

CUSTOMER UNION MARKET



Creativos expertos que entregan resultados

I.E.S FRANCISCO AYALA

CURSO 2022/2023

Realizado por: Miguel Hurtado Mesa y Raúl González Díaz

1. Descripción de la empresa

En este proyecto se recogen los aspectos más relevantes del proyecto de iniciativa empresarial desarrollado por los promotores del Proyecto Empresarial "CUM" en la materia Entorno y Desarrollo a lo largo del curso 2022-2023.

- **Nombre de la empresa:** Customer Union Market
- **Actividad empresarial:** Servicio de marketing digital

1.2 Sedes

Actualmente nuestra empresa se desarrolla en una **oficina** que tenemos en **alquiler**, junto con un **almacén**.



Nuestra oficina se encuentra en calle Recogidas, N°12.

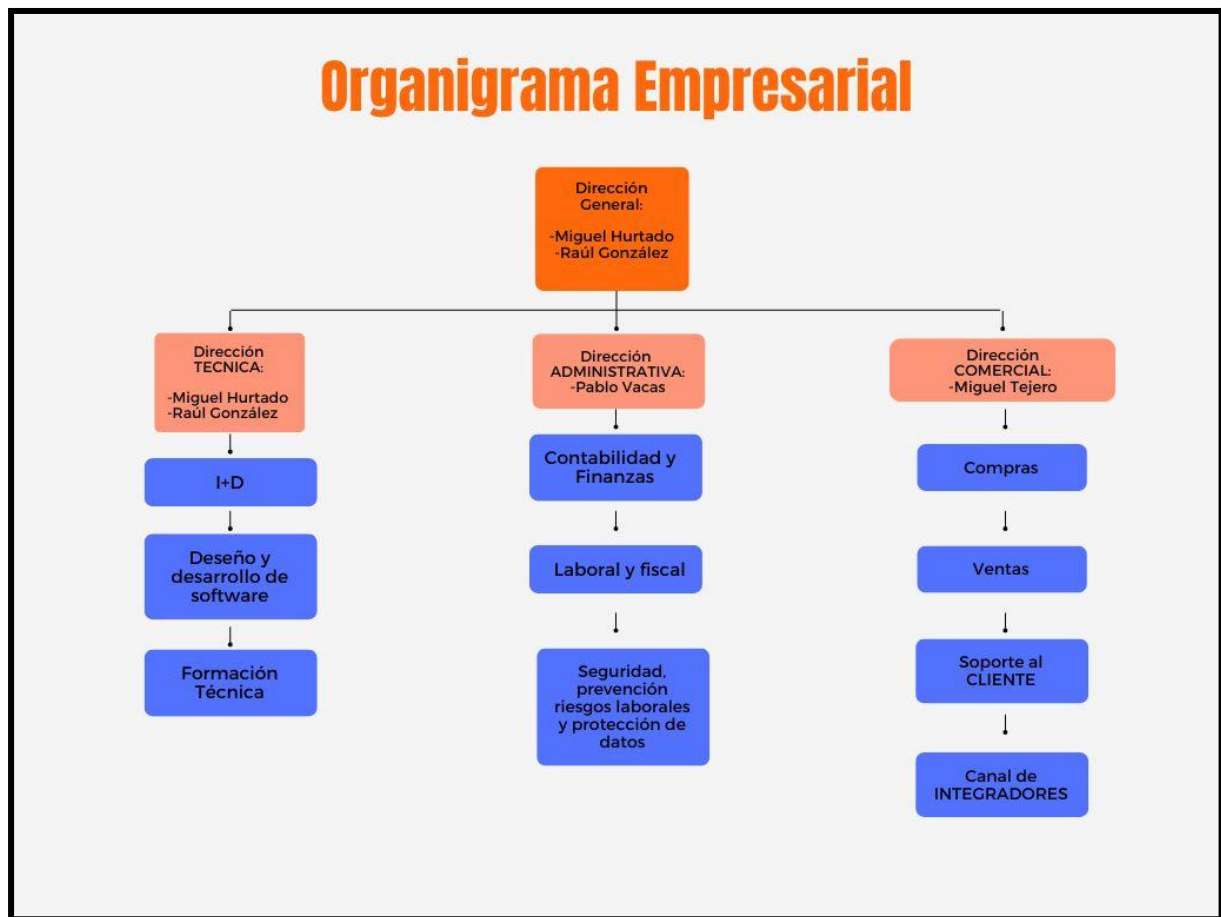
La **función** de esta oficina es única y exclusivamente para desarrollar y mantener el software de la empresa.

