

White Paper token “EasyFeedback”

Octubre 2022 Versión 5.1.7

easyfeedback

Documento:	White Paper del token “EasyFeedback”
Proyecto de:	Easy Feedback
Web:	EasyFeedbackToken.io

Hola,

Gracias por el tiempo que le vas a dedicar a estudiar nuestro proyecto.

Esperamos contar con tu confianza.

El equipo de EasyFeedback

Para más información: feedback@easyfeedbacktoken.io

Cumplimiento en materia de difusión de riesgos

Con el fin de dar cumplimiento a la Norma 5 de la Circular 1/2022, de 10 de enero, de la Comisión Nacional del mercado de Valores, relativa a la publicidad sobre criptoactivos presentados como objeto de inversión, advertimos que la inversión en criptoactivos no está regulada, puede no ser adecuada para inversores minoristas y perderse la totalidad del importe invertido.
Es importante leer y comprender los riesgos de esta inversión que se explican detalladamente en esta ubicación. Pasamos a reproducir a continuación el contenido del

ANEXO II de la citada circular:

Producto de inversión de alto riesgo

1. El valor de las inversiones y el rendimiento obtenido de las mismas puede experimentar significativas variaciones al alza y a la baja, pudiendo perderse la totalidad del importe invertido.
2. Las inversiones en proyectos en etapas tempranas suponen un alto nivel de riesgo, por lo que resulta necesario entender adecuadamente su modelo de negocio.
3. Los criptoactivos del ámbito de esta Circular no están cubiertos por mecanismos de protección al cliente como el Fondo de Garantía de Depósitos o el Fondo de Garantía de Inversores.
4. Los precios de los criptoactivos se constituyen en ausencia de mecanismos que aseguren su correcta formación, como los presentes en los mercados regulados de valores.
5. Muchos criptoactivos pueden verse carentes de la liquidez necesaria para poder deshacer una inversión sin sufrir pérdidas significativas, dado que su circulación entre inversores, tanto minoristas como profesionales, puede ser muy limitada.

Riesgos propios de la tecnología

6. Las tecnologías de registros distribuidos se encuentran todavía en un estadio temprano de maduración, habiendo sido muchas de estas redes creadas recientemente, por lo que pueden no estar suficientemente probadas y existir fallos significativos en su funcionamiento y seguridad.
7. El registro de las transacciones en las redes basadas en tecnologías de registros distribuidos funciona a través de protocolos de consenso que pueden ser susceptibles a ataques que intenten modificar dicho registro y, en caso de tener éxito estos ataques, no existiría un registro alternativo que respalde dichas transacciones ni por tanto a los saldos correspondientes a las claves públicas, pudiéndose perder la totalidad de los criptoactivos.
8. Las facilidades de anonimato que pueden aportar los criptoactivos los convierten en un objetivo para los ciberdelincuentes, ya que en el caso de robar credenciales o claves privadas pueden transferir los criptoactivos a direcciones que dificulten o impidan su recuperación.
9. La custodia de los criptoactivos supone una responsabilidad muy relevante ya que pueden perderse en su totalidad en el caso de robo o pérdida de las claves privadas. Se identificará la entidad que realiza la custodia de los criptoactivos publicitados, el país en el que la realiza y el marco jurídico aplicable.

Riesgos legales

10. La aceptación de los criptoactivos como medio de cambio es aún muy limitada y no existe obligación legal de aceptarlos.
11. Cuando el proveedor de servicios no se encuentra localizado en un país de la Unión Europea la resolución de cualquier conflicto podría resultar costosa y quedar fuera del ámbito de competencia de las autoridades españolas.
12. Cuando el inversor no disponga de los criptoactivos, estando en monederos digitales («wallets») del proveedor de servicios, y sin acceso a las claves privadas de los mismos, se indicará esta situación y se describirán los derechos del inversor sobre estos criptoactivos.

Las anteriores advertencias se realizan dando cumplimiento a lo previsto en la citada circular de la CNMV, si bien entendemos que nuestro token se halla incluido en los supuestos de la norma 3, 2 b y c de la circular por tratarse de un token de utilidad, quedando fuera del ámbito aplicación de la misma.

ÍNDICE

1. ¿POR QUÉ COMPRAR EL TOKEN EASYFEEDBACK? 7
2. LA SOLUCIÓN QUE YA OFRECE EASYFEEDBACK 9
2.1 Soluciones para el consumidor 9
1. EasyFeedback.com 9
2. Asesoría legal 10
2.2 Solución para la empresa: Suscripción EasyFeedback PRO 11
1. Obtienen nuestro "Certificado a La Excelencia en el Trato" © 11
2. Explotan el Feedback que reciben de sus clientes como un canal de escucha excepcional 11
3. Aprovechan un conjunto de herramientas personalizadas 12
Modos de implantación del pack de herramientas 14
3. MERCADO ACTUAL 16
3.1 Mercado de consumidores 16
¿Cómo son los usuarios de EasyFeedback? 16
Valoración de EasyFeedback por parte de los consumidores 17
3.2 Mercado de empresas 18
Comentarios de algunos de nuestros clientes 20
4. MODELO DE NEGOCIO TOKENIZADO CON EASYF 21
4.1 "Proof of Feedback" 21
4.2 Productos para consumidores 21
1. Asesoría legal 21
2. Uso de los token EasyFeedback en la Tienda online de EasyFeedback 21
3. Uso de los token EasyFeedback a través de una tarjeta de débito 22
4.3 Productos para empresas 23
1. Suscripción a EasyFeedback PRO 23
2. EasyFeedback IoT (Internet of Things) 23
3. EasyFeedback Health 24
4. EasyFeedback Survey 24
5. EasyFeedback Review 24
6. EasyFeedback Stats 24
4.4 Holdear el token EasyFeedback 25
4.5 Estrategia de marketing para el crecimiento de usuarios y clientes 26
5. ECOSISTEMA Y ECONOMÍA DEL TOKEN EASYF 28
5.1 La tecnología Blockchain aplicada al feedback 28
5.2 Características del token EASYF 28
5.3 Principales actores 30
5.4 Funcionamiento del envío de Feedback y la obtención de EasyFeedback 31
5.5 "Proof of Feedback": Generación y entrega de EASYF en función del valor del feedback 32
5.6 Tokenomics del token EasyFeedback "EASYF" 36
5.7 Programas de holding 41
5.8 Destino de los fondos (Sale) 41

6. ROADMAP 44
6.1 Hitos 44
6.2 Plan de acción ante contratiempos 45
7. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA PLATAFORMA 46
7.1 Smart Contract del token EasyFeedback 46
7.2 Certificado de la Auditoría de Seguridad del token EasyFeedback "EASYF" 46
7.3 Wallet “EASYF” 46
7.4 Tecnología del portal 47
7.5 Privacidad de los datos de los usuarios 48
8. ANÁLISIS DAFO 50
9. COMPETENCIA 51
10. EQUIPO CON EXPERIENCIA 52
11. AVISO LEGAL RESUMIDO 56

ANEXOS

1. VISIÓN, MISIÓN Y VALORES 59
2. PROBLEMÁTICA ACTUAL DEL FEEDBACK 60
La problemática del feedback para las empresas 60
La problemática del feedback para los consumidores 61
La polémica en torno al feedback público 62
¿Qué ventajas aporta nuestra solución? 63
3. ESTUDIOS REALIZADOS EN TORNO AL FEEDBACK 64
Necesidades no cubiertas por el mercado 64
Demanda no satisfecha por el mercado 65
4. GLOSARIO 66
5. EJEMPLO DE FEEDBACK (QUEJA) 70

Misión:

“Feedback To Earn.”

EasyFeedback tiene como misión promover el feedback útil entre los consumidores y las empresas para ayudar a resolver **dos cuestiones** que han existido, existen y existirán:

1. El problema de la comunicación entre las personas.
2. La ambición del ser humano por mejorar las cosas.

El feedback ambiciona transformar las cosas. Ayuda a que las **empresas** alcancen la **excelencia en el trato** con sus clientes y generar confianza, así como fomentar la **creatividad** para mejorar los productos, los servicios, los procesos de las empresas **y así mejorar el mundo.**

EasyFeedback actúa como **un tercero de confianza privado** entre los clientes, sus empleados, y la Dirección del negocio. **Potencia que se exprese feedback útil, se gestione, se premie y genere compromiso**.



Vídeo de nuestra misión

“Tu Feedback Mueve El Mundo.”

El token EasyFeedback “EASYF” nace para premiar (a través del Proof of Feedback “PoF”) a las personas que desde EasyFeedback.com comunican feedback útil para mejorar los productos, servicios y procesos de las empresas e instituciones. Los tokens EasyFeedback se podrán canjear por productos, servicios dentro del ecosistema de EasyFeedback sus afiliados y socios oficiales.

1. ¿POR QUÉ COMPRAR EL TOKEN EASYFEEDBACK?

1. **EasyFeedback interviene en el mercado del feedback desde el año 2015**, incorporando conceptos y tecnologías innovadoras que favorezcan la solución de los problemas del feedback. En 2018 nuestro proyecto da un giro disruptivo al poder incorporar la filosofía y tecnología blockchain al mercado del feedback desarrollando el novedoso **"Proof of Feedback" ("PoF")** y lanzando nuestro Token **"EASYF"** para hacerlo posible.

2. **Estamos tendiendo un puente entre una industria multimillonaria y la criptografía**, con el objetivo de convertirnos en el "Hub" global del feedback privado en todo el mundo. Queremos ser el punto de conexión, el nodo global del feedback privado entre los clientes y las empresas e instituciones. Nuestro objetivo es convertirnos en una empresa que cambie y revolucione la industria del Feedback en todo el mundo.

3. **Somos un equipo experimentado,** tanto en la industria tradicional como en la industria cripto. El CEO de EasyFeedback y otros miembros del equipo tienen más de 20 años de experiencia laboral en la industria del Feedback. Además, cada miembro del equipo es conocido y se muestra en nuestra página web, ninguno de nosotros es anónimo.

4. **Estamos registrados oficial y legalmente en Europa, específicamente en España.** Pocas organizaciones y proyectos cripto son capaces de conseguirlo, y será muy ventajoso para nosotros en un futuro próximo cuando los países empiecen a regular la industria.

5. **El token EasyFeedback "EASYF" nos permitirá** dar valor y premiar a las personas que dan feedback útil a las empresas e instituciones **a través del "Proof of Feedback" ("PoF").** Es un feedback que trasmite conocimiento. Por tanto, premiaremos con token EasyFeedback independientemente de la respuesta que ofrezca o no la empresa:

    1. Las ideas que a modo de sugerencias pueden ofrecer los consumidores a las empresas e instituciones para mejorar sus productos, servicios y procesos.
    2. La insatisfacción que comunicamos a una empresa a modo de queja o reclamación constructiva sobre sus productos, servicios y procesos.
    3. El agradecimiento al trabajo bien hecho por las personas de una empresa o institución, que han sabido ofrecer un servicio excelente.

6. **Antes de iniciar la pre-venta pública, EasyFeedback ya ha invertido un capital de 970.000$** para financiar el desarrollo del producto e iniciar su comercialización. Desde entonces, se han enviado más de 450.000 feedbacks a más de 10.000 empresas de 50 países diferentes. El 89% de nuestros usuarios lo va a volver a utilizar. El producto para negocios EasyFeedback PRO ya lo están utilizando las empresas.

7. **El uso de la blockchain es ideal** para los propósitos de nuestro proyecto. Aporta credibilidad al feedback por la transparencia e inmutabilidad de la blockchain, ayudará a verificar que el feedback de los usuarios y las respuestas de las empresas sean honestas y genuinas. La blockchain nos permite implementar un token de utilidad que llamamos EasyFeedback "EASYF" que resulta perfecto para incentivar y recompensar a quien envíe feedback de forma privada a las empresas. Algo que los usuarios de EasyFeedback.com ya hacen, pero sin recibir nada a cambio.

8. **Las empresas podrán actuar** dentro de la blockchain premiando el feedback creando un sistema de fidelización basado en el feedback que reciben de sus clientes y acceder a los 6 productos que desarrollamos para ellas: 1. Suscripción a EasyFeedback PRO; 2. EasyFeedback IoT (Internet of Things); 3. EasyFeedback Health; 4. EasyFeedback Survey; 5. EasyFeedback Review; 6. EasyFeedback Stats

9. **Los "EASYF" se podrán utilizar en nuestra tienda online**. El Marketplace venderá productos exclusivos de EasyFeedback, de nuestras empresas clientes y de empresas que quieran comercializar sus **productos** a través de nuestra tienda. También podrán consumirlos a través de una tarjeta de débito de EasyFeedback con cargo a los EASYF que tengan acumulados.

   Con los productos para empresas y usuarios y las estrategias que explicamos más adelante trabajamos para que nuestro modelo de Proof of Feedback y, por tanto, nuestro token, sea deflacionario.

