

EJEMPLO: CASO DE ESTUDIO DEL BUSINESS MODEL CANVAS

Posiblemente la mejor forma de comprender algo es con un ejemplo, así que vamos a utilizar como caso de estudio uno de los negocios considerados como más innovadores: [NESPRESSO](#) (las ilustraciones son de Daniel Gete, la visualización de [Pablo M^a Ramírez](#) y la autoría inicial de Alex Osterwalder).



- **PROPUESTA DE VALOR:** La proposición de valor de Nespresso es clara: “el mejor café que puedas tomar, en tu casa”.
- **CLIENTES:** Nespresso se dirige principalmente a dos perfiles: Por un lado a uno de un perfil adquisitivo medio-alto y por otra parte a un usuario de empresa/profesional.
- **CANAL:** Para entregar esta propuesta utiliza diversos canales: teléfono, tiendas físicas, postal o internet.

- **RELACIÓN:** La relación, uno de los aspectos más clave, se gestiona a través del club Nespresso, que no sólo fideliza y premia periódicamente a sus clientes sino que es capaz de avisar a un cliente de forma proactiva cuando le toca hacer una limpieza de su cafetera.
- **INGRESOS:** Los principales flujos de ingreso son dos: El principal viene de la venta de cápsulas (**modelo bait&hook**), mientras que un flujo inferior de ingresos viene de los fabricantes de cafeteras licenciarios de su tecnología)
- **RECURSOS:** Para entregar este modelo de negocio, los principales recursos que utiliza Nespresso son el de la logística, la producción de las cápsulas y la publicidad.
- **ACTIVIDADES:** Las actividades que consumen dichos recursos son las fabriles (producción de cápsulas), la I+D y la gestión del club Nespresso.
- **ALIANZAS:** La alianza más relevante que tiene la compañía es con diversos fabricantes de cafeteras (Krupps...etc).
- **COSTES:** La estructura de costes que soporta el modelo de negocio tiene 3 elementos clave: coste del marketing y publicidad, coste de la producción y coste de la logística