En este lugar se encuentran los programadores y administrativos de finanzas.

- **La oficina se divide en 3 grandes salas:** Sala de Programadores, Sala de Administración Comercial y Sala de Contabilidad y finanzas.

Nuestro almacén sirve para almacenar los distintos **sistemas** informáticos y **componentes** electrónicos. Además disponemos de productos de **merchandising** que almacenamos también en este almacén.

1.3 Organigrama



1.4 Empleados

Emprendedores de la empresa: Contamos con un equipo formado por Miguel Hurtado y Raúl González

Nosotros nos encargaremos de llevar a cabo la idea de nuestra empresa y nos caracterizamos como **emprendedores** de la empresa para posteriormente ser los **empresarios** que lleven a cabo la labor de la empresa y sacar adelante nuestra idea.

Miguel Hurtado como director ejecutivo de la empresa y socio ha hecho cursos como trafficker digital, community manager y fotografía. En la actualidad está haciendo un curso de inversión en divisas además de uno basado en creación de páginas web para empresas.

Raúl Gonzalez también es director ejecutivo y socio de la empresa, cuenta con una cierta experiencia en las redes sociales al llevar varias cuentas en instagram específicamente, además de otras plataformas como twitter y facebook. También es experto en la creación y desarrollo de software.

Ambos tenemos ciertos conocimientos en el mercado online y somos expertos en la tecnología.

Pablo Vacas y Miguel Tejero llegaron más tarde al proyecto, pero también están avanzando a pasos agigantados y están adquiriendo muchos conocimientos que hacen que la empresa vaya por el buen camino.

1.5 Descripción del servicio

Este Proyecto presenta un servicio de **lanzamiento** de la marca o empresa **al mundo online** y al mercado virtual creando más oportunidad de ventas y cantidad de clientes además de visibilidad de la marca en sí.

Ayudamos a las marcas a **desarrollar** y definir su voz. Los tiempos han cambiado, pero nuestro amor por la creatividad y la resolución de problemas, no.

Nos impulsan tanto la **tecnología** como la **innovación** con el fin de garantizar que cumplamos nuestra misión clave de ayudar a nuestros clientes a alcanzar su **futuro exitoso**.

También integraremos a nuestra empresa un servicio de **Community Manager**, el cual se basa en controlar, orientar y administrar la comunidad online y gestionar la identidad y la imagen de marca, creando y manteniendo relaciones estables y duraderas con sus clientes, sus fans en internet etc, además de facilitarles el uso de darse a conocer y ampliar su comunidad ofreciéndoles así anuncios en cualquier plataforma online o internet.

2. Recursos disponibles en la empresa

- **Sala de programadores:** sala con 8 equipos completos, conectados en red y con un sistema operativo basado en linux preparados para nuestro equipo de programadores.
- **Sala de Administración Comercial:** tenemos 4 equipos básicos, con una red telefónica para los encargados de la Administración Comercial.
- **Sala de Contabilidad y finanzas:** en esta sala tenemos instalados 2 equipos con acceso a la base de datos y con Microsoft Office instalado para poder realizar la contabilidad de la empresa.
- **Base de Datos:** tenemos una base de datos construida por nuestro equipo de programadores basada en Oracle en la cual almacenamos la información de los clientes dados de alta con sus servicios contratados y también la flota de productos de merchandising y los pedidos realizados.
- **Servidor:** Tenemos un servidor propio donde alojamos nuestra infraestructura y las páginas webs de nuestros clientes.
- **Internet:** plan de fibra contratado con 1Gbps simétricos para que nuestros empleados puedan trabajar con la máxima rapidez posible.

3. Requisitos de la aplicación

Nuestra aplicación web se va a dividir en distintos módulos y pestañas:

- **Sobre nosotros**

En este módulo se detalla una breve **descripción** del producto y servicio principal que ofrece la empresa.

