

THE WALKING MAP

LA APP DE LOS DISCAPACITADOS



MODELO CANVAS

- . Danny Alderete
- . Isabel Banco
- . Ignacio Iruretagoyena
- . Javier Sayas
- . Vanessa Ríos

ÍNDICE

1. SEGMENTO DE CLIENTES.....	3
2. PROPUESTA DE VALOR.....	5
3. CANALES.....	7
4. RELACIÓN CON EL CLIENTE	9
5. FLUJOS DE INGRESOS	11
6. RECURSOS CLAVE	13
7. ACTIVIDADES CLAVE.....	15
8. RED DE PARTNERS.....	17
9. ESTRUCTURA DE COSTES.....	19



2. SEGMENTACIÓN DE MERCADO

Nuestra aplicación está dirigida a **PERSONAS DISCAPACITADAS Y MAYORES** que tiene problemas de movilidad.

Estas limitaciones les afectan a la hora de desplazarse libremente por las calles de la ciudad de Madrid.

Sabemos que todas las personas no son iguales y cada una tiene sus propias necesidades. Por ello los hemos querido diferenciar dos grandes grupos:

- Personas con problemas de movilidad.
- Personas con problemas visuales.
- Personas mayores.

Personas con problemas de movilidad

En el primer grupo se encuentran aquellas personas con problemas de movilidad, que no se pueden desplazar con toda la confianza por las calles de Madrid, por las dificultades que hay en los pasos de cebra, medios de transporte, aceras, etc.



Estas personas que utilizan sillas de ruedas o muletas, debido a que tienen problemas de movilidad, tienen la capacidad de ver donde se encuentran estas dificultades y poder esquivarlos si se les avisa con antelación. Nuestra aplicación hará esta función.

Personas con problemas visuales.

Otro grupo sería para los clientes que tienen problemas de visión debido a ceguera total o parcial, etc...



Este tipo de clientes van a tener problemas a la hora de percibir las posibles dificultades que se pueden encontrar en su trayecto, ya que no tienen capacidades suficientes de visualizar ciertos obstáculos por falta del sentido de la vista.

Personas Mayores

Por otro lado, queremos señalar que nuestro proyecto, además de estar dirigido a grupos de discapacitados (como se ha señalado con anterioridad, por problemas de movilidad o problemas de visión), también se tiene en cuenta a las personas de mayor edad, debido a que las necesidades de estos pueden ser distintas.



Somos conscientes, que a mayor edad la persona puede necesitar más ayudas, por lo que en nuestra aplicación también se reflejan unas facilidades para personas mayores, en forma de imágenes y sonidos.



1. PROPOSICIÓN DE VALOR

Deseamos desarrollar una aplicación diferente a cualquiera que tenga alguna similitud con la nuestra, y por ello incluiremos novedades para llamar la atención de los posibles clientes.

Nuestra aplicación tendrá las siguientes opciones:

- **Poner Chinchetas en un Mapa Virtual:**

De esta manera se podrá orientar e informar a todos los usuarios de la aplicación, los puntos con alguna incidencia que haya en ese momento, para que éstos sepan qué problemas se pueden encontrar desde que salen de su casa hasta que llegan a su destino o viceversa.



El mapa virtual será de todas las calles de la Comunidad de Madrid.

- **Guía y Manejo por Voz:**



Es uno de los mayores alicientes de nuestro proyecto, debido a las dificultades que poseen nuestros clientes que tienen problemas de visión, ya que pueden tener dificultades para ver la pantalla de la aplicación. De esta manera podrán interactuar con las funciones de nuestra aplicación, a través de la navegación por voz.

- **Foro Virtual:**

Nuestra aplicación dispondrá de esta opción, donde participarán los desarrolladores de la misma y los usuarios, para que, de esta forma, dispongan de información instantánea para poder estar informados las 24 horas del día, los 365 días del año.



- **Interconectado con Redes Sociales:**



Por otra parte, la aplicación estará interconectada constantemente con las redes sociales más importantes, ya que sabemos que en la actualidad prácticamente todas las personas disponen de alguna red social.

