

Análisis para la implementación del

PHS

Picture Handling System

Introducción

Después de la presentación efectuada en Barcelona el 25 de Abril del 2006, en las oficinas de Fotografías Mulá, se ha pautado en conjunto con el cliente en cuestión y Art Virtual realizar este documento de análisis, para evaluar los diferentes Opciones para la implementación del PHS (Picture Handling System).

El objetivo de este documento es presentar diferentes opciones para implementar el PHS, con sus implicaciones tecnológicas, presupuestarias y de mercado. De esta forma, se podrá evaluar las diferentes situaciones y se podrá escoger una de las opciones para así poder definir las dimensiones del proyecto a implementar.

Metodología para el Análisis

La herramienta analítica escogida para presentar las diferentes opciones es el **Análisis Foda** - Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas -. Este tipo de análisis lo utilizamos para examinar la interacción entre las características particulares del negocio y sus implicaciones, por lo tanto la dimensión de este análisis será interna; es decir, no se analizará el negocio en función de la competencia.

Contenido

En este documento se presentarán:

1. Opciones de implementación
2. Análisis Foda de cada opción
3. Inversión aproximada
4. Conclusión y asesoría

1. Opciones de implementación

Cada opción se describe en función de 4 variables: Productos a vender, generación de una comunidad, estrategia de partners¹ y sistemas a implementar.

A - Opción Básica	B - Opción Media
Productos: Gigantografías (1 familia de producto) Comunidad: No Partners: No Sistemas: N2C CRM ² , PMS ³ y WIB ⁴	Productos: Gigantografías y álbumes (2 familias de productos) Comunidad: Compartir proyectos Partners: No Sistemas: N2C CRM, PMS y WIB
C - Opción Avanzada	D - Opción Completa
Productos: Gigantografías y álbumes (o regalos) (2 familias de productos) Comunidad: Compartir proyectos y publicar fotografías gratuitas o pagas. Partners: Sí, sin códigos para promociones Sistemas: N2C CRM, PMS, e-MM ⁵ y WIB	Productos: Gigantografías, álbumes, regalos y fotografías Comunidad: Compartir proyectos y publicar fotografías gratuitas o pagas. Partners: Sí, <u>con</u> códigos para promociones Sistemas: N2C CRM, PMS, e-MM, PAC ⁶ y WIB

¹ Partner: Toda aquella empresa que se una al programa de afiliados de Fotografías Mulá Online, con o sin White Labeling

² N2C CRM: Gestor de Relacionados y Clientes (Customer Relationship Management System)

³ N2C PMS: Gestor de Productos (Product Management System)

⁴ WIB: Gestor de Manejo de Contenido (Web Interactive Builder)

⁵ N2C e-MM: Gestor de e-Marketing (e-Marketing Module)

⁶ N2C PAC: Gestor de Códigos de Promociones y Ofertas (Promotion Action Code Module)

Análisis para la implementación del PHS (Picture Handling System)

2. Análisis Foda de cada Opción

Antes de presentar el análisis de cada opción se ha incluido un análisis de la situación actual de Fotografías Mula con relación al escenario del mercado actual y la iniciativa de llevar las gigantografías al segmento de consumo masivo:

Fotografías Mulá	
Fortalezas	Oportunidades
<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimiento del producto: las gigantografías son la especialidad de Mulá (60 años de experiencia) 2. La mejor calidad de impresión del mercado local 3. Conocimiento del mercado 4. Conocimiento de los posibles problemas o limitaciones 5. Extra capacidad de producción de un 60%. Así que se posee la infraestructura para poder satisfacer la demanda del mercado 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Introducir las gigantografías a un mercado masivo (consumidores) 2. Mayor número de ventas 3. Ser los primeros del mercado con este producto online 4. La tendencia del diseño de interiores sugiere el uso de gigantografías para paredes y pisos⁷ (oportunidad de ventas aún más alta)
Debilidades	Amenazas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Un sólo producto puede no llamar la atención del público 2. Al no tener partners se requiere más esfuerzo de mercadeo y ventas propio (más inversión en publicidad) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El fenómeno de los sitios Web para personalización de productos con fotografías y las comunidades de fotografías online son un éxito inminente en el mundo entero. Puede que otros tengan planes similares. 2. No vender lo suficiente por falta de tráfico de usuarios 3. No captar la atención deseada

⁷ Fuente de información: Fotografías Mulá, reunión del 25 de Abril 2006.

