

ASAPEACE

Equipo:

Andres Cardona

Oscar Villalobos

Pablo Rojas





¿QUÉ ES ASAPEACE?

ASAPeace es un portal web innovador que funciona como marketplace para servicios funerarios y cementerios, facilitando la planificación de despedidas para seres queridos.

La visión del producto

Para:

Familias y amigos de fallecidos o mascotas fallecidas, y personas que requieren servicios o información legal sobre los procedimientos funerarios.

Quien:

Necesita encontrar y comparar servicios funerarios de manera rápida y sencilla y recibir asistencia en los trámites legales después de un fallecimiento.

El:

Portal web **ASAPeace**

Es un:

Marketplace web que conecta a usuarios con servicios funerarios y cementerios, y un chatbot de asistencia legal que brinda información y guía sobre los procedimientos necesarios.

Que:

Ofrece un acceso centralizado y fácil a la información de servicios funerarios y orientación legal inmediata a través de un asistente virtual.

A diferencia de:

La búsqueda tradicional y desorganizada de servicios funerarios o la navegación por múltiples sitios web sin orientación específica.

Nuestro Producto

Proporciona una plataforma unificada y transparente donde los usuarios pueden comparar servicios, tomar decisiones informadas y recibir asistencia legal automatizada en un momento crítico, todo en un solo lugar.

El Producto

Es:

- Es un marketplace web especializado que centraliza la búsqueda y comparación de servicios funerarios y cementerios en Santiago de Chile.
- Es una plataforma con un chatbot de autoayuda que brinda asistencia legal e información a los usuarios sobre procedimientos funerarios.
- Es un recurso accesible que proporciona información clara y asistencia en tiempo real, disponible para todos los usuarios en momentos críticos.

No es:

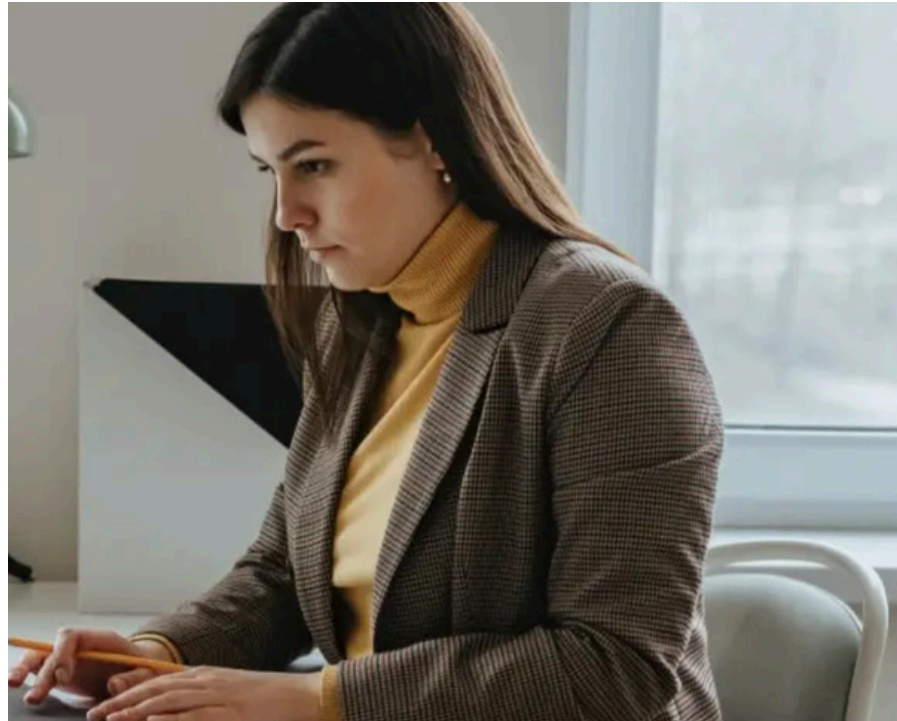
- No es un servicio funerario ni un proveedor de servicios funerarios por sí mismo.
- No es un portal web generalista que abarque todo tipo de servicios; está específicamente enfocado en el sector funerario.
- No es un reemplazo de asesoramiento legal profesional; es una herramienta de apoyo y orientación inicial.

