

“Estamos realizando un trabajo para una asignatura de creación de empresas y necesitamos entrevistar a futuros clientes para saber si el producto que tenemos en mente realmente merece la pena. Al final de la entrevista de cuento en qué hemos pensado para no condicionarte.

Datos básicos:

Tramo de edad: 40-50 años

Sexo: Masculino

Tramo de renta: Alto (Dueño/Gerente de PyME)

Estado civil, lugar de residencia: Municipio mediano.

¿Qué problemas encuentra en este producto?

En lugar de explicarle nuestro producto, queremos saber qué problemas tiene en la compra de un producto similar al nuestro, para ello le planteamos:

- Estamos pensando lanzar un producto relacionado con las copias de seguridad, ¿Qué problemas encuentras en el día a día al comprar servicios de copias de seguridad?

Ah, copias de seguridad... ¡toca usted un tema sensible! Es una de mis mayores preocupaciones, créame.

Si van a lanzar un producto en ese sector, necesitan saber que, para alguien como yo, que soy el dueño y no un técnico de sistemas, hay varios escollos muy frustrantes.

¿Qué problemas encuentro al comprar servicios de copias de seguridad?

1. Complejidad y Jerga Técnica Innecesaria:

- **El problema:** Cuando hablo con proveedores, empiezan a hablarme de "RTOs", "RPOs", "snapshots", "infraestructura on-premise vs. cloud-híbrida", y me pierdo. Yo solo necesito que me garanticen que, si algo explota, mis datos vuelven en poco tiempo.
- **Mi frustración:** Siento que me están vendiendo algo que no entiendo, y tengo que confiar ciegamente. Quiero una solución que sea "**plug and play**" o, mejor dicho, "**configurar y olvidarse**".

2. Costo Oculto y Escalabilidad Incierta:

- **El problema:** Los precios iniciales suelen ser atractivos, pero luego te cobran por el espacio de almacenamiento, por la transferencia de datos, por el número de máquinas virtuales, por el soporte...
- **Mi frustración:** Necesito un precio claro y predecible. Soy una PyME, no una corporación. Si mis datos crecen, no quiero una factura que me obligue a replantearme todo el servicio cada tres meses.

3. **La Falsa Sensación de Seguridad (Fallo de Recuperación):**

- **El problema:** El backup se hace todas las noches, sí, pero la clave no es hacer la copia, sino **poder recuperarla**. Mi actual sistema (basado en discos locales) falla a veces en la prueba de recuperación, o la recuperación es extremadamente lenta.
- **Mi frustración:** Compró el servicio para tener **tranquilidad**. Si me dicen que la copia existe, pero tardaremos dos días en restaurar mis servidores, me sirve de poco. El **tiempo de inactividad (downtime)** es dinero que pierdo.

4. **Incapacidad de Cumplimiento Normativo (Compliance):**

- **El problema:** En mi sector financiero, tengo que cumplir con normativas estrictas (como el GDPR en Europa). Necesito que el servicio de backup me garantice que mis datos están cifrados y almacenados donde deben estar (geográficamente hablando).
- **Mi frustración:** La mayoría de los servicios no son claros sobre su cumplimiento y me toca a mí investigar y redactar documentación legal, lo cual me quita tiempo de mi negocio.

- De todos los problemas, ¿Cuáles son los principales?

De todos los problemas, ¿Cuáles son los principales?

Si tuviera que elegir mis dos principales dolores de cabeza, serían estos:

1. **La Duda en la Recuperación:** Mi problema principal es **no tener una certeza total e inmediata de que, en caso de desastre, recuperaré mis operaciones en cuestión de horas, no de días**. Necesito una prueba visible y constante de que la recuperación funciona.
2. **La Carga de Gestión Técnica:** No tengo un departamento de TI dedicado. Si la solución requiere que yo o mis empleados estemos constantemente

*monitorizando, actualizando o resolviendo errores, **simplemente no me sirve.** Necesito que la solución sea completamente **gestionada y automática** por el proveedor.*

Si su producto soluciona esos dos puntos, tienen mi atención.

¿Qué está usando actualmente?

¿Qué está comprando actualmente?

¿Quién compra el producto?

¿Dónde lo compra?

¿Cuándo lo compra?

¿Cuánto compra?

Como le comenté, este es un tema que gestionamos con cierto nivel de autonomía, pero intentaré ser específico.

¿Qué está comprando actualmente?