10. **Estamos negociando con varias Exchanges (CEX y DEX) de primer nivel** donde estaremos listados una vez finalice la fase de venta.

11. **Nuestro modelo de negocio y propuesta de valor es fácil de entender,** lo que nos ayudará a comercializar y promover el proyecto. Esto lo demuestra el hecho de que fuimos capaces de recaudar 300.000$ en nuestra pre-venta, consiguiendo que personas de más de 55 países compraran nuestro token.

12. **La persona que acuda a las diversas fases de venta hasta que estemos listados se beneficiará** de un descuento en el precio del token EASYF durante las distintas fases de lanzamiento.



2. LA SOLUCIÓN QUE YA OFRECE EASYFEEDBACK

2.1 Soluciones para el consumidor

1. EasyFeedback.com

www.EasyFeedback.com para usuarios es una plataforma web gratuita que nació con el objetivo de **conectar de forma privada** a los consumidores con las empresas haciendo ágil e intuitivo el proceso de envío de feedback.



Los consumidores **utilizan EasyFeedback para enviar sugerencias, felicitaciones, consultas o quejas por email o totalmente gratis por correo postal a cualquier empresa o institución del mundo.**

1. En pocos pasos, y **sin necesidad de registrarse**, **redactan un documento formal y envían su opinión con nuestros formularios** (más de 2.800 diferentes) **ajustados al sector de la empresa** destinataria y del tipo de mensaje que se quiere transmitir.

2. Sus opiniones llegan **directamente a los directivos, gerentes, propietarios** de las marcas de las que son usuarios.

3. Sus opiniones **no son públicas**. A diferencia de Facebook, Twitter… **se envían de forma privada al equipo directivo de las empresas**.

4. EasyFeedback es **un tercero de confianza que verifica el envío** del feedback del usuario al negocio al que se dirige.

5. Fomentamos el envío de **sugerencias constructivas**. Creemos que muchas quejas se pueden transformar en sugerencias constructivas.

6. **Siempre genera satisfacción en el usuario**. Tanto si es una queja como si es una felicitación o una sugerencia, e independientemente de la respuesta posterior que se obtenga, comunicar su opinión al equipo directivo de la empresa le genera tranquilidad.

7. **Sin sentirse "violento, observado"** por el hecho de solicitar el libro de reclamaciones.

8. **Es útil,** las 24 horas del día los 7 días de la semana.
9. Los **datos de contacto de las empresas destinatarias** se consiguen de tres modos:
    1. Los introduce el usuario
    2. Los obtiene gracias a nuestra integración con Google Maps
    3. Previamente en EasyFeedback ya los hemos verificado y se los facilitamos al usuario
10. Facilidad para encontrar la **dirección de la empresa destinataria** gracias a nuestra integración con Google.
11. **Control por parte del consumidor** de todas sus quejas, felicitaciones, sugerencias y preguntas con distintas empresas desde una única página.
12. **Perfil personalizado,** no público, del usuario para gestionar el feedback que envía a las empresas.
13. **Modelos de documentos** específicos dependiendo del tipo de mensaje y sector (Sugerencia, felicitación, consulta, queja o reclamación)
14. **Posibles recompensas por sus sugerencias constructivas a las empresas.**
15. Posibilidad de **guardar** el documento personalizado en formato **Word o pdf**.

2. Asesoría legal

A las dos semanas del envío de una queja/reclamación por parte de un usuario, le enviamos un email para que nos informe si la empresa le ha respondido y si les recomendaría a sus familiares y amigos. Si la empresa destinataria del feedback no tiene el certificado a la Excelencia en el Trato (la suscripción a EasyFeedback PRO) y el usuario no está conforme con la resolución de su reclamación o no ha recibido ninguna respuesta, le ofrecemos los servicios de asesoría legal para interponer, si procede un demanda judicial o extrajudicial.

Disponible en España, en Colombia y México.



EasyFeedback obtiene ingresos cuando los usuarios de la plataforma son indemnizados por las empresas. Bajo un **modelo de éxito "Success Fee",** EasyFeedback sólo recibe una comisión si se gana la demanda.



2.2 Solución para la empresa: Suscripción EasyFeedback PRO

EasyFeedback PRO para empresas es la plataforma para escuchar a sus clientes y generar confianza en su negocio:

1. Somos un tercero de confianza e independiente que certifica la Excelencia en el Trato.
2. Le facilitamos las herramientas para que todos sus clientes se sientan y sean escuchados.
3. El 100% de las opiniones son privadas y no anónimas.

Acompañamos el crecimiento de las empresas que quieren:

1. Mejorar su reputación on y off line.
2. Fidelizar a sus clientes.
3. Fomentar el compromiso de los empleados.

La suscripción les da acceso a múltiples herramientas y ellas deciden cuales desean utilizar:

1. Obtienen nuestro "Certificado a La Excelencia en el Trato" ©

Certificamos el **compromiso de la Dirección** de la empresa **a escuchar a sus clientes** con el objetivo de **alcanzar La Excelencia en el Trato**.

El **certificado a La Excelencia en el Trato** identifica a aquellas empresas cuya Dirección garantiza a sus clientes que está a su servicio para escuchar sus sugerencias, felicitaciones, consultas, quejas o reclamaciones con el objetivo de ofrecerle un servicio excelente, y así poder contar con su confianza de manera permanente.

"Dos de cada tres consumidores (66%) cambiaron de compañía, de productos o servicios como consecuencia de una mala experiencia en la atención al cliente recibida"

Las empresas aceptan que el reconocimiento a La Excelencia en el Trato está supeditado al cumplimiento de una serie de compromisos.

Patentes que lo sustentan: eu, M 3602484 y eu, M 3602485



Certificado digital y físico

2. Explotan el Feedback que reciben de sus clientes como un canal de escucha excepcional

Un canal de feedback excepcional porque frente a **Twitter y Facebook** u otras redes sociales públicas y páginas de reseñas como **Tripadvisor, Google My Business, Booking, etc. EasyFeedback.com** ofrece un **canal de feedback privado, directo y no anónimo** para escuchar las sugerencias, felicitaciones, consultas y quejas de sus clientes.

Privado: las opiniones del cliente no son públicas.

Directo: llega a la dirección del negocio y al responsable de su gestión.

No anónimo: el cliente indica su nombre, sus datos de contacto, si quiere respuesta y su correo electrónico, que está verificado.

Con herramientas analíticas para conocer: el **barómetro de marca, benchmarking sectorial, detractores de la marca**, **micro-influencers** (segmentada por sexo, provincia, edad) y su **potencial influenciador**. La herramienta de EasyFeedback **siempre recoge para las empresas el NPS (Net Promoter Score) con la valoración de los clientes de la respuesta que les han dado,** con lo que se puede conocer la evolución del NPS de la empresa en tiempo real y el impacto de la escucha del feedback del usuario.

3. Aprovechan un conjunto de herramientas personalizadas

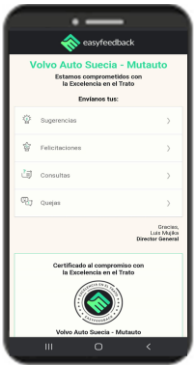
Las empresas que contratan EasyFeedback **pueden utilizar nuestro Sello a la Excelencia en el Trato** y disponen de **herramientas tanto offline como online para promocionar, fomentar y atender la recepción de feedback por parte de sus clientes**.

1. Página de empresas en EasyFeedback: easyfedback.com/nombredeempresa



EasyFeedback les proporciona una **página web única** para su empresa donde se muestra el **certificado de su compromiso con la Excelencia en el Trato** y **su canal de Feedback privado** al equipo directivo de la empresa. También forma parte de una sección exclusiva **del portal EasyFeedback para consumidores**.

Página de empresa versión móvil y versión escritorio





2. Kit de Feedback físico personalizado:

Disponen de estos recursos (personalizados con el nombre de su empresa, su canal de Feedback y su código QR) para su negocio.

Certificado



Adhesivo/Póster



Díptico y tarjetas de Feedback



Papel para TPV y sello



3. Kit de Feedback digital:



Certificado web a "La Excelencia en el Trato"

Lo utilizan en su sitio web, tienda online, blog o páginas de redes sociales para mostrar a sus clientes su compromiso con la Excelencia en el Trato.

Botón de Feedback

Lo utilizan en su sitio web, blog, tienda online o páginas de redes sociales para atraer la atención de sus clientes hacia su canal de Feedback.

Pestaña de Feedback

Utilizan la Pestaña de Feedback de EasyFeedback para escuchar a sus clientes online. Sólo tienen que añadirla a su página web.

Código QR

EasyFeedback genera un código QR exclusivo a su canal de Feedback. Lo utiliza en sus puntos de venta, en sus folletos publicitarios, en sus automóviles de empresa, en sus envases, o en cualquier material impreso.

4. Posicionamiento de su página de empresa



Su página de empresa aparece en Google u otros buscadores cuando sus clientes buscan su marca en Internet junto con los términos “queja”, “reclamación” o “sugerencia”.

5. Copatrocinio del concurso “YoSugiero”



Como cliente de EasyFeedback tienen la posibilidad de publicitar su copatrocinio del concurso “YoSugiero”. Las sugerencias que le envíen sus clientes participarán en los concursos que realice EasyFeedback. De este modo, pueden implantar una campaña de promoción y fidelización de clientes de forma permanente. El cliente también puede crear sus propios premios exclusivos para sus clientes.

6. Integración con Facebook



El canal de Feedback desarrollado para su empresa se puede integrar como una pestaña más dentro de su página de Facebook. Sus clientes pueden enviarle Feedback y soporte privado sin salir de su página de Facebook.

7. Respuesta en tiempo real en función del tipo de feedback del cliente

El cliente recibe **una respuesta inmediata diferenciada por el tipo de mensaje que le están comunicando** (Sugerencia, Felicitación, Consulta o Queja). De este modo aumentan las posibilidades de una solución satisfactoria. El estado de ánimo de una persona que está enviando una queja, no es el mismo del que comunica una felicitación y por eso la respuesta a mostrar será diferente. **Aumentan las valoraciones y reseñas públicas positivas:** Cuando reciben una felicitación, automáticamente animan a sus clientes a que la hagan pública y valoren satisfactoriamente su experiencia con su marca en páginas de reseñas como **Tripadvisor, Google My Business, Facebook, Booking, etc.**

8. Aplicación en la nube para la gestión del feedback recibido

El Certificado a “La Excelencia en el Trato”, el Canal de Feedback y su cuadro de mandos, y los Recursos personalizados los tienen siempre disponibles en su cuenta de EasyFeedback para empresas. Todos estos recursos se generan automáticamente cuando damos de alta a un nuevo cliente. El uso es muy intuitivo.



Características de la aplicación:

- Feedback en tiempo real

  Detección inmediata: conocen la incidencia en tiempo real.

  Confidencialidad: las incidencias llegan de forma privada. Método de resolución efectivo.

- Cierre el ciclo de Atención al Cliente

  Gestión en función de normativas: Les permite gestionar las incidencias según la normativa ISO 9001:2015, la UNE EN 175001-1 de calidad de servicio para comercio y el modelo EFQM.

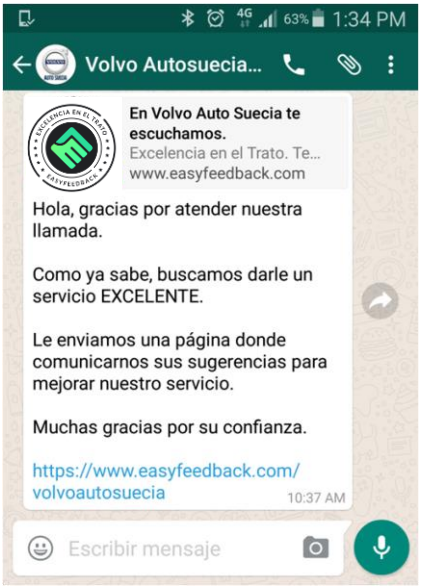
- Registro de incidencias e histórico de incidencias

  Sistemas de Información: Integran nuestra aplicación con su sistema de información (vía email o con una integración a medida). Exportación de datos a Excel y Pdf.