- **No hace falta internet:**

Un punto importante que queremos resaltar, es el funcionamiento de la aplicación sin estar conectado a la red, porque sabemos que, en todos los puntos de Madrid, no hay buena conexión o, directamente no hay conexión a internet.



Los usuarios descargarán los mapas con antelación cuando dispongan de red wifi.

- **Asesoramiento de rutas:**



Los usuarios tendrán la posibilidad de recibir asesoramiento de las mejores rutas de la ciudad de Madrid adaptadas para personas discapacitadas.

También se les indicará la posibilidad de elegir algún medio de transporte público adaptado para este tipo de clientes.

5. CANALES



Nuestra aplicación se va a poder adquirir en Google Play Store, Apple Store y Windows Mobile. Estas son las plataformas más utilizadas para descargarse todo de tipo de aplicaciones en dispositivos móviles.

Para dar a conocer nuestra aplicación al público hemos optado por 3 tipos de métodos:



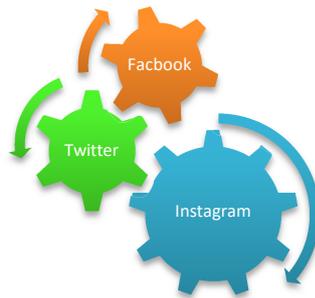
El **método tradicional** → Con esto queremos hacer referencia a uno de los métodos más utilizados durante años por las empresas a la hora de querer dar a conocer su producto.

Consiste en que, durante unos meses, se encuentren unos puntos de información en las zonas más transitadas de la capital para dar a conocer nuestra aplicación, y poder contar al usuario cara a cara en qué consiste la misma, enseñarle como se utiliza y poder resolverle cualquier tipo de duda que le surja. Se irán repartiendo flyers informativos con los pasos a seguir para descargar la aplicación.

A esto le queremos dedicar un periodo breve de tiempo. Los puestos informativos estarán durante un mes y en los sitios claves de las zonas más transitadas. Durante este periodo de tiempo también aprovecharemos estos puntos para poder dar a conocer a los usuarios los otros canales por los que pueden contactarnos.

Las redes sociales→ Hemos optado por este tipo de canal debido a que nos permite, por un lado, tener una comunidad activa en las redes sociales dándonos a conocer como empresa y nuestro producto, y por otra parte, es una manera muy fácil y rápida de que nuestro usuario pueda ponerse en contacto con nosotros por cualquier duda o problema que le surja.

Las plataformas en las que vamos a tener presencia son:



La idea de usar estas plataformas es que el usuario, si tiene cualquier duda o problema, puede ponerse en contacto de manera rápida con nosotros. Otra de las ventajas es que pueden subir fotos para denunciar los problemas que se encuentren paseando por las calles y que esa información pueda llegar a otras personas.

El último método con el que queremos contar es con el **boca a boca**→ realmente este canal comunicativo se va a dar una vez que se hayan puesto en marcha nuestros anteriores canales. La idea es que la gente hable de nuestra aplicación a familiares y amigos, después de comprobar la eficacia de nuestra aplicación, y así se siga dando a conocer.

6. RELACIONES CON LOS CLIENTES



Ya hemos comentado los canales por los que queremos dar a conocer nuestra aplicación, siendo uno de ellos la presencia en las distintas redes sociales.

Queremos que nuestra relación con los usuarios sea lo más fluida posible y así poder mantener una comunidad activa, para que exista un feedback entre nuestra empresa y los clientes. Queremos estar siempre renovándonos y mejorando nuestra aplicación y así poder conseguir que sea cada vez más efectiva y productiva.



Los usuarios nos podrán contactar a través de estas tres herramientas:



- En **Facebook**→ para todos aquellos que tengan Facebook y nos sigan, puedan colgar las fotos que realicen y comentarnos todo lo que les suceda.

- En el **foro**→ podrán ponerse en contacto con más usuarios e ir dejando constancia de las incidencias, sugerencias y cualquier duda que les surja. La gran ventaja de esto es que, entre ellos, también podrán resolverse las posibles dudas.



blog

- En el **blog**→ estará creado por nosotros. En él, además de resolver cualquier tipo de cuestión, iremos colgando todas nuestras novedades y actualizaciones que se irán desarrollando en la aplicación. Tendremos mini-tutoriales para el aprendizaje de la aplicación.

