

Nueva propuesta de valor

Noemí Folgueira Tamargo

Programa Superior de Gestión de Empresas de Servicios Profesionales

Modulo 5 – CUSTOMER EXPERIENCE



eDreams ODIGEO

**Proyecto: Informe anual integrado
de 300 pgs para maquetación
creativa e impresión premium**

Perfil del cliente

Noemí Folgueira Tamargo

Programa Superior de Gestión de Empresas de Servicios Profesionales

Modulo 5 – CUSTOMER EXPERIENCE

PERFIL

David de la Roz Fernández

Director of Investor Relations en eDreams ODIGEO desde mayo del 2014 hasta la actualidad.

Educación

ESCP Business School
MBA, Dirección y Administración de Empresas - BusinessAdministration · (1998 - 1999)



DESCRIPCIÓN DEL PERFIL

Toda su carrera profesional en el sector, anteriormente en:
Morgan Stanley - Vice President. Institutional Equity Division
Abertis - Head of Investor Relations
Indra - Head of Investor Relations

Busca alguien que le facilite el proceso, pro activo y que le de la inmediatez que demanda.

Más interesado en el contenido que en el continente y en cumplir plazos por encima de la perfección del documento.

Muy preocupado por la imagen que proyecta frente a su CEO.

PROBLEMAS PERCIBIDOS

Falta de coordinación entre las áreas implicadas en el informe.
Demasiados interlocutores.

Mucho nerviosismo y estrés en la etapa final del proyecto.

Diferencia de criterios a la hora de valorar el proceso de trabajo y el resultado.

Cambios en el contenido una vez finalizado todo el proceso.

Desconocimiento de opciones más innovadoras y que se ajusten más al tipo de contenido y público objetivo.

NECESIDADES

Necesita un estudio de diseño para realizar (off line) la maquetación de su informe integrado anual (300 pgs) de forma creativa y diferencial. Segundo año que confía en nosotros.

Necesita inmediatez y al final del proceso una persona muy organizada que esté 24x7 recibiendo feedback de las áreas implicadas en el informe y realizando cambios de última hora.

Necesidad legal de tener el informe terminado en una fecha concreta sin posibilidad de extenderse en el tiempo.
Los plazos son muy importantes.