Modos de implantación del pack de herramientas

Para sacar el máximo provecho, **las empresas se aseguran de que cada uno de sus clientes sea invitado a su canal de EasyFeedback en todos los momentos, en los que interacciona con su negocio y así aumentan el valor percibido que ofrecen**. Eligen, entre los siguientes **modos de implantación,** los que mejor se adaptan a su negocio:

1. En los **buscadores** consiguen por nuestro SEO (Search Engine Optimization) aparecer en las primeras posiciones cuando sus clientes buscan su marca junto con los términos “queja”, “reclamación” o “sugerencia”.
2. En su **página web** colocan el certificado, el botón feedback junto a sus botones de otras redes sociales y crean una nueva sección para mostrar su compromiso con la Excelencia en el Trato.
3. Añaden a su **firma de correo electrónico** su certificado y el canal de feedback.
4. **Lo utilizan a modo de encuestas de satisfacción** y de forma proactiva se lo envían por email, **WhatsApp** (imagen real de cómo lo utiliza uno de nuestros clientes), **Telegram, WeChat** o SMS a sus bases de datos o a los clientes que les acaban de realizar una compra.
5. **Imprimen** su certificado a la Excelencia en Trato en el ticket de compra, en la factura o albarán, en los folletos publicitarios, en sus tarjetas de fidelización, en las bolsas de cortesía, en cuestionarios de papel de Feedback, en tarjetas ex profeso.
6. Muestran el certificado **en sus establecimientos o puntos de venta** con adhesivos, dípticos, cartelería personalizada.
7. En **Facebook** lo integran en su página como una nueva pestaña y lo dan a conocer en **otras redes sociales**.
   En nuestro centro de recursos les facilitamos **cerca de 30 formas para realizar una adecuada implantación**.



Suscribirse a EasyFeedback PRO para negocios es como "suscribirse" a un gimnasio. En el gimnasio tienes disponibles múltiples aparatos y tú decides que utilizar en función de tus objetivos. Con la suscripción a EasyFeedback PRO la empresa que tiene todas las herramientas comentadas, pero sólo utiliza las que le interesan.



Explicación de la Suscripción a EasyFeeback PRO para negocios

Página web:
https://business.easyfeedback.com

3. MERCADO ACTUAL

3.1 Mercado de consumidores

Tenemos **tres tipos de usuarios** que envían sugerencias, felicitaciones, consultas y quejas a empresas clientes y no clientes de EasyFeedback:

1. **Los que vienen por SEO** (búsquedas en Internet).
2. **Los usuarios que ya nos conocen y repiten** suponen el **16,1%** (Google Analytics) del tráfico.
3. **Los que vienen de la publicidad que hacen nuestros clientes** de su suscripción PRO. Estos usuarios se incrementan en función del número de empresas que compran nuestro servicio.

Nuestro mercado objetivo **a corto plazo** (hasta tener traducido el portal a otros idiomas) **son usuarios de Internet** mayores de 14 años de **España** principalmente. En un segundo plano otros **17 países de lengua española** (México, Colombia, Chile, Argentina, Venezuela, Paraguay, Uruguay, Ecuador, Perú, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Nicaragua, Honduras, Panamá, Rep. Dominicana y Puerto Rico).

Tras desarrollar la **versión en inglés (UK),** nos centraremos en los países de idioma: estonio, alemán, portugués (Portugal y Brasil), francés, italiano, polaco, turco, ruso y las versiones en inglés para USA y Australia. Más adelante dispondremos de versiones en coreano, japonés, vietnamita, chino, árabe, indonesio y bengalí.

Nuestros usuarios ya han enviado feedback a más de **10.000 empresas de 50 países**.

El 52,9% lo han enviado mujeres y el 47,1% hombres.

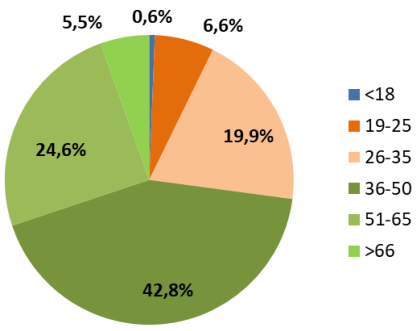
¿Cómo son los usuarios de EasyFeedback?

"Cuando se han hecho estudios del **perfil psicográficos** de los clientes que más suelen quejarse, los resultados han sorprendido positivamente. Frente a la creencia de que los clientes que se quejan son personas difíciles, raras e incluso potenciales defraudadores, la evidencia es otra.

Pese a que, evidentemente, habrá más de uno que responda a estas características, la mayoría son buenos conocedores del servicio y sin ánimo de engañar. Es decir, se trata de personas cuyas características son muy valiosas para la mayoría de los negocios"[1].

Nuestros usuarios coinciden con este target.

Edad usuarios:



[1] L.M. Huete, "Revitalizando los servicios. Enfoques de fidelización y satisfacción de clientes" Biblioteca IESE de Gestión Empresas Tomo 6, 49.

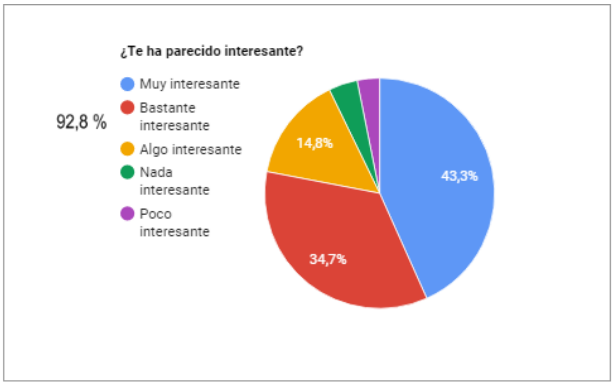
Valoración de EasyFeedback por parte de los consumidores

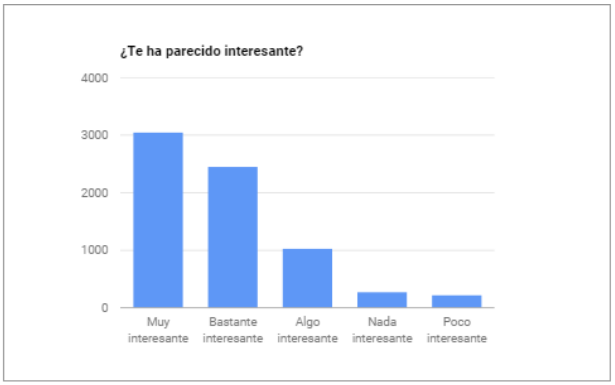
La valoración se hace sobre un cuestionario que enviamos a los usuarios particulares que han enviado su feedback a través del portal.

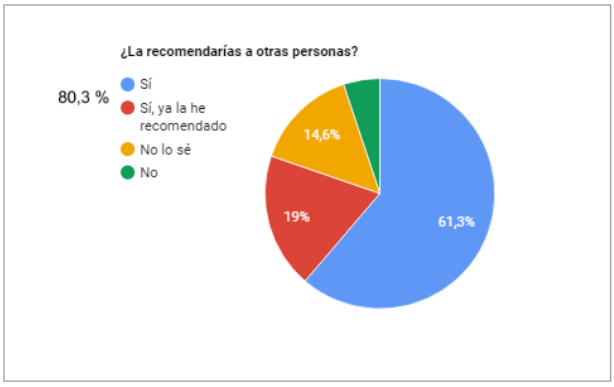
Respuestas **obtenidas 7.061** sobre un universo total de encuestas enviadas a **36.993 usuarios** lo que supone un **19,09 % de usuarios que responden a la encuesta**. Equivale a un **nivel de confianza** de los resultados obtenidos en el estudio del **99%**, con un error muestral del 1,38%.

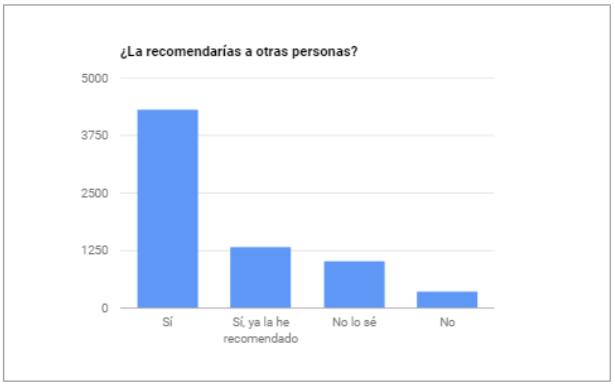
Los principales resultados son los siguientes:

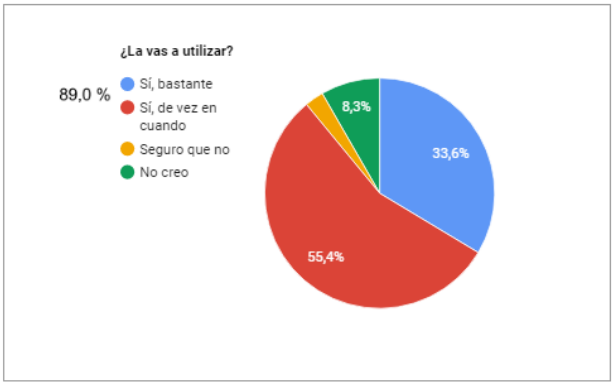
- Al **92,8 %** le ha resultado **Muy interesante, Bastante interesante o Algo interesante**.
- El **80,3 %** nos ha dicho que **lo va a recomendar o que ya lo ha recomendado**
- El **89,0 %** que **lo va a volver a utilizar**

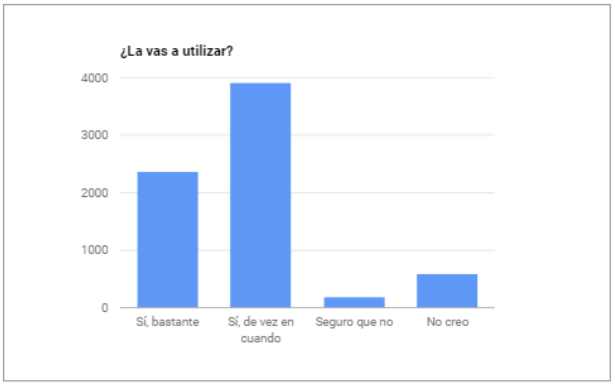












3.2 Mercado de empresas

Se espera que el tamaño del mercado de la gestión de la experiencia del cliente a nivel global alcance los 32,49 billones de dólares para 2025. Según un reciente informe de la empresa Grand View Research, Inc. la tasa anual compuesta de crecimiento (CAGR) para este mercado será del 22,9% hasta esa fecha. [2]



Nosotros somos parte de este mercado. Ofrecemos una propuesta de valor única en el mundo del feedback por: las características de nuestro feedback, el compromiso que adquieren las empresas con el sello a la excelencia en el trato patentado y la posibilidad de ser premiado con Tokens EasyFeedback por el contenido de este. Todo ello hecho realidad con la incorporación de la tecnología blockchain a nuestro proyecto nativo.

El mercado es prácticamente igual al **número total de empresas e instituciones por país**. Sólo en España tenemos más de 3 millones de potenciales clientes. Hemos identificado 180 sectores potenciales, pero nos centramos en **63 sectores potenciales** a los que nos dirigiremos en diferentes fases de comercialización.

Los tipos de clientes a los que nos dirigimos los clasificamos en función de:

Características generales:

1. **Tienen puntos de venta**: sucursales, franquicias, establecimientos, distribuidores, comerciales…
2. **Sus clientes son de un nivel medio-alto**
3. **El Valor económico** que tiene la compra
4. **La criticidad** del servicio o trato de los empleados para el sector
5. **La Frecuencia** de uso del sector
6. **Venta Offline, Online o ambas**

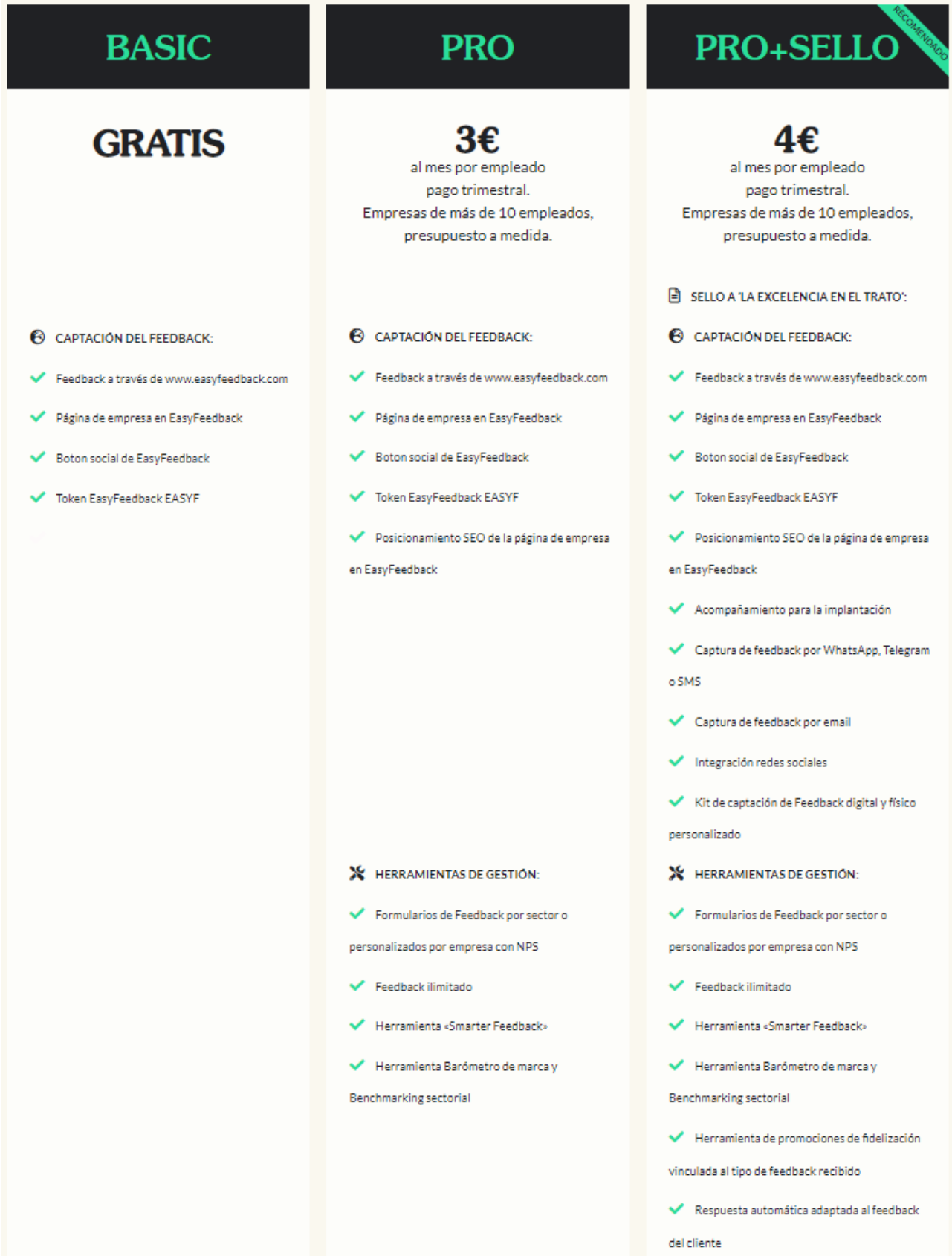
Tipos de cliente y sector:

1. **Empresas con varios puntos de venta:** establecimientos propios, franquiciados, filiales o *distribuidores*, comerciales… segmentados por su actividad: Comercio, Motor, Salud, Turismo y Franquicias.
2. **Grandes *compañías* de servicios:** Aseguradoras, Bancos y cajas, Grandes superficies, Electricidad, Gas y derivados, Líneas aéreas, Operadoras telefonía, Aeropuertos
3. **Autónomos** segmentados por su actividad: Comercio, Motor, Salud, Turismo.
4. Empresas **de comercio electrónico.**
5. **Fabricantes de productos de consumo.**

Otros sectores no estratégicos: **Instituciones:** Ayuntamientos, Partidos Políticos y ONGs.

2 Grand View Research "CEM Market Size Worth $32.49 Billion By 2025 | CAGR: 22.9%" Mayo 2018 https://www.grandviewresearch.com/press-release/global-customer-experience-management-cem-market

EasyFeedback tiene desarrollado un plan de marketing y comercial para la venta de la suscripción PRO. Planes y precios de la suscripción PRO:



Enlace a características de los tipos de suscripción de EasyFeedback PRO:
https://business.easyfeedback.com/easyfeedback-pro-planes-y-precios/

Comentarios de algunos de nuestros clientes

EasyFeedback es una herramienta muy interesante para escuchar al cliente. Si no sabes qué opinan tus compradores, difícilmente puedes mejorar la estrategia de ventas en tu empresa. Con esta herramienta, puedes escuchar de manera privada, sin que toda la comunidad online pueda verlo (Tripadvisor, Booking, etc. son plataformas abiertas en las que a veces los comentarios son tan negativos que pueden hundir tu negocio). Con EasyFeedback sabrás lo que tus clientes opinan de tu servicio, de tu establecimiento, de tu personal… pero siempre de manera privada, esa es la clave.

Amaya Villanueva, Manager

Es abrir una ventana a nuestros clientes para que nos ofrezca sus sugerencias, sus quejas y porque no, también sus alabanzas. Todo lo que él cliente considere que nos puede venir bien y crea que tenemos que cambiar, innovar, modificar. Creemos que es una ventana muy interesante para ellos.

Patxi Sánchez, Propietario

Algunos clientes de la suscripción a EasyFeedback PRO:

4. MODELO DE NEGOCIO TOKENIZADO CON EASYF

El modelo de ingresos de EasyFeedback se centra en diez líneas de negocio que explicamos a continuación. **Tenemos previsto desarrollar un "EasyFeedback Token Tracker"** para mostrar cómo se "reparten" los tokens en función del tipo de producto en el que están operando.

4.1 "Proof of Feedback"

El modelo tokenizado se centra en el "Proof of Feedback" entre usuarios y las empresas e instituciones. Cada vez que un usuario envía un feedback útil recibe "EASYF" por su comunicación. **Los explicamos en detalle en el punto 5.4.**

Crearemos un sistema de niveles (Platino, Oro, Plata, Bronce) por el cuál a mayor sea el nivel del usuario, más tokens recibirá cuando envíe Feedback y menores serán las comisiones que sufrirá al hacer uso de nuestros servicios. Los usuarios podrán subir de nivel holdeando una cantidad específica de tokens EASYF, aún por decidir, lo que fomentará la deflación de EASYF. Además, los usuarios podrán mostrar su nivel en sus perfiles en redes sociales. Este reconocimiento será elaborado en función del Feedback que haya enviado el usuario. Podrán ser reconocimientos sectoriales y/o globales.

Los propietarios de EASYF podrán influir en las decisiones que afecten al futuro del proyecto como: las reglas de selección de los jueces y abogados implicados en los oráculos, las variables sobre las que evaluar la cantidad de EASYF que puede corresponder a un feedback, la cantidad máxima de EASYF que puede ser concedida por el Proof of Feedback, etc.

4.2 Productos para consumidores

1. Asesoría legal

Con la tokenización de nuestro servicio actual de "Asesoría legal" el consumidor recibirá un % en "EASYF" de la cantidad recibida finalmente en concepto de indemnización. Explicamos el proceso de entrega de estos "EASYF" en el apartado de "Oráculo abogado".

También desarrollaremos un servicio para que el usuario pueda vendernos por adelantado, con un descuento, la indemnización que obtendrá con la demanda y los EASYF que le genere.
Nosotros nos cubriremos el cobro de la indemnización con un seguro en fiat y la parte de los EASYF la podremos cubrir a través de Crypto Insurance.

2. Uso de los token EasyFeedback en la Tienda online de EasyFeedback

Con el lanzamiento del token EasyFeedback se incorpora al modelo de negocio un Marketplace (tienda online). En esta tienda online ofreceremos:

1. Nuestros propios productos y servicios exclusivos.
2. Productos y servicios de nuestros clientes.
3. Productos y servicios de terceros.
4. Productos realizados en nuestro proyecto social YIOOW (Your Idea Our Original Work).

5. Cambiar los EASYF por una tarjeta regalo.

Si los usuarios no encuentran nada interesante en nuestro Marketplace, les damos la posibilidad de cambiar sus tokens EASYF por tarjetas regalo de Amazon en todos los países donde tiene actividad.

Además, en España y Portugal, podrían cambiarlas por tarjetas de Click and Gift, una empresa de tarjetas de regalo digitales que se pueden utilizar en más de 60 tiendas online. Algunas de las tiendas de España son:

www.elcorteingles.es
www.ticketea.com
www.decathlon.com
www.atrapalo.com
www.mediamarkt.es
www.cepsa.es
www.fnac.es
www.phonehouse.es
www.opensport.es
www.casadellibro.com.es
www.rentalcars.com
www.aramon.com
www.es.rakuten.tv
www.escuelamasterchef.com
www.kioskoymas.com
www.aprendum.com
www.lavidaesbella.es
www.wonderbox.es
www.megastore.as.com
www.hotelopia.es

A largo plazo vamos a tener un conocimiento estratégico (Inteligencia Artificial + Big Data) del servicio de atención al cliente y las incidencias que se producen en muchísimas empresas. Este análisis nos permitirá seleccionar sólo a las mejores empresas para convertirse en proveedores de nuestro Marketplace. Esta selección garantiza a nuestros usuarios que sólo comercializamos los productos/servicios de aquellas empresas que cumplen nuestros estándares de excelencia, y proporciona a las empresas seleccionadas una mejora de su reputación que les ayudará a incrementar sus ventas en nuestro Marketplace.

Si no disponen de EASYF suficientes para realizar la compra podrán utilizar "**Kyber Payment Gateway**" o un servicio similar para que el usuario intercambie directamente sus tokens por la cantidad de EASYF que le falten para realizar la compra.

3. Uso de los token EasyFeedback a través de una tarjeta de débito

Tendrán la posibilidad de contratar nuestra tarjeta de débito de EasyFeedback para consumir los EASYF en sus comercios habituales. Estamos trabajando para que los EASYF se puedan utilizar en tarjetas como Wirex o Minexpay. También para que se pueda integrar en software, como OpenBravo, para la gestión del punto de venta.

4.3 Productos para empresas

Además de nuestro producto actual suscripción **"EasyFeedback PRO"**, estamos trabajando en otros 5 nuevos productos para empresas vinculados al uso de la plataforma por parte de los usuarios: **EasyFeedback IoT, EasyFeedback Health, EasyFeedback Survey, EasyFeedback Review y EasyFeedback Stats**.

El usuario que quiera recibir tokens EasyFeedback ofreciendo su feedback a través de estos productos para empresas, tendrá que cumplir con las variables de segmentación que solicite la empresa y con estas características:

- un nivel de reputación que se valorará en función de la calidad del feedback que envíe.
- y/o un nivel mínimo de staking de tokens EasyFeedback en su wallet.

El valor que tengan estos productos para las empresas estará íntimamente relacionado con la calidad y la cantidad del feedback que se reciba.

El feedback que envía cada usuario es de su propiedad.
Por este motivo, cada vez que ese feedback forme parte de uno de estos productos el usuario recibirá un porcentaje del beneficio que se genere con la venta de ese producto en EASYF.

Por lo tanto, un mismo feedback puede generar beneficio repetidas veces a lo largo del tiempo.

1. Suscripción a EasyFeedback PRO

EasyFeedback obtiene ingresos de las empresas que se suscriben a EasyFeedback PRO para negocios.

Actualmente el feedback que envían nuestros usuarios es la puerta de entrada para la venta de nuestra suscripción a EasyFeedback PRO para empresas. Ya hemos enviado feedback a más de 10.000 empresas. Todos los meses, desde enero de 2019, se envía feedback a una media de 1.200 empresas diferentes. Cada mes, nuestros usuarios envían feedback a 150 nuevas empresas a las que nunca antes se habían dirigido.

Como ya hemos comentado, cada feedback que envía uno de nuestros usuarios a una empresa, genera un impacto en un potencial cliente de nuestra suscripción a EasyFeedback PRO para empresas. Como explicaremos más adelante las empresas que contraten este producto serán Oráculo validador empresa y otorgarán EASYF a sus clientes.

2. EasyFeedback IoT (Internet of Things)

Se premiará con Token EasyFeedback a los usuarios que con el uso cotidiano de sus dispositivos vayan enviado feedback que sea útil para mejorar los procesos, productos o servicios de los clientes de EasyFeedback. Por ejemplo, un fabricante de lavadoras premia con EASYF a sus clientes, o no clientes, si cada vez que ponen su lavadora en funcionamiento le permiten recoger el siguiente feedback: color de las prendas, marca de jabón que se está utilizando, kilos de ropa que se están lavando, tipo de ropa, programa que se utiliza, etc. Esta toma de datos la realiza con varios sensores que se instalarán en el dispositivo.

3. EasyFeedback Health

Las empresas clientes de EasyFeedback pueden ofrecer un servicio a través del cual los usuarios de EasyFeedback.com que deseen transferir sus datos de salud y estilo de vida (que ya están almacenando con el uso regular de otras aplicaciones) sean recompensados con EASYF por proporcionar esa información (ese feedback) a las empresas.

En una pandemia como la del COVID19 los gobiernos podrían comprar EASYF y premiar a los ciudadanos que les ofreciesen sus datos (temperatura corporal, síntomas, etc.). Sería un incentivo para que se cumpliesen las medidas establecidas y reducir los contagios.

4. EasyFeedback Survey

Las empresas clientes de EasyFeedback, podrán también realizar encuestas y estudios de mercado para obtener más información sobre sus clientes segmentando el conjunto de usuarios de la plataforma en función de sus requerimientos muestrales. Todos los usuarios de la plataforma que participen en las encuestas serán recompensados con Token EasyFeedback.

5. EasyFeedback Review

Las empresas clientes de EasyFeedback, podrán también usar la plataforma para obtener opiniones y recomendaciones sobre sus productos y servicios segmentando el conjunto de usuarios de la plataforma en función de sus requerimientos muestrales. Todos los usuarios de la plataforma que participen en las opiniones y recomendaciones serán recompensados con EASYF.