Sabemos que con esto solamente no basta. Por eso tendremos disponible para nuestros usuarios un pequeño apartado en la aplicación de servicio técnico, en donde podrán ser atendidos por un técnico para cualquier duda o problema que les surja. Además, dispondrán de un teléfono de atención al cliente las 24 horas del día para resolver necesidades urgentes.



4. FUENTES DE INGRESO

Nuestras principales fuentes de ingresos son las siguientes:

- Ingresos por publicidad.
- Donaciones particulares.
- Subvenciones públicas.

Debemos tener presente que los clientes no pagan nada por descargar nuestra aplicación. Por ello debemos recurrir a vías alternativas para generar ingresos y mantener nuestra empresa con capacidad de afrontar los diferentes costes operativos.



Ingresos por publicidad



Nuestro flujo principal de ingresos va a ser de la publicidad de las empresas que se anuncian en nuestra aplicación. Esto dependerá, en buena medida, del nivel de descargas que consigamos que tenga nuestra aplicación. Hay que tener en cuenta que cada día más empresas recurren a este nuevo soporte publicitario para darse a conocer o captar nuevos clientes, debido a que, en la actualidad, prácticamente todas las personas tienen móvil y descargan montones de aplicaciones, por lo que tenemos una gran posibilidad de contactar con empresas interesadas en publicitarse en nuestra aplicación.

La aplicación estará disponible en dos versiones para los usuarios: una de ellas será de forma gratuita, pero incluyendo todas las publicidades que tenga la página e incluyendo todas sus funciones de uso. Otra sería una versión de pago en la que, por un precio asequible, podrán descargarla sin contenido publicitario, aunque las funciones de la aplicación siguen siendo las mismas que la aplicación gratuita.

Donaciones de particulares

Las donaciones personales nos podrán ayudar bastante en nuestro proyecto, aunque en los tiempos que corren suelen ser difíciles de conseguir, por el tema de la crisis. Teniendo en cuenta que la actividad a la que nos dedicamos es un tanto especial, porque es de carácter social y para ayudar a gente necesitada, podemos despertar algún que otro corazón y tratar de apelar a la cualidad caritativa de parte de la sociedad.



Hemos abierto una sección en la página web y en la aplicación, donde estamos abiertos a recibir donaciones por transferencia bancaria de personas particulares. Ante estos problemas sociales la gente se suele implica de manera personal, y queríamos darles un lugar físico y accesible por si se quieren involucrar y participar. También hay un apartado en la red a través del cual se puede donar la cantidad deseada a través de una cuenta crowdfunding (sistema informático de donativos) ya que en la página web el número de usuarios que lo puede ver y participar es mucho mayor que las donaciones físicas y muchísimos más flexible. Si la gente se anima a colaborar en el proyecto con sus donaciones, aumentarán nuestros ingresos y esto conlleva a tener un mejor portal y desarrollar mejor la aplicación para dar un mejor servicio y poder tener unos buenos servidores para que la información llegue rápido que es una de las bases de nuestro proyecto.

Ayudas públicas

Debido a que es una empresa de ámbito de mejora social hemos hablado con el Ayuntamiento de Madrid para que nos concediese ayudas supletorias y ha visto positivamente esta iniciativa ya que considera que es un gran beneficio social para una parte de los ciudadanos de Madrid.



7. RECURSOS CLAVE



Los recursos clave de nuestro proyecto son los principales factores que necesitamos para que tener un óptimo funcionamiento de nuestra actividad.

Instalaciones.



Para poder dar todo el apoyo logístico que la aplicación necesita y para que nuestro personal se encuentre cómodo trabajando allí requerimos unas instalaciones adaptadas para ello.

Aplicación interactiva

Hemos desarrollado una plataforma en la cual ponemos a disposición de nuestros clientes una muy valiosa información para su actividad diaria, aparte incluir una serie de canales que les permitan estar comunicados constantemente con nuestra empresa o con otros usuarios de la aplicación. Para ello, hemos desarrollado un foro en el cual podemos comunicarnos de forma casi inmediata con los clientes y resolverles los problemas lo más rápidamente posible.