Hace:

La promoción se refiere a cómo vas a dar a conocer tu producto o servicio a tu público objetivo. Inclú la publicidad, las relaciones públicas y las estrategias promocionales

No hace:

- No realiza servicios funerarios ni ejecuta procedimientos legales por los usuarios; solo brinda información y conexión a los servicios.
- No reemplaza la intervención humana en momentos en que es necesaria la interacción personal o asesoramiento especializado.



Perfil usuario

Perfil Persona: Ana López

Edad: 45 años

Estado Civil: Casada

Ocupación: Administrativa en una empresa de logística

Ubicación: Santiago de Chile

Contexto Personal: Tiene tiempo limitado por sus responsabilidades laborales y familiares. Actualmente, maneja los arreglos funerarios y trámites legales tras la pérdida de un ser querido.

Comportamiento

Comportamiento de Ana:

Uso de Tecnología: Utiliza smartphone y laptop para trabajo y tareas personales. Conoce aplicaciones básicas y navegación en Internet.

Búsqueda de Información: Prefiere información rápida y directa, evita páginas complejas y múltiples llamadas. Compara opciones antes de decidir, especialmente en situaciones delicadas.

Necesidades de Ana:

Acceso Rápido a Servicios: Portal web para comparar precios, servicios y disponibilidad de funerarias en Santiago sin contactar a cada proveedor.

Asistencia Legal: Chatbot que ofrezca orientación clara sobre trámites legales post-fallecimiento, reduciendo tiempo y estrés.

Soporte Emocional y Práctico: Ayuda en momentos de pérdida.

JOURNEY MAP SIN EL PRODUCTO

Fase de Conciencia

Ana recibe la noticia del fallecimiento de su familiar.



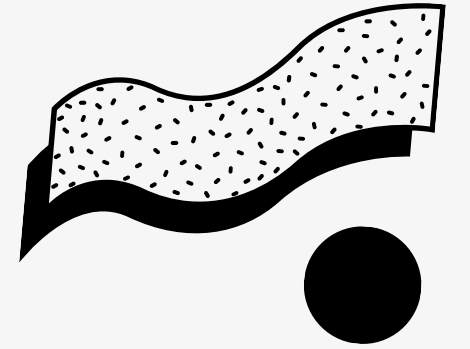
Fase de Investigación

Busca en Internet diferentes funerarias y servicios asociados.



Fase de Decisión

Llama o visita diferentes funerarias para obtener cotizaciones y más detalles.



Fase de Acción

Selecciona una funeraria y comienza a organizar los trámites legales necesarios.



Fase final

Ana revisa que todos los arreglos estén completos y que los trámites estén finalizados.



Objetivo Alcanzado

Descubriendo las funcionalidades

Catálogo de
servicios
funerarios

Listado de
funerarias y
cementerios

Filtros por
ubicación,
precio,
servicios
ofrecidos

Información
detallada de
cada
funeraria/cem
enterio

Reseñas y
calificaciones
de usuarios

Portal de
auto ayuda
con chatbot

Base de
conocimientos
sobre trámites
funerarios

Asistente
virtual para
consultas
básicas

Marketplace
de productos
relacionados

Sistema de
pagos en
línea

Geolocalizaci
ón de
servicios

Mapa
interactivo de
funerarias y
cementerios
ceranos

miro

Entendimiento Técnico, de Negocio y de Experiencia de Usuario.

Catálogo de Servicios Funerarios
Descripción: Listado de funerarias y cementerios con información básica y filtros por ubicación y precio.
Valor de Negocio: Alto (\$\$)
Esfuerzo Técnico: Bajo (E)
Valor UX: Alto (♥♥♥)

green

Chatbot de Asistencia Legal
Descripción: Responde a preguntas frecuentes sobre los primeros pasos tras un fallecimiento y guía a los usuarios en trámites legales básicos.
Valor de Negocio: Alto (\$\$)
Esfuerzo Técnico: Bajo (E)
Valor UX: Alto (♥♥♥)

green

Reseñas de Usuarios
Descripción: Permite a los usuarios dejar comentarios y calificaciones sobre servicios funerarios.
Valor de Negocio: Medio (\$\$)
Esfuerzo Técnico: Medio (EE)
Valor UX: Alto (♥♥♥)

green

Integración de Pagos en Línea
Descripción: Sistema seguro de pagos para reservas de servicios a través de la plataforma.
Valor de Negocio: Alto (\$\$\$)
Esfuerzo Técnico: Alto (EEE)
Valor UX: Alto (♥♥♥)