6. EasyFeedback Stats

El análisis, con herramientas estadísticas y de inteligencia artificial, de toda la información recogida por la plataforma blockchain, será publicada en un portal estadístico para el conocimiento de usuarios y empresas, habrá contenidos gratuitos y otros de pago.

La información estadística que será publicada en el portal EasyFeedback Stats estará auditada por el departamento de estadística de la Facultad de Económicas de la Universidad de Navarra. A modo de ejemplo, en este panel se podría publicar un Índice Global de Reputación Online de las empresas basado en el NPS (Net Promoter Score) que obtienen las empresas tras el tratamiento de una queja/reclamación de un cliente.



4.4 Holdear el token EasyFeedback

Nuestro sistema de holdeo de EASYF está basado en:

1. La necesidad de disponer de EASYF para acceder a determinados productos.
2. La cantidad de EASYF que se holdeen.
3. El tiempo que se tengan holdeados.

	¿Holding necesario?	Beneficios en función de la cantidad y el tiempo
Productos para consumidores		
1. Asesoría legal	Opcional	En función del holding de EASYF que se realice, se obtendrán descuentos en los fees y/o en los productos
2. Uso de los EASYF en la Tienda online de EasyFeedback	Opcional	
3. Uso de los EASYF en la tarjeta de débito de EasyFeedback	Opcional	
4. Jurado del "Proof of Feedback"	Obligatorio	En función del feedback enviado y el holding de EASYF se podrá formar parte del Jurado y recibir EASYF por su trabajo
5. Feedback a las empresas que contraten los productos para empresas: EasyFeedback IoT, Health, Survey y Review, Stas	Obligatorio	En función del feedback enviado y el holding de EASYF se podrá formar parte del panel de usuarios que envíen feedback relacionado con algún producto específico para empresas y recibir EASYF por su feedback
Productos para empresas		
1. Suscripción a EasyFeedback PRO	Obligatorio	En función del holding de EASYF que se realice, se obtendrán descuentos en los productos
2. EasyFeedback IoT (Internet of Things)	Obligatorio	
3. EasyFeedback Health	Obligatorio	
4. EasyFeedback Survey	Obligatorio	
5. EasyFeedback Review	Obligatorio	
6. EasyFeedback Stats	Obligatorio	

Las empresas e instituciones que deseen contratar alguno de nuestros 6 productos y servicios deberán primero comprar y holdear una cantidad mínima de tokens EASYF para poder acceder a su contratación.

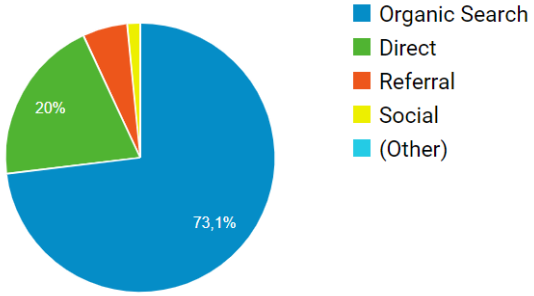
Nuestros productos y servicios estarán representados a través de NFTs que estarán disponibles en Opensea. Cada uno de ellos otorgará un tiempo de uso del servicio determinado desde el mismo momento en que se adquiera el NFT.

Las ventas de 6 de nuestros servicios para empresas y 3 para consumidores darán lugar a recompras de EASYF. Los tokens comprados serán enviados al total supply para garantizar la sostenibilidad del protocolo.

4.5 Estrategia de marketing para el crecimiento de usuarios y clientes

El tráfico de usuarios a EasyFeedback.com se debe principalmente a búsquedas orgánicas (73,1%) de palabras transaccionales relacionadas con el envío de quejas, reclamaciones, sugerencias…

En este tipo de búsquedas nuestra web aparece en las primeras posiciones.



Utilizamos el modelo de conversión AIDA (Atención > Interés > Deseo > Acción):

La "acción" equivale a que un usuario envía un Feedback (Queja, Felicitación, Consulta o Sugerencia)
Las fases del embudo de interacción con un usuario de EasyFeedback.com son las siguientes:

Usuarios que visitan la web — ATENCIÓN 100%

En una primera fase el crecimiento de usuarios depende del número de páginas indexadas de EasyFeedback en Google. Cuantas más empresas añadimos a nuestra BBDD más páginas nos indexa Google y por tanto más usuarios obtenemos. Parte de nuestro presupuesto de marketing va destinado a comprar y/o verificar los datos de nuevas empresas a añadir a nuestra BBDD.

Usuarios que interactúan — INTERÉS 63% del total

El 100% menos el porcentaje de rebote del 37,32% (dato obtenido de Google Analytics).

Usuarios que inician la redacción de feedback — DESEO 21% del total

Es el porcentaje de usuarios que inician la redacción del Feedback.

Usuarios que envían feedback — ACCIÓN 19% del total

Es el porcentaje de usuarios que redactan y envían finalmente su Feedback.

El feedback enviado por nuestros usuarios es la puerta de entrada para que nuestro equipo comercial contacte con aquellas empresas que reciben feedback de usuarios para ofrecerles nuestros productos desarrollados para empresas.

El feedback que enviamos mensualmente va a dirigido a una media de 1.200 empresas diferentes. Todos los meses tenemos un promedio de 150 nuevas empresas destinatarias del feedback de nuestros usuarios.

Con el envío de feedback continuado generamos un conocimiento acerca de las empresas que irá facilitando su interés en nuestros productos.

Marketing basado en tres patas:

El posicionamiento orgánico (SEO) que tenemos de nuestros servicios en los buscadores es nuestra principal estrategia de crecimiento (el posicionamiento orgánico de palabras transaccionales relacionadas con el feedback según cada idioma y país). Esta estrategia se implementará en todos los países en los que se despliegue easyfeedback.com, con el fin de llegar a las personas que quieran enviar opiniones y busquen en Google para ello.

> Para facilitar este posicionamiento SEO en los diferentes países e idiomas donde esté disponible nuestros servicios contaremos con los servicios de una consultora internacional especializada en SEO que nos ayude a lograr lo que ya estamos consiguiendo en el mercado español.
>
> El número de feedback que se enviaba a diario oscilaba entre 200 y 300 (easyfeedback.com también opera bajo el dominio laexperiencia.com) tras el COVID el feedback que se envía oscila entre 150 y 225. Con la incorporación del "Proof of Feedback" el feedback crecerá exponencialmente.
>
> El Covid19 ha reducido notablemente el envío de Feedback dado que ha paralizado el consumo en muchos sectores que generan una gran cantidad de feedback (aerolíneas, restaurantes, retail).

La segunda serán las colaboraciones estratégicas con proyectos en los que se pueda integrar nuestra plataforma privada de feedback (Funcionalidades únicas de nuestros productos y servicios) por ejemplo con marketplaces o metaversos como puede ser el de Outer Ring con el que ya hemos llegado a un acuerdo.

Y en tercer lugar, la colaboración con Key opinion leaders en áreas de nuestro conocimiento estratégico: Excelencia en el Servicio al Cliente como herramienta de diferenciación frente a la competencia, gestión del compromiso de los empleados a través del feedback privado; mejora de la reputación de la marca y criptomonedas como instrumento de creación de valor. Generando contenido que aporte valor a nuestras diferentes comunidades.

Esperamos un crecimiento exponencial del feedback enviado motivado por el lanzamiento de EasyFeedback Token y el proceso de internacionalización del servicio con la traducción a otros idiomas.

5. ECOSISTEMA Y ECONOMÍA DEL TOKEN EASYF

5.1 La tecnología Blockchain aplicada al feedback

EasyFeedback es un concepto disruptivo en torno al feedback porque ofrece la posibilidad de una comunicación entre las empresas y los consumidores **privada y auditada por un tercero de confianza**. De esta forma deja de ser marketing para convertirse en algo más importante y estratégico: obtener la confianza del cliente y mejorar los procesos para alcanzar la excelencia.

La web social (Facebook, Tripadvisor, Twitter, etc) ha facilitado, con sus herramientas y negocios en torno al feedback, el concepto de que las valoraciones sean públicas para conseguir reputación. EasyFeedback gracias **a la tecnología blockchain puede favorecer la difusión del concepto del feedback privado, objetivo y útil.**

Desde el principio hemos procurado que nuestro servicio respete esta premisa y haga fácil una comunicación privada pero no anónima. Ahora acudimos a la tecnología blockchain porque su filosofía y herramientas nos van a facilitar recoger, verificar y analizar **feedback de forma transparente y privada**, para evitar que tanto las empresas como los consumidores controlen y manipulen su contenido hasta convertirlo en un arma arrojadiza.

La tecnología blockchain nos va a permitir **recompensar el feedback mediante un token (EASYF)** y también analizar y verificar todo ese feedback, con el objetivo de publicar tan sólo información estadística auditada por un tercero de confianza, que contribuya a informar y defender al consumidor y a reconocer a las empresas que buscan la Excelencia en el Trato, ofreciendo información **útil no manipulable**.

5.2 Características del token EASYF

Los tokens ofrecen una gran oportunidad, porque ofrecen más liquidez, gracias a su capacidad de intercambio las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Cuando lanzamos nuestra ICO la dinámica natural de un proyecto era terminar realizando una IEO en un CEX (Exchange Centralizado) pero ahora también existe la posibilidad de realizarla en un DEX (Exchange Descentralizado). Durante los últimos meses hemos estado manteniendo conversaciones con **Exchanges Centralizados** que ofrecen la posibilidad de realizar IEOs. Debido a los acuerdos de confidencialidad, no podemos dar más detalles, pero queremos hacer saber que los procesos para este tipo de acuerdos son muy largos y dependientes principalmente de la iniciativa de los CEX.

Al mismo tiempo también estamos valorando y comparando opciones de **Exchanges Descentralizados** en esta red, entre ellos Uniswap, Sushiswap, Quickswap o Balancer.

Tenemos propuestas de Exchanges medianos y pequeños, pero ninguno de ellos lo suficientemente atractivo hasta ahora como para pagar sus fees y confiar en que sea exitosa. Es por todo ello que todavía seguimos en negociaciones, debido a que queremos realizar nuestro listing y nuestra IDO o IEO en plataformas de primer nivel.

Además, estamos trabajando en otras formas de obtención de capital y contactos para poder llevar a cabo nuestro proyecto de forma exitosa, como por ejemplo**: Venture Capital, Launchpads y otras organizaciones**.

Fase de venta abierta hasta estar listados.

Para comprar el token EASYF vamos a realizar el proceso "Know Your Customer" (KYC). Se trata de un proceso por el que verificamos la identidad de los compradores de tokens solicitando documentos, datos e información fiable que nos permita identificarlos formal y realmente. De este modo, también cumplimos con las leyes contra el blanqueo de capitales (AML).

Durante el proceso de compra, el comprador deberá indicar la wallet, compatible con el modelo de tokens ERC-20 (por ejemplo, MetaMask, MyEtherWallet), donde desea recibir los tokens EASYF. Si el comprador no tiene Wallet le indicaremos como crear una.

Easy Feedback Token OÜ fue el titular de la oferta de token y la propietaria del token EASYF. En junio de 2022 la empresa Easy Feedback Token OÜ ha transferido los derechos de distribución del token EASYF a Easy Feedback S.L. para que pueda vender y utilizar el token EASYF como una utilidad en el desarrollo del proyecto de recompensar el envío de feedback a los usuarios de su plataforma, siendo la única empresa proveedora en exclusiva del minado de los tokens EasyFeedback a través del “PoF”. Explicamos las diferentes fases en el punto 5.6.



5.3 Principales actores

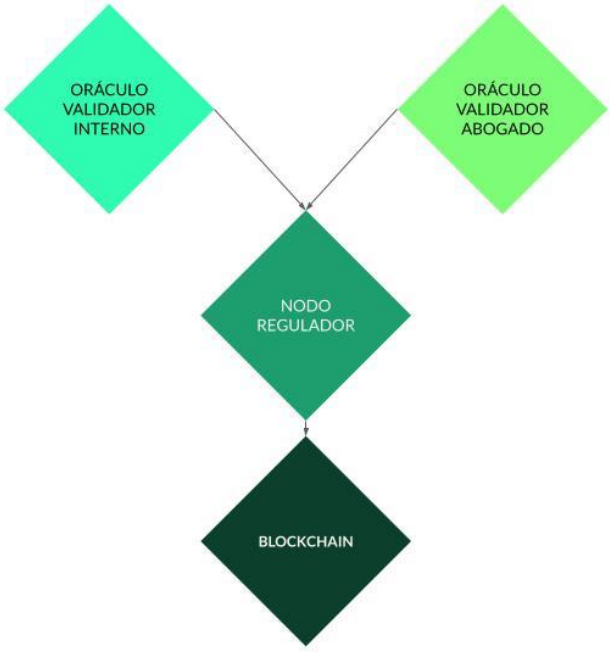
La plataforma blockchain de EasyFeedback es un ecosistema donde estarán integrados:

1. Los redactores: son los usuarios que generan feedback y desean ser recompensados por hacerlo. Estos usuarios pueden enviar de forma centralizada y sencilla sugerencias, consultas, felicitaciones, quejas o reclamaciones a cualquier empresa del mundo. EasyFeedback se compromete a enviarlo y garantiza que no pueda ser manipulado. Su tarea será recompensada con EASYF por los validadores/oráculos. Cada miembro de la plataforma será identificado (Sistema de Acreditación) para que pueda recibir recompensas con nuestro token en su propia wallet de EasyFeedback.

