webpay, TC lider, y bancarias	Transferencia y Webpay	Depósito bancario, tarjeta de crédito y débito	Depósito, transferencia , crédito o débito, Paypal.

3. Identificar los objetivos del negocio y sus complementos (Entregable: Bloque Lean Canvas, en formato pdf.) (4 Puntos)