Modelo de negocio CANVAS - Propuesta de valor

Noemí Folgueira Tamargo

Programa Superior de Gestión de Empresas de Servicios Profesionales

Modulo 5 – CUSTOMER EXPERIENCE

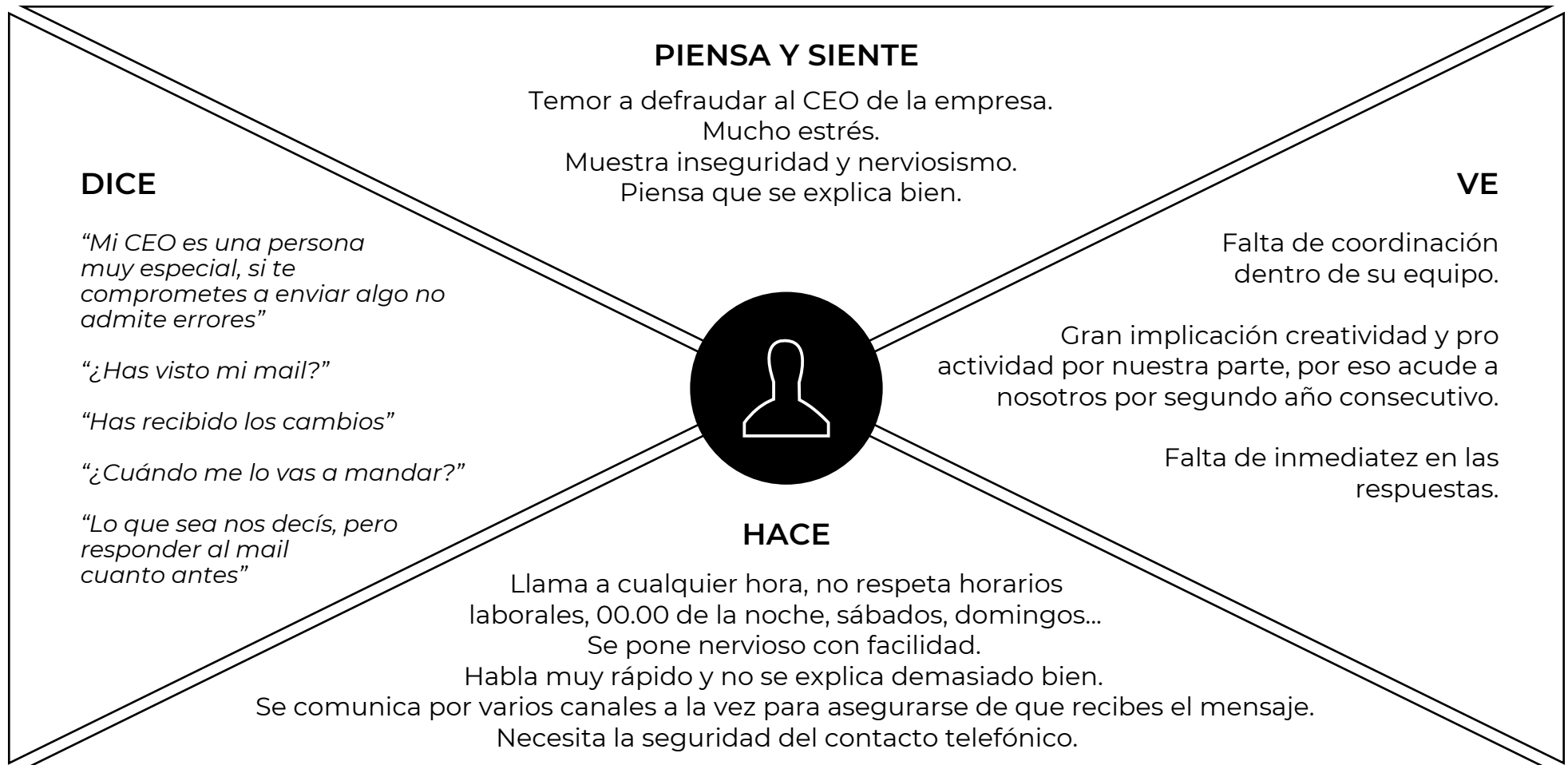
 Key Partners Todo el proyecto se hace dentro del Estudio. El año anterior contamos con un proveedor para la impresión del informe, y un freelance para la recta final a modo de implant. Pero este año al ser un pdf para descargar, y también debido a las circunstancias especiales de confinamiento, se ha hecho todo inhouse. Si el modelo fuera más ad-hoc al medio digital podríamos implicar a otras áreas de LLYC y otros perfiles del Estudio.	 Key Activities Diseño de la propuesta creativa para la maquetación. Diseño del estilo gráfico. Maquetación del informe. Realización de artes finales y pdf descargable.  Key Resources Un equipo de tres personas: Gestor del proyecto y director creativo, diseñador para maquetación y diseñador para la realización de los gráficos y tablas.	 Value Proposition El cliente nos contrata por segundo año consecutivo para realizar la maquetación de su informe integrado anual de una forma creativa y diferencial. El año anterior el informe era para impresión y este año lo quiere en formato digital a causa del confinamiento por el covid 19, pero en lugar de hacer un formato ad-hoc al medio digital lo que pide es el mismo formato del año anterior pero en lugar de impresión quiere un pdf descargable.	 Customer Relationships Nos contratan por proyecto, Este segundo año han quedado contentos con el resultado y hablan de contratarnos el siguiente para el mismo tipo de entregable.  Channels Él reside en Londres y su equipo está en Barcelona, toda la relación es por vídeo conferencia, mail, hangout e incluso móvil y whatsapp. Sin horarios, cuando se le ocurre, llama y espera inmediatez.	 Customer Segments David de la Roz Fernández Director of Investor Relations en eDreams ODIGEO desde mayo del 2014 hasta la actualidad. eDreams ODIGEO http://www.edreamsodigeo.com Sector: Ocio, viajes y turismo 1001-5000 empleados Tipo Empresa: pública Fundación: año 2000 Especializada en: travel, flights (regular, charter, low cost), hotels, car rental, cruises, vacation packages, travel insurance y advertising
 Cost Structure Costes fijos: Horas de Gestor de proyecto y director de arte. 2.000€ Horas de Diseñador de maquetación. 2.500€ Horas de Diseñador de grafismos. 1.000€ Costes adicionales: Servicio de implant de diseño exclusivo en Barcelona 6 días adicionales. 1.000€		 Revenue Streams Honorarios fijos: Restyling de Layout Informe Integrado. 2.500€ Maquetación e integración de secciones. 5.600€ Servicio de exclusividad y urgencia 6 días. 1.200€ Honorarios adicionales: Servicio de respuesta inmediata fin de semana. 750€ Servicio de urgencia fuera de la jornada laboral. 1.200€ Servicio de diseño exclusivo en Barcelona 6 días adicionales. 1.800€		