2. Las empresas: también formarán parte del ecosistema aquellas empresas comprometidas en mantener una comunicación fluida con sus clientes y darle por tanto un auténtico valor estratégico con el objetivo de alcanzar la excelencia. Integrarán la plataforma las empresas que ya pagan su suscripción a EasyFeedback PRO.

   La empresa que ya es cliente de EasyFeedback, dispondrá en la plataforma EasyFeedback PRO de un oráculo de validación de empresa que le permitirá verificar, calificar y recompensar el feedback recibido de sus clientes. Esas recompensas podrán ser utilizadas en la compra de los productos y servicios que estas empresas hayan incorporado al Marketplace de EasyFeedback (Sistema de Fidelización).

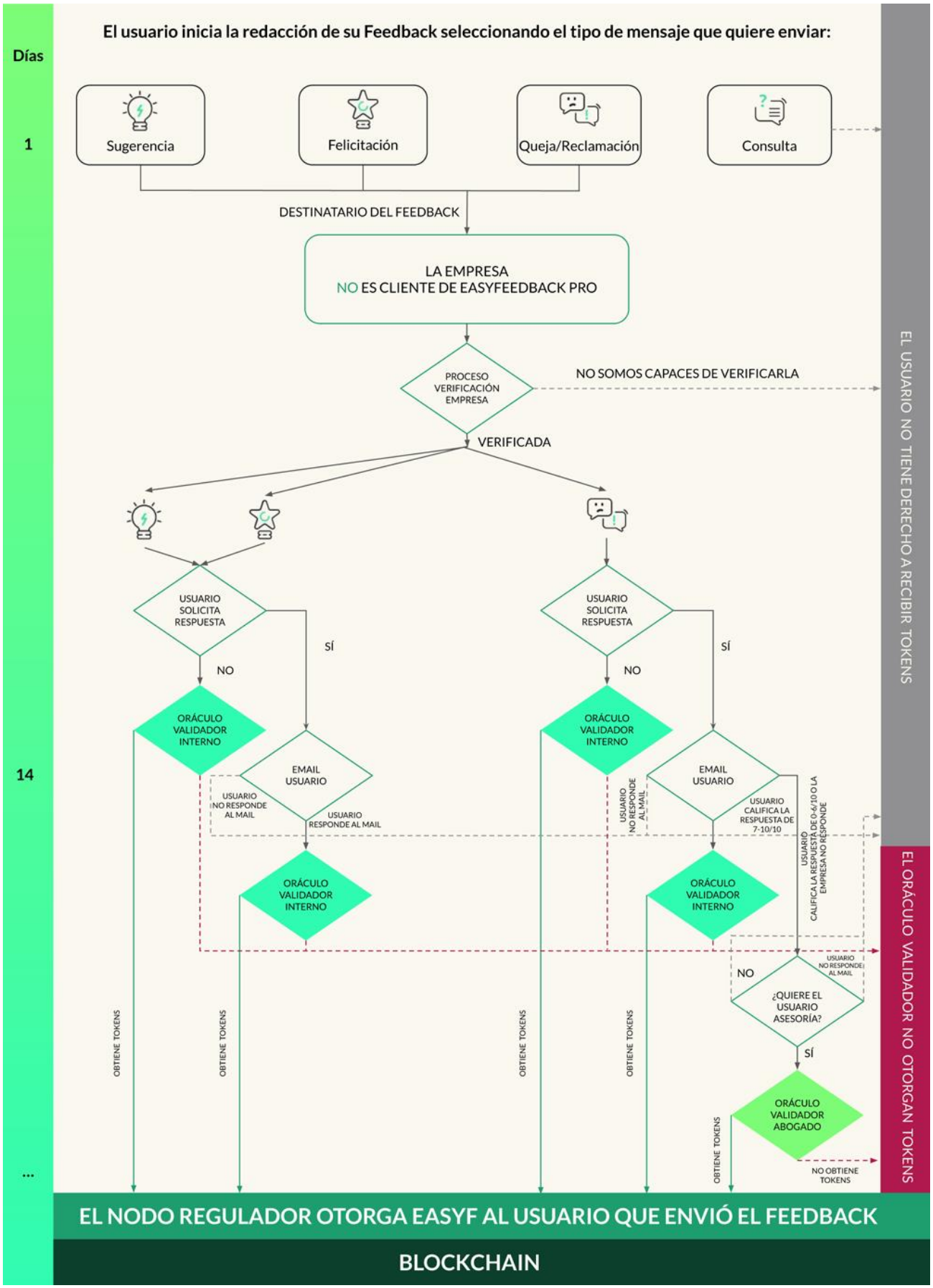
3. Los validadores/oráculos: La tecnología blockchain nos va a permitir realizar valoraciones objetivas sobre la calidad y fiabilidad del feedback. Para lograrlo utilizaremos oráculos de validación manuales: Oráculo interno y Oráculo abogado. Los oráculos validadores, se comunicarán con el nodo regulador que nos introduce en la blockchain.



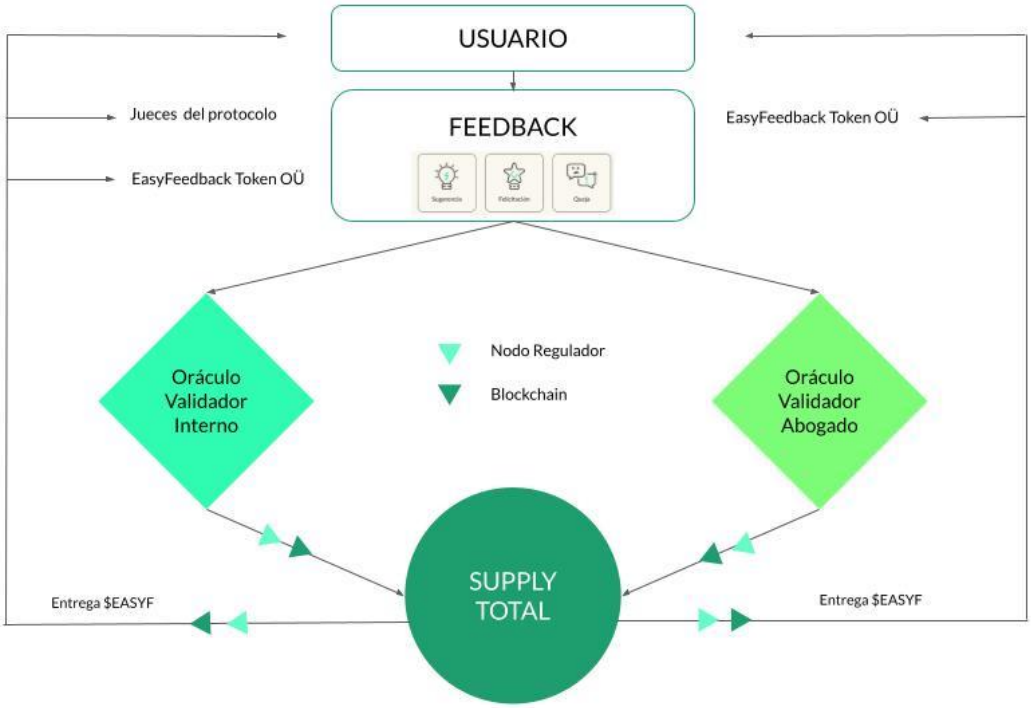
Esquema de los Oráculos que intervienen

Una vez acreditado, el feedback del miembro será calificado y verificado por uno de los dos Oráculos de validación (interno o abogado) y se incorporará a la cadena de bloques con la puntuación obtenida. Los Oráculos validadores tienen la función de recompensar a los usuarios que envían feedback. Para cada tipo de feedback sólo intervendrá uno de los 2 tipos de Oráculos validadores que existen: interno y abogado. El feedback enviado en forma de consultas no será nunca recompensado.

5.4 Funcionamiento del envío de Feedback y la obtención de EasyFeedback



5.5 “Proof of Feedback”: Generación y entrega de EASYF en función del valor del feedback



Oráculo validador interno: Proof of Feedback entre usuarios y empresas

El **Oráculo validador interno** será el único encargado de gestionar las recompensas a los usuarios, cuando dicho feedback es una sugerencia, felicitación y algún tipo de queja/reclamación.

Cada vez que un usuario envía un feedback útil recibe EASYF por su comunicación. Además, hay un porcentaje de EASYF que se generan para sufragar los costes de gestión del nodo validador interno.

El Oráculo validador interno valorará el feedback que envían los usuarios de EasyFeedback, de acuerdo con estos 3 criterios: utilidad, originalidad, y ejecución.

De esta forma, se premiará el feedback enviado a las empresas que:

1. resulte atractivo, útil e interesante para la empresa (**UTILIDAD**).
2. aporta ideas o conceptos originales y creativos para la empresa (**ORIGINALIDAD**).
3. y, además, resulte práctico y factible la implantación ayudando a la empresa a mejorar (**EJECUCIÓN**).

El nodo validador interno estará compuesto en cada país por un Jurado. Los miembros del Jurado han sido seleccionados entre especialistas en consultoría de desarrollo de negocio, expertos en innovación y tecnología, y directivos con una dilatada experiencia profesional en el mundo empresarial.

Con este sistema conseguimos que sólo se recompense el feedback útil, y nunca se premie aquel que sea automatizado o que sólo se genere para obtener una recompensa.

Los requisitos mínimos para ser miembro del Jurado son:

1. Haber creado una empresa y/o haber trabajado por cuenta propia.
2. Tener experiencia laboral en al menos tres sectores de actividad. También tendremos la posibilidad de tener jurados especializados en un solo sector de actividad y que únicamente tengan la opción de valorar feedback de ese sector.
3. Tener más de 15 años de experiencia laboral.

Para validar el cumplimiento de estos requisitos, la documentación será aportada a un notario que verificará la valía de su candidatura.

Al principio, el Jurado en cada país estará compuesto por siete miembros elegidos por EasyFeedback. Más adelante, la plataforma dispondrá de un formulario de inscripción como candidato para formar parte del Jurado. EasyFeedback irá aprobando los candidatos que reúnan los requisitos exigidos, de forma que el número de jurados irá creciendo con el tiempo.

A cada feedback recibido se le asignará, mediante un sorteo automatizado y aleatorio, 3 de los miembros del Jurado que serán los encargados de proceder a su evaluación.

Cada uno de los jurados realizará su valoración de forma independiente sin conocer la identidad del usuario que envía el feedback, ni la valoración de los otros jurados y, por tanto, tampoco la valoración final.

El resultado final de la valoración será el promedio de las 3 puntuaciones de los jurados y sólo será conocida por el usuario que envía el feedback.

Para cada una las tres categorías que se valoran del feedback: UTILIDAD, ORIGINALIDAD y EJECUCIÓN, el Jurado utilizará la siguiente escala de calificaciones:

MUY ALTA:	ALTA:	MEDIA:	BAJA:	MUY BAJA:
4	3	2	1	0

De esta forma la máxima puntuación que se podría obtener de cada jurado sería de 12 puntos:

UTILIDAD: 4 + ORIGINALIDAD: 4 + EJECUCIÓN: 4.

Y, por tanto, la suma máxima de los tres jurados sería de 36 puntos que daría como resultado final un promedio de 12 puntos.

Todas las puntuaciones se transformarán en tokens mediante la equivalencia de: 12 puntos suponen el equivalente en dólares al precio en USA de 1,4 Big Mac (8 dólares / 5,71$ vale un Big Mac = 1,4 Big Macs) según el precio vigente en cada momento publicado por la revista The Economist. Esto nos permite actualizar semestralmente (enero y julio) el valor del "Proof of Feedback" en base a un índice internacionalmente reconocido como es el "The Big Mac Index" . Si este índice no estuviera disponible se utilizaría otro similar.

La cantidad de 8 dólares viene del precio medio estimado por la realización de un cuestionario por un Mistery shopper.

Este valor de 8 dólares con la equivalencia 1 EASYF = 0,05 USD, corresponden inicialmente a 160 EasyFeedbacks. Los 160 tokens variarán en función del valor al que estén cotizando en el mercado.