*Actualmente, estamos usando una solución **híbrida y fragmentada**, que es parte del problema:*

1. **Backup Local:** Utilizamos una mezcla de software de copia de seguridad básico y discos duros externos para hacer copias de seguridad de archivos críticos y servidores locales (lo que llamamos "el sistema antiguo").
2. **Almacenamiento en la Nube Genérico:** Para algunos archivos no críticos de poco volumen, usamos un servicio de almacenamiento en la nube conocido (como Google Drive o Dropbox Business) simplemente para tener copias fuera de la oficina. **Esto NO es una solución de recuperación de desastres (DRaaS).**
3. **Soporte Técnico Externo:** Contratamos a un técnico freelance por horas para que venga a revisar que el sistema de backup local esté funcionando, lo cual no siempre es fiable.

¿Quién compra el producto?

El proceso de compra es el siguiente:

1. **Necesidad/Investigación:** La necesidad la identifico yo, el **Gerente General (Javier Soler)**, porque soy el responsable final de la continuidad del negocio y del cumplimiento normativo.
2. **Selección:** La selección la hago yo, después de consultar las opciones más sencillas. A veces pido una recomendación de un consultor de confianza, pero la decisión final sobre el proveedor y el presupuesto la tomo yo.
3. **Implementación/Mantenimiento:** La implementación inicial la suele hacer el técnico freelance, pero el monitoreo diario, cuando sucede, cae sobre mí o sobre un asistente administrativo.

En resumen, yo lo compro (Javier Soler).

¿Dónde lo compra?

- Los discos duros los compramos en tiendas de electrónica o en distribuidores de hardware.
- El software de copia de seguridad y los servicios en la nube se compran **directamente online** a los proveedores, buscando la mejor relación calidad-precio y las interfaces más sencillas.
- Busco proveedores que ofrezcan **soluciones listas para PyMES** sin tener que pasar por distribuidores complejos.

¿Cuándo lo compra?

La compra se hace normalmente por una de estas razones:

1. **Reemplazo de Hardware:** Cuando un disco duro o servidor falla (un evento reactivo).
2. **Crecimiento del Negocio:** Cuando la cantidad de datos almacenados se acerca al límite de nuestra capacidad actual (un evento proactivo, pero estresante).
3. **Susto de Seguridad:** Inmediatamente después de escuchar sobre un ciberataque a otra PyME o después de que el sistema de backup falle una o dos veces (la compra está motivada por el miedo).

No es una compra planificada, sino reactiva.

¿Cuánto compra?

Compramos lo **mínimo necesario para quitarnos la preocupación de encima**, es decir:

- **Capacidad:** Suficiente espacio para cubrir el doble del volumen de datos actual, previendo el crecimiento.
- **Licencias:** Licencias de software que cubran nuestros 2-3 servidores principales y unos 10 puestos de trabajo.
- **Soporte:** Preferiblemente un soporte que me atienda en español y que sepa que no soy un experto en sistemas.

El presupuesto es un factor clave. Buscamos pagar un **costo fijo mensual predecible** que ronde los **100€ - 250€**, pero que me dé una solución Enterprise simplificada. No podemos permitirnos soluciones de miles de euros.

¿Por qué lo compra?

¿Qué beneficios tiene con ese producto?

¿Qué necesidad cubre al comprar este producto?

- El motivo de la compra es:
 - Por el precio.
 - Por la calidad.
 - Por costumbre.
 - Por la seguridad.
 - Por modas.
 - Por impulso.
 - Por convicciones personales.

Como estoy usando una solución fragmentada y subóptima, los beneficios que tengo son muy limitados y vienen con un alto grado de riesgo.

¿Qué beneficios tengo con el producto actual?

1. **Costo Inicial Bajo:** El beneficio principal del setup actual es que el hardware (los discos duros) es relativamente barato y el software es básico. Mantenemos los gastos operativos de TI bajos, **aunque el riesgo es alto.**
2. **Control Físico:** El backup local me da la "sensación" (aunque falsa) de que tengo el control de los datos aquí, en la oficina.

¿Qué necesidad cubre al comprar este producto?

La necesidad que cubro es muy básica: **La necesidad de no perderlo todo.**

No estoy comprando una **solución** de continuidad de negocio; estoy comprando un **parche** que me da un mínimo de seguridad. La necesidad principal que busco cubrir, y que mi solución actual no cubre bien, es la **tranquilidad y la continuidad de negocio.**

El motivo de la compra es:

De las opciones que me presenta, los motivos principales para la compra de un servicio de backup para mi empresa son:

- **Por la Seguridad (MUY IMPORTANTE):** Esta es la razón número uno. La seguridad entendida como la garantía de que mis datos están a salvo de fallos de hardware, ransomware y desastres.