yellow

Comparación de Precios y Servicios
Descripción: Comparador básico para visualizar diferencias entre opciones disponibles.
Valor de Negocio: Medio (\$\$)
Esfuerzo Técnico: Medio (EE)
Valor UX: Medio (♥♥)

yellow

Integración de un Mapa Interactivo
Descripción: Mostrar la ubicación de funerarias y cementerios cercanos mediante geolocalización.
Valor de Negocio: Medio (\$\$)
Esfuerzo Técnico: Alto (EEE)
Valor UX: Alto (♥♥♥)

yellow

Mejoras en la Usabilidad y Navegación
Descripción: Diseño más intuitivo y accesible para mejorar la experiencia de usuario.
Valor de Negocio: Medio (\$\$)
Esfuerzo Técnico: Alto (EEE)
Valor UX: Muy Alto (♥♥♥)

red

Marketplace de Productos Relacionados
Descripción: Integración de productos adicionales (urnas, arreglos florales, etc.).
Valor de Negocio: Medio (\$\$)
Esfuerzo Técnico: Muy Alto (EEE)
Valor UX: Medio (♥♥)

red

Alert Dispatcher
Descripción: Sistema de alerta para notificaciones de cambio o cancelación.
Valor de Negocio: Bajo (\$)
Esfuerzo Técnico: Alto (EEE)
Valor UX: Medio (♥♥)

red

JOURNEY MAP CON EL PRODUCTO

Fase de Conciencia

Ana recibe la noticia del fallecimiento de su familiar.



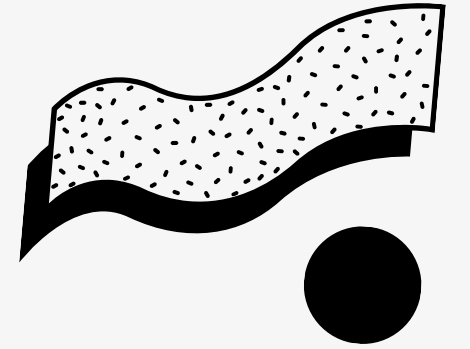
Fase de Investigación

Accede al marketplace de servicios funerarios en línea y utiliza el chatbot para obtener información sobre los primeros pasos a seguir.



Fase de Decisión

Compara diferentes servicios funerarios a través del marketplace, visualizando precios, servicios y reseñas de usuarios en un solo lugar.



Fase de Acción

Selecciona una funeraria y utiliza el chatbot para guiarse en los trámites legales necesarios.



Fase final

Procede a tener su duelo de pérdida con una experiencia más positiva y menos agotadora emocionalmente.