Para poder dar este servicio haremos revisiones periódicas, para poner a disposición de los usuarios actualizaciones con informaciones más recientes y que el usuario siempre tenga la información clara y actualizada. La aplicación tendrá un interfaz visual muy cómodo para la vista, para que la navegación en ella sea relativamente sencilla, debido a que está diseñada para personas con ciertas dificultades.

Proveedor Tecnológico

Hemos contactado con una empresa especializada en desarrollo de aplicaciones móviles y páginas web, debido a que nuestros conocimientos son limitados en estas materias. La empresa en cuestión será Yeeply.



Además, con esta presencia de gente profesional en nuestro proyecto nos permite tener actualizada la aplicación de manera óptima para los clientes y para nosotros, debido a que tenemos que tenerla siempre al día y controlada.



7. ACTIVIDADES CLAVE

Nuestras actividades claves necesarias para poder llevar a cabo de forma eficaz nuestra propuesta de valor son:

- Mantener un contacto continuo con los clientes de forma personalizada.
- Tener actualizada la información los 365 días de año.
- Difusión de nuestra idea

Para conseguir llevar a cabo estas actividades nos centraremos en dar soporte a la aplicación, mantener actualizada toda la información incluida en ella, y animar a los usuarios a participar, con sus aportaciones, aumentando la información proporcionada en ella.

Para lograr todos los objetivos anteriores necesitamos conseguir financiación adecuada, que será una de nuestras prioridades.

Consideramos también como básico el que nuestra propuesta tenga la mayor difusión posible. Para ellos haremos uso las herramientas adecuadas, como son: uso de redes sociales, publicidad, el boca a boca...

Lo haríamos de la siguiente manera:

- **Servicio personalizado**



Es un servicio que trata de brindar ayuda a las personas con minusvalía y esto enfoca nuestra actividad profesional.

Estaremos encantados de atender y guiar a cualquier persona que se ponga en contacto con nosotros.

Como sabemos que cada persona tiene limitaciones diferentes, nuestro servicio será adaptado a cada uno de ellos.

Para que todo esto pueda funcionar nos centraremos también en la publicidad que le queremos dar a nuestro proyecto.

- **Actualización los 365 días del año**

Nuestra aplicación requiere un servicio actualizado debido a que la gente que lo usa necesita tener esta información fresca y al instante.



Una parte de este servicio actualizado la llevarán los clientes, ya que son ellos los que abrirán una incidencia cuando se encuentran con algún obstáculo y desde su teléfono podrá enviar la incidencia para que, en nuestra aplicación, aparezca como “punto negro”.

- **Servicios a Personas Discapacitadas**



La aplicación está diseñada para este tipo de clientes, con el objetivo de hacerles más fácil el desplazamiento por las calles de la capital.

- **Atención al cliente**

Nos interesa tener esta opción para mantener una comunicación activa con los clientes, recibiendo de su parte sugerencias, reclamaciones, propuestas y demás comunicaciones que crean conveniente trasladarnos con el objetivo de mejorar nuestra propuesta de valor.

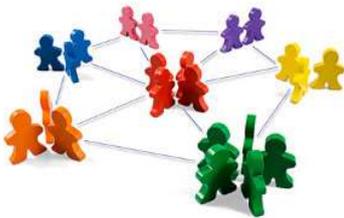


8. SOCIEDADES CLAVES



Para que el modelo de negocio funcione correctamente, tenemos que tejer una red de alianzas con socios ajenos a la organización, los cuales nos faciliten el desempeño de nuestra actividad. Las principales alianzas serían las siguientes:

Usuarios de la aplicación



Dentro de los clientes que se descargan la aplicación encontramos a nuestros mejores aliados. Algunos de ellos, si deciden participar activamente, nos proporcionan información actualizada de los puntos conflictivos (advirtiendo de ellos a través de chinchetas que se fijan al instante en el mapa), o nos pueden ayudar a resolver los principales problemas que genere la aplicación (indicando los mismos al departamento de soporte técnico), contribuyendo a la fluidez de la misma.

Empresa de diseño y desarrollo de aplicaciones y páginas web.