Para valorar el feedback de los usuarios se pedirá a los jurados que analicen y den una puntuación a cada una de estas 3 cuestiones:

1. ¿El feedback enviado tiene UTILIDAD para mejorar o crear nuevos procesos, productos, servicios en la empresa que lo recibe?
2. ¿El feedback enviado resulta ORIGINAL?
3. ¿El feedback enviado se podría implantar o EJECUTAR en la empresa que lo recibe?

En su tarea de análisis, el Jurado tendrá en consideración para cada feedback cuestiones y aspectos como:

CONTENIDO DEL FEEDBACK:

- ¿el texto enviado resulta comprensible?
- ¿contiene errores ortográficos/gramaticales?
- ¿tiene la extensión adecuada, o es repetitivo, o resulta escaso?
- ¿el tono del feedback es correcto y educado?

DOCUMENTACIÓN DEL FEEDBACK:

- ¿aporta pruebas, testimonios, documentación, que avalan el feedback?
- ¿el feedback enviado resulta incompleto porque deja incógnitas que dificultan su ejecución y/o resolución?

UTILIDAD DEL FEEDBACK:

- ¿el feedback tiene interés o resulta irrelevante?
- ¿el feedback es oportuno o ha quedado desfasado por algún motivo?
- ¿el feedback puede ayudar a mejorar o crear procesos/productos/servicios en la empresa?

ORIGINALIDAD DEL FEEDBACK:

- ¿el feedback enviado es original?

EJECUCIÓN DEL FEEDBACK:

- ¿el feedback recibido se puede realizar de forma razonable en la empresa?

Con estos criterios cada jurado dará una puntuación al feedback enviado. El promedio de la suma de las tres puntuaciones de los jurados será el resultado final obtenido por el usuario que envía el feedback. Dicho resultado se transformará en tokens EASYF dentro de su wallet. El jurado también recibe EASYF por su trabajo, así como Easy Feedback para el mantenimiento de la plataforma. La cantidad de EASYF obtenidos por el trabajo realizado variará en el tiempo en función de un sistema que valorará la calidad de las valoraciones emitidas por el jurado.

Estamos trabajando en la posibilidad de que determinadas sugerencias, cuyo valor contrastado como idea sea tan exclusivo, puedan ser premiadas con más EASYF de los previstos en el sistema que hemos explicado.

Oráculo validador empresa: Proof of Feedback entre usuarios y empresas clientes

El Oráculo validador empresa es el encargado de gestionar las recompensas de cualquier tipo de feedback enviado por los usuarios, cuando la empresa a la que se envía el feedback está suscrita al servicio PRO para empresas de EasyFeedback y la empresa decide realizar este trabajo internamente. El Oráculo validador empresa estará compuesto por las personas seleccionadas entre el personal de la empresa, para realizar la función de valoración del feedback. Las reglas para la valoración del feedback y los sistemas de control antifraude, serán similares a las del oráculo validador interno. A diferencia de los jurados del oráculo validador interno el personal de la empresa que realice este trabajo no recibe tokens por el mismo. La empresa deberá comprar EASYF para premiar a las personas que les envíen feedback a través del Oráculo empresa o delegar este trabajo al Oráculo validador interno.

Oráculo validador abogado: Proof of Feedback entre usuarios y empresas no clientes

El Oráculo validador abogado valorará el feedback, enviado en forma de quejas, de los usuarios de EasyFeedback, de acuerdo con estas 3 categorías:

1) El feedback enviado es una queja/reclamación que no tiene ninguna posibilidad de ser gestionada como una reclamación, ni extrajudicial ni judicial.
2) El feedback enviado es una queja/reclamación susceptible de ser gestionada con éxito, a través de una reclamación extrajudicial.
3) El feedback enviado es una queja/reclamación que puede ser gestionada con éxito como una reclamación judicial.

El abogado responderá siempre al usuario en un plazo de siete días indicándole alguna de estas opciones.

El nodo validador abogado estará compuesto, en cada país, por un Despacho de prestigio especializado en Consumo. En España, el despacho destinado a tal efecto es IurisConsum.

El Oráculo validador abogado otorgará tokens a los usuarios que envían feedback con los siguientes criterios:

1. Si el feedback enviado **no tiene ninguna posibilidad** de ser gestionado como una reclamación extrajudicial ni judicial, el Oráculo validador no entregará ningún token.

2. Si el feedback enviado se puede gestionar con éxito a través de una **reclamación judicial** el Oráculo validador abogado recompensará al usuario cuando contrate al despacho de abogados para gestionar la reclamación, la reclamación se haya gestionado y el juez haya dictado sentencia.



3. **El Oráculo validador abogado otorgará en EASYF al usuario** que ha realizado la reclamación el equivalente a un X% de los beneficios que genere la indemnización que se obtenga una vez el juez haya dictado sentencia.

4. **El Oráculo validador abogado también otorgará un X% a Easy Feedback**.

5. **Easy Feedback por su parte recibe una comisión del despacho de abogados**.

5.6 Tokenomics del token EasyFeedback “EASYF”

Símbolo:	EASYF
Tipo:	Utility Token
Decimal:	18 dígitos
Blockchain:	Polygon
Cantidad Máxima:	179,141,000,000
% de Tokens preminados:	0.2% que equivale a 358,282,000 EASYF
Precio de EASYF en el momento de listarnos:	0.05 USD
Hard Cap:	4,500,000 USD

Puedes leer una explicación del Hard Cap y del Soft Cap en el punto 6.2.

Compra mínima:	50 USD
Compra máxima:	30,000 USD
Monedas aceptadas:	BTC, ETH, MATIC, FTM, BNB, AVAX, LTC, TRX, XLM, ALGO, DCR, USDT, USDC, DAI, UNI, AAVE, CRO.

La cantidad máxima de tokens es: 179,141,000,000 EASYF. No se creará ninguno EASYF más. El 0.2% de los tokens se preminarán y se utilizarán para el lanzamiento del token mediante una ICO. Los tokens que no se vendan, se quemarán. El otro 99,8% se reserva para recompensar a los usuarios de EasyFeedback que envían feedback a las empresas a lo largo del tiempo.

El único modo de minar los EASYF será con el “Proof of Feedback”. Delegaremos la función del minado de estos tokens a un contrato de minting (los EASYF no están preminados en ninguna wallet). Este contrato será el que otorgue los EASYF correspondientes al usuario. El nodo regulador recoge las instrucciones que hayan decido los oráculos (interno o abogado) y se conecta con este Smart Contract de minting para que otorgue por los correspondientes EASYF al usuario.

La cantidad máxima de EASYF se ha calculado partiendo de la premisa de disponer de EASYF suficientes para premiar por "PoF", al menos, durante 25 años. Para hacer las estimaciones se ha tenido en cuenta el feedback histórico enviado desde EasyFeedback.com en español.

Para ello tomamos los datos del último año de feedbacks enviados y realizamos una estimación optimista. Estimamos:

1. un incremento de feedbacks enviados del 600% al tokenizar el servicio;
2. que del feedback que envíen los usuarios premiaremos el 80% con la mitad de los tokens EASYF máximos que se puedan otorgar por su feedback.

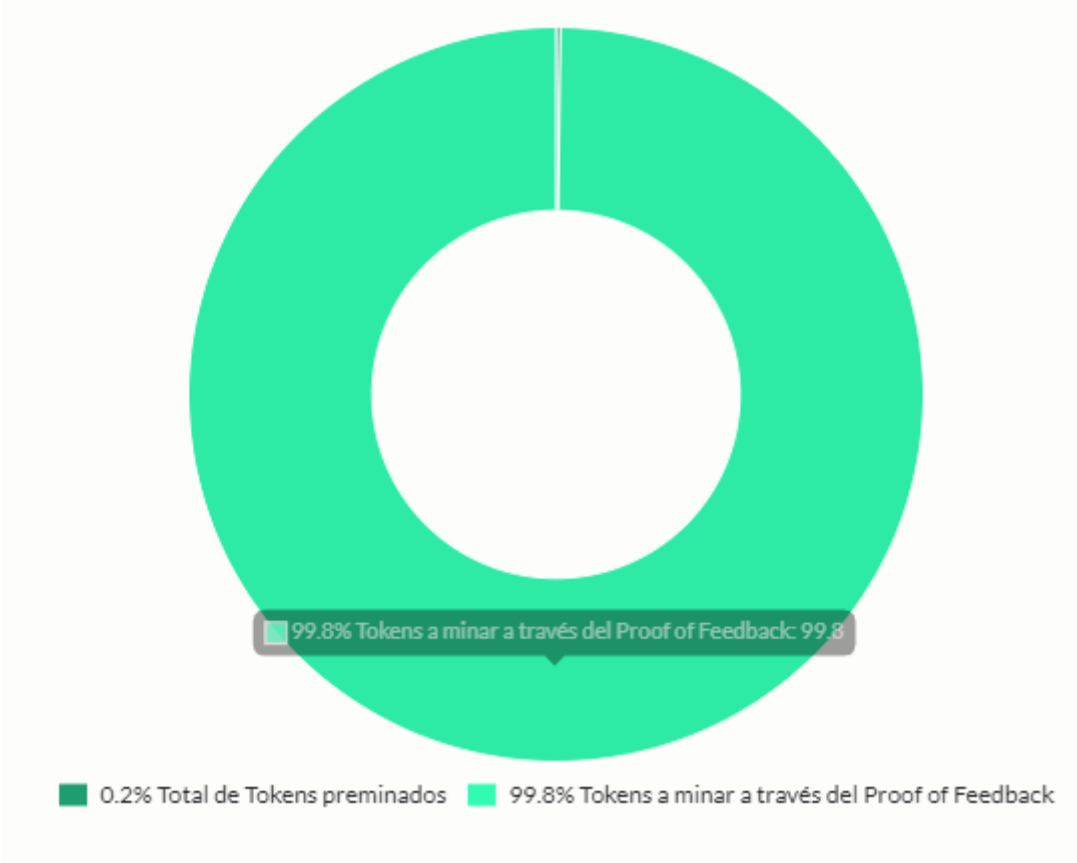
Dado que queremos ser el Hub del feedback mundial, multiplicamos este resultado por 194 (datos de la ONU 193 más El Vaticano) países y redondeamos el resultado obtenido a la cifra de 179,141,000,000 EASYF.

Calculamos la población mundial media como la población de España multiplicada por los 194 países que existen en el mundo. Es un dato coherente con las estimaciones de crecimiento de la población de la ONU.

Además, se garantiza la disponibilidad continua de EASYF para premiar con el sistema de compra de tokens por parte de Easy Feedback S.L. explicada anteriormente.

El único modo de minar los EASYF será con el “Proof of Feedback”

	EASYF	
Total tokens preminados	358,282,000	0.20%
Tokens para minado por “Proof of Feedback”	178,782,718,000	99.80%
Total Tokens	179,141,000,000	100.00%



Finalizada la venta inicial, los tokens no vendidos, se quemarán.

Distribución total de los tokens preminados:

Venta inicial

- El Hard Cap es de $4.5 M. Es la cantidad necesaria estimada para implantar EasyFeedback en los 12 países estratégicos (Reino Unido, Estonia, Alemania, Francia, Italia, Polonia, Portugal, Brasil, Turquía, Rusia, EE.UU. y Australia) más España. La implementación en el resto de países, hasta los 194 que indicamos en el WP se realizará mediante el crecimiento orgánico.
- La venta de los tokens estará disponible a través del portal web www.easyfeedbacktoken.io.
- Los tokens que vendamos los enviaremos antes de listarnos y se entregarán del siguiente modo:

- ✓ Si el pago es en criptomonedas los tokens vendidos se entregarán durante los 30 días posteriores a la fecha de compra. Ej.: Compra de 1.000 EASYF el 6 de diciembre, se entregarán entre el 7 de diciembre y el 6 de enero.
- ✓ Si el pago es por tarjeta o transferencia bancaria se entregarán en un plazo de entre 31 y 60 días. Ej.: Compra de 1.000 EASYF el 6 de diciembre, se entregarán entre el 7 de enero y el 6 de febrero.

- Asignación del 29.11% de los tokens preminados.
- Desbloqueado el 100% en el momento del listing. Los tokens que no se vendan en la ICO se quemarán.

Fases de venta

Debido a cuestiones estratégicas, dividimos las fases de venta en 5, según la importancia estratégica de los países donde implantar EasyFeedback:

Fase	Duración	Cantidad $	Cantidad EASYF	Precio
Pre-Venta	2021 Completada	$300,000	8,400,000	$0.0357
Venta Fase 1	VC, Launchpads	$700,000	18,200,000	$0.0385
Venta Fase 2	Abierta	$700,000	16,800,000	$0.0417
Venta Fase 3		$700,000	16,100,000	$0.0435
Venta Fase 4		$700,000	15,400,000	$0.0455
Venta Fase 5		$1,400,000	29,400,000	$0.0476
Total		$4,500,000	104,300,000	Listing: $0.05

La fase de venta a través de nuestra web es la Fase 2 ($0,0417 por token), ya que lo que resta de la Fase 1 va a ser destinada a Venture Capital y Launchpads. En el momento que anunciemos los acuerdos de venta de la Fase 1, los cuales se anunciarán todos de una vez, pasaremos de forma inmediata a vender a través de nuestra web en Fase 3 ($0,0417 por token).

