

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	1
2. DESCRIPCIÓN DEL TEMA A ABORDAR	2
3. OBJETIVOS Y RESULTADOS ESPERADOS	4
3.1. Objetivo General	4
3.2. Objetivos Específicos	4
3.3. Resultados esperados	4
4. MARCO CONCEPTUAL	5
5. METODOLOGÍA	7
5.1. Diagnóstico	7
5.1.1. Revisión de negocios similares en el extranjero y nacionales	7
5.1.2. Análisis de mercado potencial	10
5.1.3. Análisis de clientes	11
5.1.3.1. Identificación de agentes en Marketplace	11
5.1.3.2. Identificación de necesidades, conductas y dolores de los clientes a través de los respectivos Customer Journey por cada perfil participante en el Marketplace.	12
5.1.3.2.1. Proveedores de productos de menor tamaño (PYMES)	12
5.1.3.2.2. Proveedores de productos de mayor tamaño	12
5.1.3.2.3. Proveedores de servicios para niños menores de 2 años	13
5.1.3.2.4. Clientes finales	13
5.1.3.3. Análisis de competidores relevantes en Chile	19
5.1.3.4. Benchmark de plataformas	22
5.1.4. Análisis de Macroentorno	23
5.1.4.1. Político	23
5.1.4.2. Económico	23
5.1.4.3. Social	24
5.1.4.4. Tecnológico	24
5.2. Síntesis Diagnóstico: Análisis FODA	25
5.2.1. Proveedores de productos y/o servicios	25
5.2.2. Profesionales de Servicios	26
5.2.3. Clientes Finales	27
6. ESTRATEGIA	28
6.1. Iniciativas Digitales	28
6.1.1. Iniciativas estructurales	29
6.1.2. Iniciativas complementarias	30
6.2. Propuesta de Valor	30
6.3. Mix de productos y servicios	32
6.3.1. Mix de productos en Marketplace	32
6.3.2. Mix de servicios profesionales	33
6.4. Modelo CANVAS	34
6.5. Procesos de clientes	35
6.5.1. Procesos de negocios	35
6.5.1.1. Marketplace	36
6.5.1.2. Plataforma de servicios	37
6.5.2. Procesos de pertenencia	38
6.5.2.1. Clientes finales	38

6.5.2.2. Proveedores y Profesionales	39
6.5.3. Procesos de mejora continua y soporte	40
6.6. Implementación y lanzamiento	41
6.6.1. Descripción de la organización	41
6.6.2. Implementación de la plataforma	42
6.6.3. Lanzamiento de la plataforma	44
7. EVALUACIÓN ECONÓMICA	45
7.1. Análisis financiero	45
7.2. Análisis de sensibilidad	51
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES FINALES	53
8.1. Conclusiones	53
8.2. Recomendaciones finales	53
9. BIBLIOGRAFÍA	54
ANEXOS	55
A. Cálculo de mercado potencial para niños menores de 2 años	55
B. Encuesta a clientes finales	56
C. Mockup website	59
D. Flujo de caja primeros 12 meses sin financiamiento	68
E. Flujo de caja primeros 12 meses con financiamiento	68