A continuación se presentan las diferentes opciones para implementar le PHS en conjunto a su análisis Foda. Los puntos resaltados en color naranja son inherentes a Fotografías Mulá, es decir, que independientemente a la implementación del PHS, dicha empresa cuenta con esas fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Dichos aspectos ya han sido expuestos en este capítulo.

A - Opción Básica:

Productos: Gigantografías (1 familia de producto)

Comunidad: No

Partners: No

Sistemas: N2C CRM, PMS y WIB

A - Opción Básica	
Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> 1. Conocimiento del producto: las gigantografías son la especialidad de Mulá (60 años de experiencia) 2. La mejor calidad de impresión del mercado local 3. Conocimiento del mercado 4. Conocimiento de los posibles problemas o limitaciones 5. Ambiente fácil de manejar (pocos productos) 6. La implementación del sistema es más rápida 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Introducir las gigantografías a un mercado masivo (consumidores) 2. Mayor número de ventas 3. Ser los primeros del mercado con este producto online (Gigantografías) 4. La tendencia del diseño de interiores sugiere el uso de gigantografías para paredes y pisos⁸ (oportunidad de ventas aún más alta) 5. Poder expandir la gama de productos
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> 1. Un sólo producto puede no llamar la atención del público 2. Al no tener partners se requiere más esfuerzo de mercadeo y ventas propio (más inversión en publicidad) 3. Al no tener una comunidad el potencial de ventas no se explota al máximo y no se estimula las visitas recurrentes. No se desarrolla el sentimiento de pertenencia ni de participación. 	<ul style="list-style-type: none"> 1. El fenómeno de los sitios Web para personalización de productos con fotografías y sus comunidades online son un éxito inminente en el mundo entero. Puede que otros tengan planes similares. 2. No vender lo suficiente por falta de tráfico de usuarios 3. No captar la atención deseada 4. Competencia reforzada: otra empresa con más variedad de productos puede adoptar las gigantografías y brindarle al mercado un "full service " website.

⁸ Fuente de información: Fotografías Mulá, reunión del 25 de Abril 2006.

B - Opción Media:

Productos: Gigantografías y álbumes (2 familias de productos)

Comunidad: Compartir proyectos

Partners: No

Sistemas: N2C CRM, PMS y WIB

B - Opción Media	
Fortalezas	Oportunidades
<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimiento del producto: las gigantografías son la especialidad de Mulá (60 años de experiencia) 2. Conocimiento del mercado de gigantografías 3. La mejor calidad de impresión del mercado local 4. Conocimiento de los posibles problemas o limitaciones de las gigantografías 5. El foto álbum es un producto popular, substituye la impresión de fotografías individuales brindando mayor flexibilidad de formatos por página 6. El compartir proyectos estimula el retorno al site y mayor número de ventas, así como el sentimiento de pertenencia y participación 7. La implementación del sistema es relativamente rápida 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Introducir las gigantografías a un mercado masivo (consumidores) 2. Mayor número de ventas de gigantografías y por ende mayor producción 3. Ser los primeros del mercado con este producto online (Gigantografías) 4. La tendencia del diseño de interiores sugiere el uso de gigantografías para paredes y pisos⁹ (oportunidad de ventas aún más alta) 5. Ser los primeros del mercado local con un sistema online de creación de álbumes 6. Aumento de ingresos por parte de un producto nuevo (Álbumes) 7. Poder expandir la gama de productos
Debilidades	Amenazas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Al no tener partners se requiere más esfuerzo de mercadeo y ventas propio (más inversión en publicidad) 2. Falta de conocimiento del mercado de álbumes y control de los procesos (logística) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. No tener la exposición al mercado suficiente por falta de promoción 2. No vender lo suficiente por falta de tráfico de usuarios

⁹ Fuente de información: Fotografías Mulá, reunión del 25 de Abril 2006.