Mapa de empatía

Noemí Folgueira Tamargo

Programa Superior de Gestión de Empresas de Servicios Profesionales

Modulo 5 – CUSTOMER EXPERIENCE



Nueva propuesta de valor

Noemí Folgueira Tamargo

Programa Superior de Gestión de Empresas de Servicios Profesionales

Modulo 5 – CUSTOMER EXPERIENCE

Pasar de un informe off line para impresión a un informe on line interactivo

Cualquier estudio de diseño puede hacer una maquetación creativa de un informe integrado, pero pocos estudios de diseño pueden ofrecer la posibilidad de hacer un informe online, interactivo y con visualización de datos sin necesidad de contratar a externos. El Estudio Creativo de LLYC tiene tres áreas en la actualidad: Diseño, Audiovisual y Branding. Es el único estudio del sector que puede ofrecer el proceso completo para realizar este trabajo:

CONSULTORÍA+ESTRATEGIA+DISEÑO+BRANDING+PRODUCCIÓN AUDIOVISUAL

Podemos hacer un activo online interactivo, con animaciones, pequeñas píldoras de vídeo, infografías y añadir visualización de datos y podemos hacerlo todo in house, sin proveedores externos. En este momento EDREAMS solo está interactuando con el área de diseño, pero podemos ofrecerle una solución cross mucho más interesante, con un formato innovador y mucho más sostenible.

Además al pertenecer a una organización como LLYC, contamos con áreas como Financiero o IT que también pueden participar en el proceso inicial de elaboración de los contenidos (financiero) y en el proceso final de visualización de datos (IT).

Beneficios de pasar de un informe offline a on line interactivo

En un momento en que la sostenibilidad y el cambio climático están en el punto de mira, no tienen ningún sentido imprimir varios ejemplares de informes de 300 páginas que probablemente nadie se lee completos.

El precio de una impresión premium se puede invertir en un activo digital llegando a más usuarios y dando la posibilidad de ser editable y de actualizar datos, algo que no se puede hacer en un informe impreso.

El activo digital permite utilizar diferentes niveles de lectura para que el usuario pueda decidir el nivel de profundidad de la información.

Al ser interactivo, con píldoras de vídeo y visualización de datos, además de ser más atractivo visualmente adquiere un carácter lúdico que hace que el usuario preste más atención e invierta más tiempo en la lectura del informe.

El activo digital puede incluir una infografía interactiva con los datos más relevantes del año que permite hacerse una idea general de la situación de la empresa de un solo vistazo.