- **Por la Calidad (IMPORTANTE):** Busco la calidad que se traduce en **fiabilidad** y **velocidad de recuperación**. Si es de calidad, funciona sin que tenga que mirarlo.
- **Por Convicciones Personales:** Aquí entra mi sentido de la **responsabilidad**. Como gerente, tengo la convicción personal de que es mi deber proteger la información de mis clientes y mi empresa. **No es una compra por moda, sino por deber.**

No es por el precio, porque el precio bajo de mi solución actual me cuesta tiempo y ansiedad. Si encuentro una solución fiable, estoy dispuesto a pagar más.

No es por costumbre (ojalá fuera por una costumbre bien establecida y automatizada). **Y definitivamente no es por modas ni por impulso.**

¿Cómo preferiría que fuese este producto?

A la hora de comprar este producto, ¿qué problemas concretos encuentra?

¿Cómo preferiría que fuese este producto?

¿Pagaría por un nuevo producto que solucionase este problema? ¿Cuánto?

Cuando me siento a evaluar proveedores, los problemas concretos que me hacen dudar o abandonar la compra son:

1. **Comparación Imposible:** Todos los proveedores usan métricas y planes de precios distintos. Uno me cobra por usuario, otro por terabyte, y el tercero por máquina virtual. Es **imposible comparar manzanas con manzanas** para saber cuál es la mejor inversión para una PyME con mis características.
2. **Falta de Transparencia en el Proceso de Recuperación:** Me prometen "recuperación en minutos", pero nunca me muestran en el proceso de venta **cómo se ve ese botón de recuperación**. Necesito ver una demostración sencilla o tener una prueba gratuita que me dé fe de que el proceso es simple y rápido para un no-experto.
3. **Dudas sobre la Gestión y el Soporte:** Mi mayor miedo es contratar un servicio genial y que luego, cuando tengo un problema grave a las 2 de la mañana, me conteste un chatbot o un técnico que solo habla inglés. Necesito saber **qué tipo de soporte me van a dar** y si van a actuar como mi equipo de TI en caso de emergencia.
4. **Instalación Complicada:** Si la documentación para la instalación parece un manual de ingeniería aeroespacial, me echo para atrás. Necesito una solución donde la configuración inicial sea guiada y sencilla, idealmente por el proveedor.

¿Cómo preferiría que fuese este producto?

El producto ideal, su **CloudSync Shield**, debería ser así para un Gerente de PyME como yo:

Característica	Descripción
Sencillez Extrema	Una interfaz con un panel de control tan simple que solo muestre el estado: " Protegido " o " Riesgo ". Que yo pueda ver con un simple vistazo si mis datos están bien.
Recuperación Garantizada	Que me ofrezcan pruebas automáticas de recuperación (simulacros) que se ejecuten periódicamente y me envíen un email diciendo: "Sus

<i>Característica</i>	<i>Descripción</i>
	<i>datos están 100% recuperables en 1 hora o menos." Esto es lo que yo compro.</i>
Costo Predecible (SaaS)	<i>Un único precio fijo mensual basado en la capacidad o en el número de servidores, sin costes ocultos por transferencia o por número de recuperaciones. Un modelo de suscripción claro y escalable.</i>
Soporte Gestionado	<i>Un servicio que actúe como mi departamento de TI. Si hay un fallo en el backup, ustedes me avisan a mí (no al revés) y lo corrigen sin que yo tenga que intervenir.</i>

¿Pagaría por un nuevo producto que solucionase este problema? ¿Cuánto?

¡Absolutamente, sí, pagaría por un nuevo producto que me diera esta tranquilidad!

*Como le dije antes, mi presupuesto actual para una solución de backup está en el rango de **100€ - 250€ mensuales** para lo que ya hago de forma deficiente.*

Si su producto, con todas las características que he mencionado (automatización, simplicidad, recuperación garantizada y soporte proactivo):

- ...me garantiza la continuidad del negocio y el cumplimiento normativo.*
- ...y me quita el estrés de tener que ser el técnico de TI.*

*Estaría dispuesto a pagar un precio premium por esa tranquilidad. Mi **límite superior** para una solución completa y gestionada estaría cerca de los **350€ - 400€ mensuales**.*

Si me ofrece la seguridad de una gran empresa a un precio asequible para una PyME, es una inversión que merece la pena. El coste de perder mis datos es muchísimo más alto.