C - Opción Avanzada:

Productos: Gigantografías y álbumes (2 familias de productos)

Comunidad: Compartir proyectos y publicar fotografías gratuitas o pagas.

Partners: Sí, sin códigos para promociones

Sistemas: N2C CRM, PMS, e-MM y WIB

C - Opción Avanzada	
Fortalezas	Oportunidades
<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimiento del producto: las gigantografías son la especialidad de Mulá (60 años de experiencia) 2. Conocimiento del mercado de gigantografías 3. La mejor calidad de impresión del mercado local 4. Conocimiento de los posibles problemas o limitaciones de las gigantografías 5. El foto álbum es un producto popular, substituye la impresión de fotografías individuales brindando mayor flexibilidad de formatos por página. 6. El compartir proyectos estimula el retorno al site y mayor número de ventas, así como el sentimiento de pertenencia y participación 7. Muchas personas que no tienen intenciones de imprimir son llamadas a participar en la comunidad para publicar sus fotografías, y en base a sus recursos (fotografías) se crean más ventas. 8. A través de los partners el producto tendrá mayor exposición y promoción 9. Los partners generaran una corriente de usuarios adicionales, sin que Mulá tenga que hacer esfuerzos de mercadeo y ventas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Introducir las gigantografías a un mercado masivo (consumidores) 2. Mayor número de ventas de gigantografías y por ende mayor producción 3. Ser los primeros del mercado con este producto online (Gigantografías) 4. La tendencia del diseño de interiores sugiere el uso de gigantografías para paredes y pisos¹⁰ (oportunidad de ventas aún más alta) 5. Ser los primeros del mercado local con un sistema online de creación de álbumes 6. Aumento de ingresos por parte de un producto nuevo (Álbumes) 7. Poder expandir la gama de productos 8. Las asociaciones con partners brinda la oportunidad de llevar rápidamente este negocio a nivel nacional, e incluso tener usuarios a nivel internacional que realicen compras para ser enviadas en España (álbumes a familiares, amigos, negocios en el exterior, etc) 9. Según las estadísticas más actuales de Alexa Web Search¹¹, dentro de los top 100 websites más visitados, más populares de España se encuentra Flickr en la posición número 27. Esta comunidad internacional de fotografías

¹⁰ Fuente de información: Fotografías Mulá, reunión del 25 de Abril 2006.

¹¹ http://www.alexa.com/site/ds/top_sites?cc=ES&ts_mode=country&lang=none

<p>10. Penetración de otras áreas del mercado a través de los partners: clientes de bancos, parques temáticos, tiendas de artículos deportivos, productores de artículos electrónicos, etc.</p> <p>11. La implementación no es tan rápida, pero se tiene el conocimiento y la experiencia de una implementación similar en otro país europeo; esto representa una ventaja competitiva importante en relación a cualquier otra empresa, que desee realizar un desarrollo de este tipo sin la experiencia y las investigaciones requeridas. Con este conocimiento siempre se desarrollará más rápido que en cualquier otra empresa de software sin la experiencia requerida.</p> <p>12. El programa de partners ofrece la posibilidad de tener un apalancamiento en la inversión de la implementación inicial y futura. Lo cual permite apalancar el negocio con inversión de los partners</p>	<p>ya es todo un éxito en España, a pesar de que todavía y después de 3 años sigue siendo una versión Beta, y de que no se encuentre disponible en Castellano. El comportamiento del mercado actual indica que hay necesidad de una comunidad de este tipo.</p>
<p>Debilidades</p>	<p>Amenazas</p>
<p>1. Falta de conocimiento del mercado de álbumes y control de los procesos (logística)</p> <p>2. Al tener partners el esfuerzo de Desarrollo del Negocio es mayor, por lo que se necesita invertir más. El objetivo principal es que esta inversión resulte en la fortaleza ya descrita: Adquirir más volumen de clientes de otros mercados</p>	<p>1. No tener la exposición al mercado suficiente por falta de promoción</p> <p>2. No vender lo suficiente por falta de tráfico de usuarios</p> <p>3. No ser los primeros en lanzar este concepto en el mercado español</p> <p>4. No conseguir partners interesados</p>