Además se incluirá una **introducción** sobre como surgió la idea de emprendimiento, y un **resumen** de los **integrantes** de la empresa.

- **Contacto**

Se incluye un **formulario** para contactar mediante la página web, que posteriormente llega un aviso a nuestros correos electrónicos.

Estas consultas las resolveremos desde nuestra propia web donde tendremos acceso tanto para leer como para responder.

Para poder acceder al formulario se necesita un registro previo.

También se incluye **información de contacto**, como puede ser el teléfono o correo electrónico.

Por si al cliente le sirve de ayuda se presentará un conjunto de **preguntas frecuentes** para así evitar consultas reiterativas.

Como información adicional pondremos disponible también la dirección de nuestras **redes sociales**.

- **Descripción de servicios**

En esta parte se explican todos los servicios que se ofrecen en la empresa a modo de consulta con su debida **información**.

Cada servicio se organiza en un **artículo** donde se desplegará un botón para solicitar un precio. En esta parte accederemos a la pestaña de venta de servicios.

- **Venta de Servicios**

Cada servicio se organizará de forma esquemática con su debida **descripción** (breve), rango de **precio** (no se detalla el precio exacto) y una **imagen**.

Se presenta un **botón** para acceder a la página de contacto para que el cliente pueda solicitar un precio según el tipo de producto que esté interesado. Para acceder a este módulo se necesita el previo registro.

En esta parte se le dará un **plan específico**, y se le habilitará al cliente un módulo personalizado para poder proceder al pago y así desbloquear un **servicio de mensajería** más privado con los propios programadores.

- **Venta de Productos de Merchandising**

En este módulo se ofrecerán productos de merchandising.

Se dividirá de forma que quede el título del producto a primera vista, seguido de una imagen y un precio. Se pondrá también su talla, medidas...etc

Los clientes podrán ver las unidades restantes del producto antes del final de stock.

- **Inicio de sesión**

La página ofrecerá un **registro** previo y necesario para cualquier tipo de compra o solicitud que se quiera mandar.

De esta forma los clientes quedarán registrados en una **base de datos** para así poder también enviarles promociones a través de email.

El inicio de sesión también tendrá un apartado personalizado como se ha detallado antes en otro módulo.

Este apartado será exclusivo para clientes que hayan realizado una compra. Adicionalmente se les añadirá una nueva pestaña donde aparecerá **“Área Clientes”**

Procesos funcionales

Los clientes pueden acceder a la página principal y navegar por cada módulo anteriormente descrito. También para poder contratar los servicios o hacer algún tipo de compra y pedir presupuesto o contactar con atención al cliente, el cliente deberá darse de alta, pudiéndose hacer desde la pestaña **“registro”**; si ya es cliente, podrá acceder a su cuenta desde la pestaña **“inicio de sesión”**

Nosotros como dueños de la web podemos editar toda la página, dar de baja y bloquear a algunos clientes o IPs que consideremos sospechosas de posible ataque a la red. Además tenemos la opción de crear nuevos usuarios y claves a algún cliente que pueda tener problemas para poder darse de alta o acceder a su cuenta.

Procesos no funcionales

- La página web a los 20 minutos de inactividad, automáticamente volverá a la página de inicio y se cerrará la sesión, para ahorrar espacio en el servidor.
- A los cinco años de una cuenta sin ningún tipo de actividad, se eliminará automáticamente.
- Cuando quieras crear una nueva cuenta o iniciar sesión, deberás verificar que eres humano mediante un quiz sobre un pequeño puzzle de imágenes aleatorias que tendrás que encajar correctamente para finalizar dicha verificación.
- Sistema de verificación constante con el servidor que controlará que la conexión es correcta y estable.
- Automáticamente hará una recopilación de las preguntas más repetidas en el apartado de atención al cliente y las almacenará en el apartado de **FAQ** (Frequently Asked Questions).
- Cuando trates de iniciar sesión y tu usuario o contraseña sea incorrecta, aparecerá un mensaje de error, a los 10 fallos, la cuenta se bloqueará y la deberá desbloquear desde su correo electrónico a través de un mensaje que se enviará automáticamente.