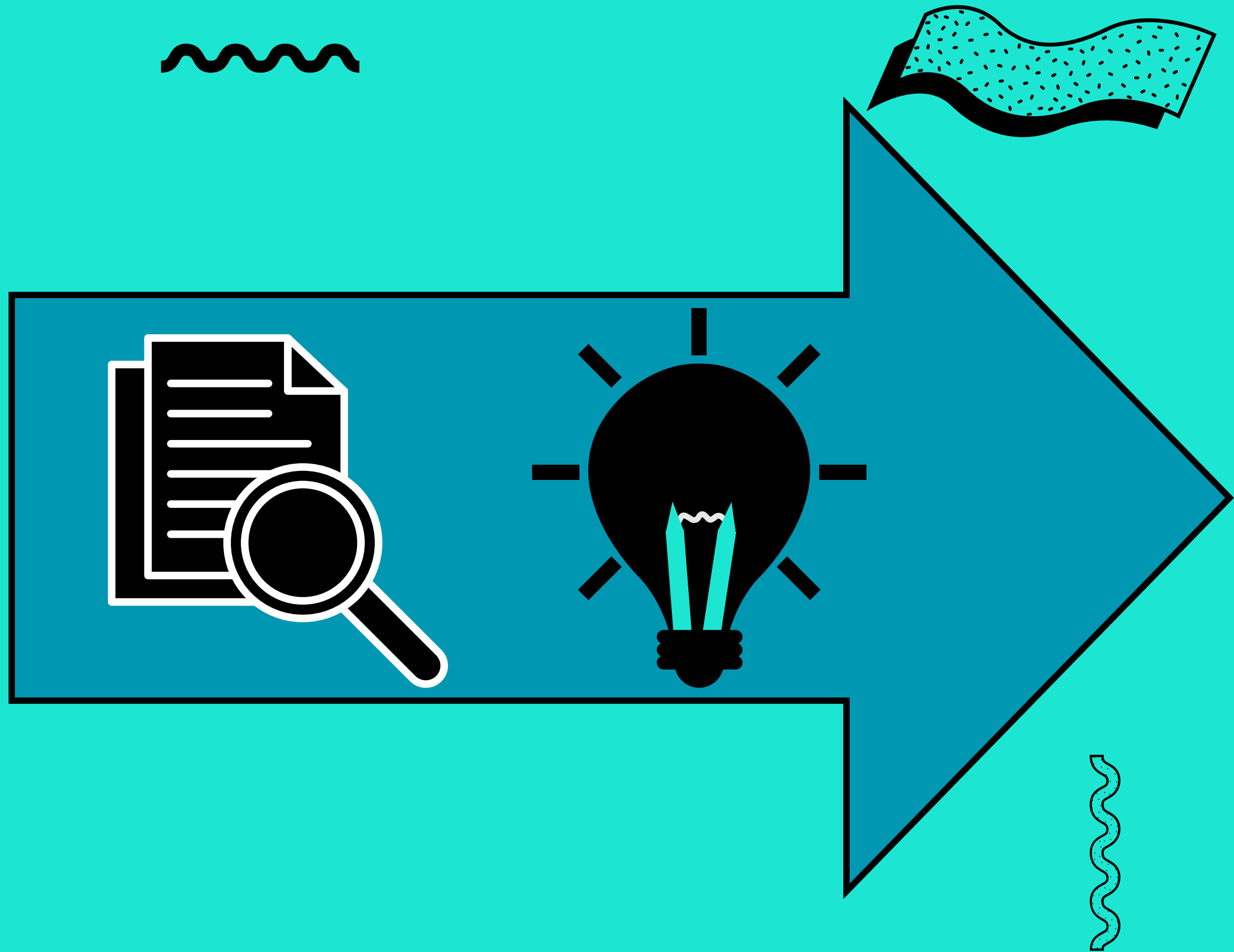


Objetivo Alcanzado

Secuenciando las funcionalidades



CANVAS MVP



Segmento de clientes

- Primarios: Familias en Santiago necesitando servicios funerarios.
- Secundarios: Funerarias y cementerios buscando visibilidad.
- Potenciales: Organizaciones de apoyo, aseguradoras y entidades gubernamentales.

Viajes de usuario

Búsqueda y comparación de servicios.

- Usuario ingresa → Explora opciones → Compara precios → Selecciona servicio.

Servicio para mascotas:

- Usuario busca opciones para mascotas → Compara servicios → Reserva cremación/entierro

Propuesta de valor

- Marketplace Unificado: Comparación fácil de servicios funerarios.
- Chatbot de Autoayuda: Guía sobre procedimientos legales post-fallecimiento.
- Servicios para Mascotas: Opciones de despedida para animales de compañía.

Funcionalidades

- Catálogo de servicios con filtros y comparador.
- Chatbot de autoayuda con IA.
- Sección especializada en servicios para mascotas.
- Publicidad de productos o servicios relacionados

Cronograma

Desarrollo inicial -2,5 meses.

Fase de prueba - 1,5 meses.

puesta en marcha - 1 mes.

Resultado esperado

- Reducción del tiempo de búsqueda y comparación de servicios de 2-3 días a pocas horas
- Comparación clara de precios y servicios, potencialmente reduciendo costos en un 15-20%
- Eliminación de cobros ocultos o inesperados
- Tiempo de respuesta a dudas reducido de días a minutos gracias al chatbot
- Incremento del 25% en la visibilidad de funerarias y cementerios pequeños

Métricas para la validación de hipótesis de negocio

- Tiempo promedio de permanencia en el sitio
- Número de consultas resueltas por el chatbot
- Calificaciones y reseñas de usuarios
- Tasa de retención de proveedores de servicios

CONCLUSIÓN



ASAPeace revolucionará la industria funeraria en Santiago, ofreciendo un marketplace digital que simplifica y humaniza la planificación de servicios funerarios. Utilizando Lean Inception, hemos:

- Definido una visión clara y centrada en el usuario
- Identificado funcionalidades clave y viajes de usuario críticos
- Establecido métricas de éxito medibles
- Creado un plan de implementación ágil y escalable

Esta aproximación nos permite lanzar rápidamente un MVP valioso, iterando constantemente basándonos en feedback real para maximizar el impacto y la adopción del servicio.