

Proyecto de presencia online

Objetivos

El objetivo del proyecto es crear una presencia en Internet, que se va a componer de dos partes:

- Sitio web
- Presencia en medios sociales (página de Facebook)

Por el momento, el proyecto no incluye anuncios en otros medios (como AdWords de Google o anuncios de pago en Facebook), pero pueden considerarse en el futuro si los resultados son buenos y se quiere invertir para aumentarlos.

El propósito sería aumentar en aproximadamente un 50% el número de clientes actual (partiendo de unos 30, alcanzar unos 50). La previsión está basada en las limitaciones de la infraestructura con la que se da el servicio de cuidado de los perros (tamaño de la parcela, ausencia de jaulas o cheniles, limitación del número de perros que puede haber al mismo tiempo, etc.)

El servicio de CANYBÉ

El servicio que ofrece CANYBÉ se basa en la confianza de saber que el perro del cliente está en una casa familiar, y que se le atiende como lo haría su propio dueño: está dentro de casa, se le pasea todos los días, juega en el jardín, etc. Además, podrá ver fotos y videos de su perro (a través de Facebook) para comprobar que se encuentra perfectamente, y esto atraerá a otros potenciales clientes.

Este es el aspecto que más hay que destacar en la web. Lo que buscamos es que el cliente se fidelice por la calidad que se le ofrece.

Los aspectos diferenciales que destacaremos son:

- Calidad del servicio de cuidado del perro: tu mascota está en una casa familiar, como si estuviera en la tuya propia, y es paseado todos los días. Para él, son unas vacaciones.

- Instalaciones: la parcela de 1.500 m², sin ningún tipo de jaula, y el acceso a la vivienda familiar. Es un espacio ideal para que mi mascota esté perfectamente atendida en mi ausencia.
- Sin intermediarios: no pago comisión a ninguna agencia. Trato directamente con la persona que cuida de mi perro.
- Hay un abanico de servicios accesorios: veterinario, peluquería, entrenamiento. Sé que en caso de urgencia, hay un veterinario cerca.

Cliente objetivo

Nuestro cliente objetivo es una pareja o familia, de nivel adquisitivo medio-alto, que viaja con frecuencia (cada 2-3 meses).

Se trata de un cliente fiel, que recurre siempre al mismo cuidador por la confianza que le ofrece.

Todos estos datos nos ofrecen el criterio a seguir para el diseño corporativo de la web y la dirección de las comunicaciones de marketing en las redes sociales.

Desglose técnico del proyecto

El proyecto se ejecutará en las siguientes fases:

1. Contenido

En primer lugar, necesitamos determinar los contenidos que va a ofrecer el sitio web. Por “contenido” se entiende los textos e imágenes que se van a ofrecer al visitante para explicarle qué servicio se le está ofreciendo y por qué debería confiar en CANYBÉ para cuidar de su perro, y no cualquier otro servicio de cuidado canino.

El contenido se va a estructurar en:

- Descripción del servicio principal (cuidado de perros). Este apartado engloba la mayor parte del contenido.
- Descripción de otros servicios accesorios
 - Adiestramiento (a consultar, con cargo extra para el cliente)
 - Peluquería

- Desparasitación
 - Veterinario
 - Recogida y entrega (sujeto a condiciones)
- Valores diferenciales del servicio de CANYBÉ
 - Información de contacto

Es difícil precisar cuánto contenido vamos a necesitar antes de empezar el proyecto, lo mejor es recopilar todo lo que sea posible (imágenes, videos, etc.) y decidir lo que se va a usar y lo que no. Es importante contar con imágenes de gran tamaño, que se puedan mostrar en un ordenador de sobremesa.

Por cada apartado, se pueden estimar 2-3 párrafos de contenido de texto.

2. Diseño y prototipo

Una vez determinado el contenido que va a tener la web, se realiza el diseño de la marca CANYBÉ (colores, logotipo, fuentes, etc.) y a continuación el prototipo de la web.

El prototipo permite establecer la apariencia final de la web antes de empezar a programarla, por lo que es fundamental fijar bien el diseño final que queremos que tenga.

Este es también el momento de diseñar la usabilidad y la funcionalidad del sitio (cómo lo usará los visitantes y qué cosas pueden hacer en él).

3. Web

Una vez establecido el aspecto de la web, es el momento de hacerla de acuerdo al prototipo establecido en el paso anterior.

4. Alojamiento (hosting)

Una vez hecha la web, hay que adquirir un dominio y alojarla en una compañía de hosting para que pueda ser visitada. Los contratos de alojamiento son siempre de duración anual, y se elegirá el plan de alojamiento + dominio más sencillo que cumpla con los requerimientos técnicos de la web.

Cuando tengamos el dominio, se pueden crear ya cuentas de correo propias (del tipo info@canybe.com). El dominio que finalmente se adquiriría está sujeto a disponibilidad en el momento de colocar la web (los dominios no se pueden repetir en Internet).

5. Lanzamiento en medios sociales

A continuación, se lanzará una página empresarial (esto es, no personal) de Facebook para dar a conocer CANYBÉ.

Se usará para publicar imágenes de las instalaciones e información de los servicios ofrecidos. Y, especialmente, para que CANYBÉ pueda dialogar con sus clientes, responder sus dudas, enseñarles las fotos de sus animales para que vean que están bien, y ser una puerta de entrada para nuevos clientes que se animen a contactar con ellos.

6. Mantenimiento

Una vez lanzado todo el proyecto, se abrirá el periodo de mantenimiento. Los plazos de mantenimiento se renovarán en principio cada tres meses, pudiendo cambiarse si las demandas del negocio cambiasen con el tiempo.

El mantenimiento del sitio incluye cambios en la web que no sean estructurales (como por ejemplo nuevas secciones) o que afecten a todo el diseño del sitio (como colores o fuentes). Se pueden cambiar, por ejemplo, imágenes, textos o datos de contacto.

Además, se mantendrá actualizado el sitio de Facebook con nuevo contenido, que se subirá cada dos semanas, sin perjuicio de las imágenes o videos que demanden los clientes, que se pueden subir bajo demanda suya.