D - Opción Completa:

Productos: Gigantografías, álbumes, regalos y fotografías

Comunidad: Compartir proyectos y publicar fotografías gratuitas o pagas.

Partners: Sí, con códigos para promociones

Sistemas: N2C CRM, PMS, e-MM, WIB y PAC

C - Opción Completa

Fortalezas	Oportunidades
<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimiento del producto: las gigantografías son la especialidad de Mulá (60 años de experiencia) 2. Conocimiento del mercado de gigantografías 3. La mejor calidad de impresión del mercado local 4. Conocimiento de los posibles problemas o limitaciones de las gigantografías 5. El foto álbum es un producto popular, substituye la impresión de fotografías individuales brindando mayor flexibilidad de formatos por página. 6. El compartir proyectos estimula el retorno al site y mayor número de ventas, así como el sentimiento de pertenencia y participación 7. Muchas personas que no tienen intenciones de imprimir son llamadas a participar en la comunidad para publicar sus fotografías, y en base a sus recursos (fotografías) se crean más ventas. 8. A través de los partners el producto tendrá mayor exposición y promoción 9. Los partners generaran una corriente de usuarios adicionales, sin que Mulá tenga que hacer esfuerzos de mercadeo y ventas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Introducir las gigantografías a un mercado masivo (consumidores) 2. Mayor número de ventas de gigantografías y por ende mayor producción 3. Ser los primeros del mercado con este producto online (Gigantografías) 4. La tendencia del diseño de interiores sugiere el uso de gigantografías para paredes y pisos¹² (oportunidad de ventas aún más alta) 5. Ser los primeros del mercado local con un sistema online de creación de álbumes, tarjetas, regalos y fotografías 6. Aumento de ingresos por parte de un producto nuevo (Álbumes) 7. Poder expandir la gama de productos 8. Las asociaciones con partners brinda la oportunidad de llevar rápidamente este negocio a nivel nacional, e incluso tener usuarios a nivel internacional que realicen compras para ser enviadas en España (álbumes a familiares, amigos, negocios en el exterior, etc) 9. Según las estadísticas más actuales de Alexa Web Search¹³, dentro de los top 100 websites más visitados, más populares de España se encuentra Flickr en la posición número 27. Esta

¹² Fuente de información: Fotografías Mulá, reunión del 25 de Abril 2006.

