

# Observación de cliente

## 1. Tareas del cliente

1. Contribuir a la reducción del COVID-19.
2. Contribuir con información oportuna y confiable.
3. Concientización, orientación e involucramiento de los usuarios y de su círculo social.
4. Reactivación de actividades económicas



## 2. Dolores

### PERSONAL

Deseo de volver a la vida normal.  
Temor ante posible contagio:

- **Como enfermo:**
  - Qué debo hacer?, cómo cuido a los demás?
- **Familiar de enfermo:**
  - Cómo atender familiar contagiado?, precauciones a distancia con familiares de riesgo

### ATENCIÓN MÉDICA

1. Recibir atención limitada ó sub-óptima
2. Información epidemiológica sesgada

### ECONÓMICO

1. Cómo generar ingresos si no puedo salir a trabajar?
2. Cómo administrar los recursos que tengo disponibles?

### MOVILIDAD LIMITADA

**Interna:** Posibles problemas salud mental

**Externo:** Prestadores de servicios y gestión de recursos

### RESPONSABILIDAD SOCIAL

Frustración hacia los que no siguen las reglas



## 3. Beneficios

1. Obtener información más específica en tiempo real.
2. Aplanamiento más rápido de la curva
3. Compromiso y participación de la población
4. Implementación y seguimiento de protocolos de actuación
5. Soluciones para reducir la restricción a la libre movilidad



# Mapa de Valor

## 4. Aliviadores de dolor

1. Rápido acceso a recomendaciones y precauciones a los usuarios mediante la info captada.
2. Optimizar recursos de salud en base a información confiable.
3. Aceleración aplanamiento de la curva que conlleve al levantamiento de las restricciones de movilidad
4. Visualización de zonas de riesgo, mayor incidencia.
5. Mejorar tiempo de reacción del usuario ante posible contagio.

## 5. Creadores de Beneficios

1. Delimitar zonas de alta incidencia de casos y riesgo de contagio.
2. Ofrecer soluciones específicas para zonas con restricción de movilidad
3. Mantener al sistema salud informado para que tomen precauciones.

## 6. Productos & Servicios

Desarrollo de una app capaz de poder alertar los dispositivos móviles sobre zonas de contagio activas del COVID-19, puede reportar proactivamente un caso positivo y obtener asesoría rápida en caso de posible contagio.

# 01 - Propuesta de Valor

## ¿En qué nos diferenciamos de otros proyectos similares?

Información geográfica más detallada de zonas de incidencia ó zonas de riesgo, envoi de alertas, asesoría virtual (recomendaciones a seguir a infectados y familiares de infectados), acceso a información en tiempo real, screening y seguimiento de casos probables, conexión del usuario con plataformas de apoyo emocional.

## ¿Consideraciones a tener en cuenta en contexto covid-19?

No todos tienen un celular/smartphone, no todos cargan el celular siempre consigo (menos envio de datos?), escepticismo en relación a la privacidad de datos.

## ¿Qué valor aporta este proyecto a la sociedad?

**Usuario:** ayudar a reconocer e interrumpir las vías de infección, identificación, orientación y control

**Sector Público:** planeación estratégica para una mejor atención y administración de recursos en sector salud, data para estudios futuros

**Sector Privado:** planeación estratégica para una mejor atención y administración de recursos en sector salud , data para estudios futuros, identificación de zonas que requieran servicios específicos (i.e. delivery)

**ONG:** data para estudios futuros, visualización de áreas mayor afectadas, para poder canalizar mayor la ayuda

# 02 - Segmento de clientes

**¿Cuáles son las características de los consumidores/clientes? (Edad, género, ingresos, educación, profesión, residencia)**

Poseedores smartphone con acceso a la red, edades 16+, aquellos que quieran involucrarse activamente.

**¿Quién compra? ¿Quién usa? ¿Quién decide?**

Cualquiera puede descargar la app.

Entidades pueden comprar la información para investigación, planeación estratégica y brindar servicios.