Vamos a recurrir a los servicios de una empresa externa especializada en nuevas tecnologías para la elaboración de la aplicación para Smartphone, y a su vez, para dar soporte a los clientes en nuestra página web específica, en donde se incluirá un foro para que los clientes puedan opinar o resolver sus dudas. Esta empresa tiene gran experiencia en este servicio y se distingue por su calidad. La empresa elegida es YeePLY.



Colaboración de ONG'S



A nivel estratégico nos interesa obtener la ayuda de ONGs, dedicadas prioritariamente a la ayuda de los discapacitados. Estas tienen el propósito fundamental de mejorar la calidad de vida de los mismos, por tanto, podrían estar interesadas en publicitarse en nuestra aplicación para aumentar los afiliados, o bien colaborar directamente con nosotros, teniendo en cuenta que nuestra aplicación cubre las necesidades de este grupo de personas.

Open Street Map

Se trata un proyecto colaborativo donde los usuarios y desarrolladores han generado el mayor mapa editable gratuito del mundo y en el que nosotros vamos a colaborar activamente. El enorme crecimiento de esta aplicación ha sido motivado por las restricciones en el uso de los sistemas tradicionales de mapa o la falta de



OpenStreetMap información de los puntos de interés en los mismos, además de la salida al mercado de dispositivos portátiles a precios asequibles con sistemas GPS de navegación por satélite precisos. En la actualidad consta de 2 millones de usuarios registrados, que pueden añadir datos utilizando dispositivos GPS o la página web oficial. La organización que está detrás de este proyecto no tiene fines de lucro, a diferencia de otras empresas que suministran mapas como Google que se sirve de la herramienta Google Maps.

9. ESTRUCTURA DE COSTES



Para desarrollar nuestro modelo de negocio incurrimos en una serie de costes, tanto fijos como variables, si bien no podemos saber con exactitud cada uno de ellos.

Constitución y puesta en marcha de la empresa

Registro Nombre Comercial	144,58 Euros
Certificación de denominación social	13,94 Euros
Inscripción en Registro Mercantil	123,78 Euros
Liquidación ITP y AJD	30,06 Euros
Inscripción Escritura de Constitución	210,45 Euros
Legalización y Sellado de Libros en Registro Mercantil	49,92 Euros

Elaboración y mantenimiento de la aplicación.

La mayor parte de nuestros costes van a ir destinados a la creación y puesta en marcha de la aplicación, ya que, siendo sinceros, ningún componente de nuestro equipo tiene conocimientos de programación informática. Por ello hemos solicitado la elaboración de un presupuesto básico a varias empresas que se dedican a la programación de páginas web y de aplicaciones móviles. Nos hemos decantado por una de ellas, que nos ha ofrecido un precio muy competitivo en el mercado y sus servicios han sido contratados por un gran número de clientes. Presupuesto acordado con la empresa YeePLY: 8400 € por la instalación de la aplicación. 50 €/mes de mantenimiento



Alquiler de local

Otro gasto importante es el del alquiler del local, y más teniendo en cuenta donde se encuentra ubicado. Es difícil dar con un local en la zona céntrica de Madrid a un precio realmente barato, pero consideramos que la visibilidad de nuestro negocio, como el contacto con los usuarios finales tiene un peso decisivo en el producto final que ofrecemos. El local debe estar debidamente acondicionado para la actividad que vamos a desarrollar, además de ser accesible para los minusválidos, por lo que vamos a arrendar un bajo comercial.



Mensualidad: 1.000 Euros /mes. Fianza: 1.000 Euros.

Mobiliario



Para amueblar el local hemos recurrido a realizar la compra en Ikea, al ser una empresa que ofrece variedad de mobiliario de oficina a medida a un precio relativamente bajo. En cuanto a equipos de informática contaremos con un ordenador por socio (cuatro portátiles y uno de sobremesa) y una impresora con distintas funciones (copia, escáner y fax).

Contrato de Suministros y Otros Servicios.

- Luz..... 75 Euros/mes
- Agua 20 Euros/ mes
- Teléfono Móvil + Fijo + ADSL 300MB..... 45 Euros/mes