¹³ http://www.alexa.com/site/ds/top_sites?cc=ES&ts_mode=country&lang=none

<p>10. Penetración de otras áreas del mercado a través de los partners: clientes de bancos, parques temáticos, tiendas de artículos deportivos, productores de artículos electrónicos, etc.</p> <p>11. La implementación no es tan rápida, pero se tiene el conocimiento y la experiencia de una implementación similar en otro país europeo; esto representa una ventaja competitiva importante en relación a cualquier otra empresa, que desee realizar un desarrollo de este tipo sin la experiencia y las investigaciones requeridas. Con este conocimiento siempre se desarrollará más rápido que en cualquier otra empresa de software sin la experiencia requerida.</p> <p>12. El programa de partners ofrece la posibilidad de tener un apalancamiento en la inversión de la implementación inicial y futura. Lo cual permite impulsar el negocio con inversión de los partners.</p> <p>13. Con los códigos de promociones se hace posible el implementar campañas de descuentos para targets particulares, lo que hace el uso del sistema de afiliados (partners) aún más interesante.</p> <p>14. La variedad de productos crea que el sitio web sea una tienda de One Stop Full Service, lo que significa que se agrupan más segmentos del mercado.</p>	<p>comunidad internacional de fotografías ya es todo un éxito en España, a pesar de que todavía y después de 3 años sigue siendo una versión Beta, y de que no se encuentre disponible en Castellano. El comportamiento del mercado actual indica que hay necesidad de una comunidad de este tipo.</p> <p>10. Mayor número de ventas gracias a la mayor variedad de productos.</p> <p>11. Atraer a mayor número de visitantes y usuarios gracias a la mayor variedad de productos.</p>
<p>Debilidades</p>	<p>Amenazas</p>
<p>1. Falta de conocimiento del mercado de álbumes, tarjetas, regalos y fotografías; y control de los procesos respectivos (logística).</p> <p>2. Al tener partners el esfuerzo de desarrollo del negocio es mayor, por lo que se necesita invertir más (tiempo y recursos). El objetivo principal es que</p>	<p>1. No tener la exposición al mercado suficiente por falta de promoción.</p> <p>2. No vender lo suficiente por falta de tráfico de usuarios.</p> <p>3. No ser los primeros en lanzar este concepto en el mercado español.</p> <p>4. No conseguir partners interesados.</p>

esta inversión resulte en la fortaleza ya descrita: Adquirir más volumen de clientes de otros mercados.	
---	--

3. Inversión aproximada

A continuación presentamos la inversión (aprox.) requerida para implementar las diferentes opciones. Cabe destacar, que para la implementación de las opciones Avanzada y Completa Tierra Network ve muchas más posibilidades de éxito; de esta manera, ofrecemos convertirnos en socios tecnológicos, y por ello ofrecemos un significativo descuento para la inversión inicial, en conjunto con un porcentaje de las ventas brutas. Tierra Network se convertiría en el aliado estratégico tecnológico para el desarrollo de este proyecto, los acompañaríamos con nuestra experiencia, conocimiento y tecnología para hacer de este negocio un éxito en el mercado español. Tenemos toda la confianza de que, poniendo todas las partes los recursos, el conocimiento, el esfuerzo, ímpetu, la perseverancia y el profesionalismo requerido, lograremos los objetivos.

Opción	SIN Asociación TN		CON Asociación TN			
	Desde (€)	Hasta (€)	Desde (€)	Hasta (€)	% Venta Bruta	Descuento %
Básica	€ 14.000	€ 20.000				
Media	€ 25.000	€ 30.000				
Avanzada	€ 35.000	€ 60.000	€ 24.500	€ 42.000	5%	30%
Completa	€ 65.000	€ 120.000	€ 32.500	€ 60.000	7%	50%

Condiciones:

1. Es importante en todos los casos contar con un alcance bien definido y delimitado (por ej.: nos permite detallar para calcular posteriormente en función del número de horas de consultoría, desarrollo y entrenamiento; n° de entrevistas, n° de visitas, n° de módulos, etc.).

2. Los partners: a) SIN Asociación debe limitar el número de partner que formará parte del adiestramiento a 5 y en una sola visita. En ambos casos (SIN y CON asociación) la búsqueda/invitación/logística los provee Fotografías Mulá y los gastos reembolsables (viajes, viáticos, transporte, etc.) serán facturados por TN a Fotografías Mulá.

3. Equipo de tres partes: Mulá (procesos y asegura calidad en la producción, envío, entrega, reposiciones y reclamos; Art Virtual provee servicio de primer nivel (atención al cliente via chat, foro, teléfono) con un nivel de servicio mínimo (respuesta en no más de 4 horas y un 70% de los requerimientos se resuelven en primer nivel. Se mide aleatoriamente satisfacción del cliente via encuesta que envía el mismo sistema (90% clientes con encuesta promedio menor o igual a 2 (escala 1=Excelente; 2=Muy Bueno; 3=Bueno; 4=Regular; 5=Malo).

Tierra Network provee (en función de la opción): soporte y desarrollo de tecnología, conocimiento y asesoría para el desarrollo del negocio para las tres partes del negocio (Mulá, Art Virtual y Tierra Network).

