

## 5. CANALES

En este apartado del modelo Canvas analizaremos los canales de nuestro proyecto. A través de los canales conseguimos que nuestro proyecto alcance a sus segmentos de mercado para hacerles llegar nuestra propuesta de valor.

Nuestro proyecto consiste en una aplicación llamada Alde-ona que tiene instalados los mapas de la ciudad y que proporciona diferentes servicios: asistencia a las personas mayores, o incluso niños que vuelvan a casa solos del colegio. A su vez, organiza rutas para que las vueltas a casa, especialmente las mujeres en la madrugada, sean más seguras. Es decir, nuestro servicios llega a los clientes a través de una aplicación, a la que cualquier persona puede acceder instalandola.

### Existen distintos canales:

En primer lugar, los **canales de comunicación** son aquellos medios a través de los cuales se intercambian mensajes e información entre una empresa y sus clientes, empleados, proveedores etc... En segundo lugar, los **canales de distribución** son los intermediarios que una empresa utiliza para llevar sus productos desde el fabricante hasta el consumidor final. Finalmente, los **canales de venta** son los puntos específicos de contacto entre la empresa y el cliente donde se realiza la compra y venta.

En nuestro caso, utilizaremos canales de comunicación para llegar a los clientes y proporcionarles información útil, actualizaciones, ofertas, entre otras cosas. Consideramos que hoy en día, quitando las generaciones más adultas, casi todo el mundo tiene redes sociales y es fácil llegar a la gente a través de ellas. De manera general, hemos llegado a la conclusión de que los más jóvenes utilizan Tik Tok o Instagram generalmente. Los más mayores, entre 35-55, suelen utilizar Facebook. Es por ello, que analizaremos también cuáles son los medios más útiles para llegar a los consumidores.

En nuestro caso, el intermediario que necesitamos es la aplicación que ponga nuestro proyecto en venta a los consumidores. Esa aplicación, en el caso del iPhone (por ejemplo) es Appstore, siendo otra distinta en el caso de Android, Samsung, etc.. Los trabajadores de Alde-ona se encargan de todo el funcionamiento de la app, sin embargo necesitamos un intermediario que ponga a disposición de los consumidores nuestra app.

### Los canales son puntos de contacto con el cliente y se componen de 5 fases:

**La percepción:** Momento en el que el cliente se da cuenta de la existencia del producto o servicio. Debe despertar el interés del cliente y atraer su atención.

**La evaluación:** En este momento, el cliente comienza a analizar y evaluar el producto: características, opiniones, satisfacción de sus necesidades, etc..

**La compra:** El cliente toma la decisión de adquirir el producto o servicio.

**La entrega:** Esta fase implica la transferencia del producto o servicio al cliente. El cliente debe recibir el producto o servicio en buenas condiciones.

**La post-venta:** En este momento el cliente ya tiene su producto. Pueden haber devoluciones, problemas, etc.. y se debe satisfacer estas necesidades del cliente.

Para que nuestro producto sea atractivo para el cliente y estos tengan una buena percepción sobre el, hemos analizado las necesidades más comunes, con el fin de que sea una aplicación que el mercado considere necesaria y especialmente útil. Es por ello, que consideramos que

en el momento de evaluar nuestro producto, los clientes se verán satisfechos. En cuanto a la compra, al ser una aplicación y al estar recientemente creada, el precio es de 0.99 euros al mes, un precio muy asequible. Una vez el cliente decide comprarlo la aplicación se instala automáticamente en el dispositivo. Sin embargo, pese a que este comprada, si el cliente no se siente satisfecho en el primer mes, siempre se le devolverán los 0.99 euros que pago al inició. Y siempre que el cliente tenga propuestas de mejora se tomaran en cuenta para futuros cambios.