Plataforma de conexión entre usuarios y prestadores de servicios especiales.

**¿Existen varios grupos de consumidores/clientes?**

Sí,

**Usuarios:** alimentadores de la base de datos

**Clientes:** Entidades gubernamentales, iniciativa privada, ONGs

# 03 - Canales

**¿Qué medios y formas de contacto utilizaré con el cliente para que conozca mi producto o servicio?**

Website, social media (Facebook, Instagram, YouTube, LinkedIn), App Stores, Google Ads, Influencers.

**¿Son estos los medios usuales en el sector?**

Sí.

**¿Cómo se va a entregar/prestar al cliente?**

App store, Play store, Website.

**¿Existen restricciones comerciales para ello?**

Restricciones de App store y Play store.

# 04 - Relación con clientes

**¿Qué tipo de relaciones vas a establecer con tus consumidores/clientes?**

B2C: relación con usuario final (data feeder)

B2B: relación con empresas gubernamentales, proveedores de servicios y ONGs.

**¿Cuáles son los beneficios que influyen en el consumidor/cliente para que adquiera este producto o servicio?**

Disminución probabilidad de riesgo de contagio, retorno a la vida cotidiana, levantamiento de medidas de restricción de movilización y contacto social, soporte en caso de necesidad.

**¿Tu relación con el cliente va a ser: -Personal, directa y por afinidad: cara a cara, telefónica... -Automatizada (email, buzones...) -A través de terceros o representantes -Individual o colectiva -Autoservicio?**

Automatizada en primera instancia y derivarlo hacia entes especializados en casos avanzados.

# 05 - Fuentes de ingreso

## ¿Cuales son nuestras fuentes de ingreso?

Donaciones y patrocinios

Venta de data y estudios a entidades.

Pay per referral a empresas que ofrezcan servicios afines en los que podrían estar interesados los usuarios

## ¿Cómo nos realizarán los pagos?

Pagos por medios electrónico.

## ¿Tendremos alguna estrategia de precios/beneficios/bonos?

# 06 - Recursos clave

## ¿Qué personas son clave?

Programadores app, marketing, usuarios, entidades del sector salud (facilitación de data)

## ¿Qué recursos materiales necesitas?

Hosting, desarrollo app, desarrollo página web, capital (inversores, patrocinios)

## ¿Qué recursos intangibles necesitas?

Datos enviados por usuarios y entidades de salud, networking como herramienta para fomentar el uso de la app, alianzas con proveedores de servicios afines.



# 07 - Actividades clave

## ¿Cuales son las actividades claves que requiere la propuesta de valor?

Desarrollo de la app (debe ser capaz de manejar una gran base de datos, velocidad).

Minimizar time to market.

Actividades de Marketing para el incremento del uso de la app.

Establecimiento de alianzas con entidades usuarias de la información.

## ¿Qué roles y funciones desempeñamos claves para la ejecución de nuestra propuesta?

Desarrolladores (full stack), diseñadores.

Marketing.

Customer service.

Profesionales médicos que colabore en la elaboración de los cuestionarios y procedimientos a seguir en caso de posible contagio.

# 08 - Socios clave

## ¿Quiénes son los proveedores clave?

Entidades del sector salud para envío de data relevante.  
Alianza con compañías de telecomunicaciones.  
Proveedores de servicios afines.

## ¿Qué socios pueden ser clave para conseguir llegar a nuestros clientes?

App store, Google play, Influencers, Word of Mouth,

## ¿Quiénes son mis aliados?

Organizaciones gubernamentales, privadas y ONGs.

# 09 - Estructura de costos

## ¿Cuales son los costos principales?

Desarrollo app, mantenimiento de servidores, actualizaciones de la app, administración de datos, pago servicio terceros (app), asesores medicos, marketing.

## ¿Recursos y actividades más costosas?

Desarrollo app, pago servicio a terceros (app), marketing

## ¿Cual es el costo de nuestros canales?

We don't know... yet.