4. Los desarrollos adicionales SIN Asociación serán presupuestados a €20/hora. Con Asociación estos desarrollos tendrán un descuento de un 15% (Opción Avanzada) y un 25% (Opción Completa).

4. Conclusión y asesoría

- Fotografías Mulá tiene la experiencia, el conocimiento y la trayectoria requerida para poder también ser líderes en el mercado de Internet, tanto con las gigantografías como con, eventualmente, otra gama de productos fotográficos.
- Consideramos que la gigantografía es un producto innovador en el mercado masivo, que tiene múltiples usos para distintos segmentos; por lo tanto lo consideremos un elemento importante diferenciador entre Fotografías Mulá Online y la competencia. Sin embargo, consideramos que debería ser reforzado con otra gama de productos para atraer más al consumidor, y lograr visitas recurrentes y clientes fieles.
- Crear una comunidad en línea es otro factor de éxito que no se debe desestimar. Atraer a usuarios que no desean comprar productos, sino publicar sus fotografías en una fuente importante de ingresos y de mercadeo. *“¿Qué tienen en común una enciclopedia que cualquiera puede editar, un foro de fanáticos de Nike y el fotolog de un club bailable? Que todos estos proyectos se basan exclusivamente sobre las comunidades que subyacen a ellos. Quienes proyectan las comunidades virtuales exitosas en la actualidad han aprendido que sólo pueden proponer un elemento aglutinante y los recursos necesarios para el intercambio”.* (Fuente: Estrategias Online: Comunidades online: un resurgimiento¹⁴)
- El programa de afiliados, partners, es importante para generar mayor número de visitantes, mayor número de publicidad y por ende mayor número de ventas. Al mismo tiempo, brindan la posibilidad de tener un apalancamiento en la inversión de la implementación inicial y futura. Esta dimensión para el desarrollo del negocio es compleja, pero con el producto, estrategia, empresas y propuestas adecuadas se convierte en un factor de éxito para el proyecto.

¹⁴ <http://www.estrategias-online.com/2005/10/comunidades-online-un-resurgimiento.html>

- El conocimiento y la experiencia en este negocio son importantes. Como ya lo hemos mencionado, además del conocimiento y experiencia de Fotografías Mulá, es necesario tener el "Know how" de una empresa de tecnología. Tierra Network tiene el conocimiento, la experiencia y los productos tecnológicos para desarrollar este proyecto. En concreto podemos brindarles, además de la implementación tecnológica: asesoría y estrategia de mercadeo, e-business, posicionamiento en los buscadores, selección y programa de afiliados (partners), promociones, consultoría e implementación de colaboración con empresas (otras imprentas), análisis y desarrollo de negocio para la exportación a otros países, mantener la tecnología actualizada, entre otros. Nuevamente, tenemos toda la confianza de que, si todas las partes ponen los recursos, el conocimiento, esfuerzo, ímpetu, la perseverancia y el profesionalismo requerido, lograremos los objetivos y haremos de este proyecto un éxito en el mercado español.
- Ser los primeros. Las tendencias del mercado indican que existe la necesidad en España de una comunidad de fotografías en línea. Conclusión que tomamos de las estadísticas ya presentadas en el foda de la opción Avanzada y Completa, tarde o temprano este tipo de comunidad crecerá en España, ya han aparecido los primeros sitios web con software local (para instalar en los ordenadores); por lo tanto ser el primero en el mercado online es importante por dos razones: a) Ser pioneros es un sentimiento relevante para las personas que se quieren unir a este tipo de comunidad, desean contruir el sitio juntos, apoyarnos, apreciar el crecimiento y aún más ser protagonistas del mismo. b) El impacto en el mercado es más grande, y más aún si se acompaña con una fuerte campaña de partners sólidos y de trayectoria distinguida. No es lo mismo ser uno más de tantos que ser el primero!

We always overestimate the change that will occur in the next two years and underestimate the change that will occur in the next ten. Don't let yourself be lulled into inaction. Bill Gates.