Recompensas para la comunidad

- Para recompensar a las personas que nos han ayudado en las etapas iniciales del proyecto.
- Asignación del 0.39% de los tokens preminados.
- Vesting: Desbloqueado 4% al estar listados, 8% al mes desde ese momento.

Incentivos de Marketing

- Para recompensar a las personas que nos ayuden en tareas de marketing para dar a conocer nuestro proyecto.
- Asignación del 0.45% de los tokens preminados.
- Vesting: Desbloqueado el 5% al estar listados, 2% al mes desde ese momento.

Bonus de la tienda online

- Los usuarios podrán comprar con euros los productos que estamos diseñando. Sus compras en la tienda online se bonificarán con tokens EASYF. Finalizada la fase de venta, los productos de la tienda sólo se podrán comprar en EASYF.
- Se mantiene el mismo porcentaje de los tokens preminados (0.75%).
- Vesting: 5% al estar listados, 2% al mes desde ese momento.

Recompensas para mejoras

- Para recompensar a las personas que nos reporten mejoras relacionadas con los procesos que se establezcan en el diseño y en los procesos relacionados con el "Proof of Feedback" y un programa de bug bounties.
- Asignación del 0.84% de los tokens preminados.
- Vesting: Desbloqueado el 5% al estar listados, 2% al mes desde ese momento.

Sorteos

- Para realizar sorteos y otro tipo de eventos.
- Se mantiene el mismo porcentaje de los tokens preminados. (1.67%)
- Vesting: Desbloqueado el 5% al estar listados, 2% al mes desde ese momento.

Consejeros:

- Asignación del 7.54% de los tokens preminados.
- Vesting: bloqueados los 6 primeros meses, luego 20% cada 6 meses.

Equipo:

- Asignación del 10.05% de los tokens preminados.
- Vesting: bloqueados los 12 primeros meses, luego 10% cada 6 meses.

Ecosistema

- Para llevar a cabo programas de liquidez, incentivos de staking, proveer liquidez, listado en exchanges, pago a los proveedores que desarrollen nuevas funcionalidades para el "Proof of Feedback" y otras estrategias a medio-largo plazo que se puedan plantear en el futuro dada la velocidad a la que se mueve el mundo crypto y que favorezcan el crecimiento del valor de $EASYF.
- Referidos: Para viralizar la compra de tokens durante la fase de venta, todos los compradores de tokens recibirán un código promocional al finalizar su compra, para que puedan invitar a otros amigos y conocidos a comprar también tokens. Cada vez que se utilice este código promocional en una nueva compra de tokens, el sistema repartirá un 5% de tokens como bonus calculado sobre el total de los nuevos tokens comprados. Ese bonus en tokens se repartirá a partes iguales (2.5% para cada uno) entre el que transmitió el código promocional y el que lo utilizó durante su compra.
- Esta partida supone el 49.20% de los tokens preminados.
- Vesting: 0.5% cada mes (200 meses).

Gráfico resumen



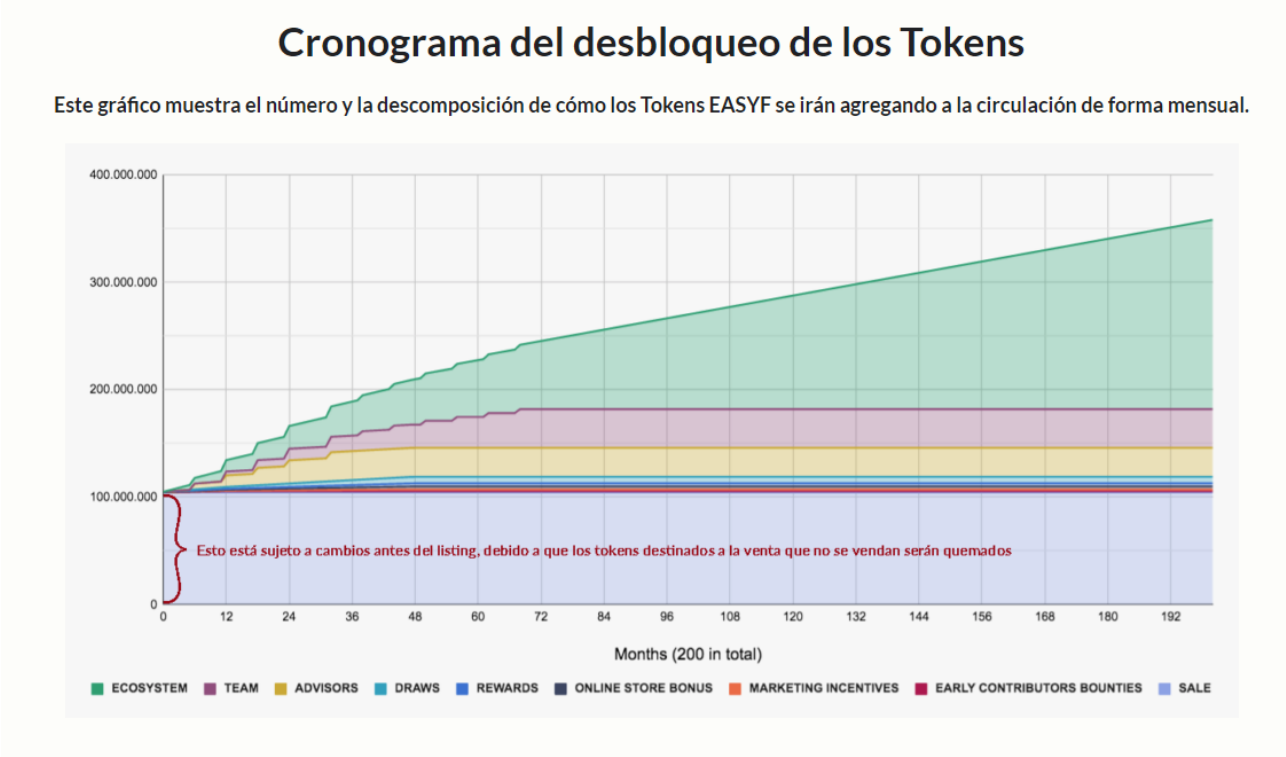
Wallets donde están depositados los tokens EasyFeedback:

https://polygonscan.com/token/tokenholderchart/0x87F393ecdA8cA092d8dBB9dE2E438f2deD465b46



Cronograma del desbloqueo de los Tokens

Este gráfico muestra el número y cómo los Tokens EASYF se irán agregando a la circulación de forma mensual.



5.7 Programas de holding

Una vez que nuestro token esté cotizado, iniciaremos una campaña de holding para que cada poseedor de tokens $EASYF tenga la oportunidad de holdearlos y obtener descuentos en los servicios en función de la cantidad holdeada.

5.8 Destino de los fondos (Sale)

El objetivo, en este momento, es acelerar el modelo de negocio basado en la tokenización de nuestro producto actual. Para ello, es necesario realizar una serie de inversiones en las siguientes partidas:

- DESARROLLO E INNOVACIÓN: (70%)

1. Nuevo UI & UX de EasyFeedback.com. Manteniendo la identidad de marca y los procesos que ya están probados, queremos darle a la plataforma un aire nuevo y más actual.

2. Desarrollo de la integración del sistema de recompensas del token EasyFeedback en el proceso de envío de feedbacks.

3. Creación de los Oráculos validadores interno y abogado en España.

4. Desarrollo de una nueva versión del portal EasyFeedback.com y de la suscripción al Plan PRO para empresas que implemente las mejoras de usabilidad y nuevas funcionalidades de resolución de incidencias que creemos conveniente implantar.

5. Desarrollo de la tienda online de EasyFeedback donde comprar con los Tokens EasyFeedback.

6. **Traducción de la nueva versión a diferentes idiomas.** Los primeros idiomas a los que se traducirá la plataforma serán los siguientes: inglés, estonio, alemán, portugués, francés, italiano, polaco, turco, ruso, coreano, japonés, vietnamita, chino, árabe, indonesio y bengalí.

7. **Implantación de EasyFeedback en nuevos países**. En función del volumen de envío de feedback en los diferentes idiomas incorporaremos los Oráculos validadores interno y abogado en nuevos países.

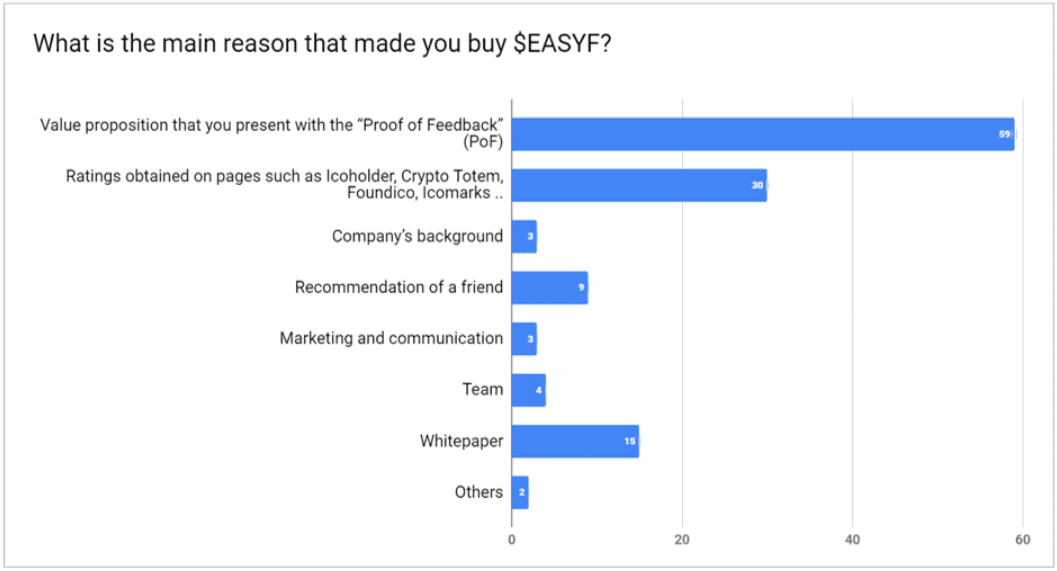
La implantación de EasyFeedback en un país requiere:

1. Disponer de la aplicación www.easyfeedback.com en el idioma del país.
2. Disponer del Jurado inicial que integren el Oráculo validador interno con los requerimientos necesarios.
3. Disponer de un equipo de abogados de prestigio que conozcan las leyes de consumo específicas del país para constituir el Oráculo validador abogado.
4. Al menos una persona en el equipo comercial que pueda ofrecer los servicios de EasyFeedback PRO para empresas.

La inversión estimada para desplegar nuestros servicios en un país es de 350.000 euros. Nuestro objetivo es ser un servicio global ofrecido en los 194 países del planeta: Europa 50, Asia 41, África 54, América 35, Oceanía 14.

- MARKETING y COMERCIAL: (18%)

1. **Campaña de marketing con KOLs** potenciando el "Proof of Feedback" (PoF) y la idea intrínseca de nuestro protocolo y que es el **"Feedback-to-earn",** equivalente al "Game-to-earn", el cual está triunfando últimamente. Este es el motivo más valorado por nuestros compradores.



2. **Diseño y producción** con proveedores externos de los productos exclusivos de EasyFeedback para la tienda online o marketplace donde se podrán utilizar los EASYF.

3. **Ejecución del Plan Comercial**. En el que se incluye, en un principio, la comercialización de la suscripción PRO a EasyFeedback y posteriormente el resto de los productos para empresas.

- GASTOS GENERALES Y OPERATIVOS: (10%)

  1. Compra y mantenimiento de equipos informáticos.
  2. Gastos administrativos de oficina y de personal.

- PROYECTO SOCIAL: (2%)

  El importe será destinado a la realización del proyecto YIOOW (*Your Idea Our Original Work).*

  Se trata de un proyecto pensado para facilitar la empleabilidad de las personas con discapacidad mental, mediante la creación de un modelo de negocio que les genere ingresos a través de una actividad accesible a sus capacidades laborales.

  Para lograrlo se va a crear una página web donde se ofrecerá al público en general productos personalizados de regalo realizados por las personas que trabajan en los Centros Especiales de Empleo (CEE). Estos productos también podrán ser comprados con el token EASYF en nuestro propio marketplace.

  En la elaboración de estos productos de regalo se utilizarán materiales reciclados (papel periódico, tetrabrik, tapones, etc.) que serán recogidos y enviados a los CEE.

  Esta recogida se realizará a través de la difusión del compromiso con el medio ambiente, el consumo responsable y la sensibilización social con las personas con discapacidad mental que se promoverán entre colegios, empresas e instituciones públicas.



6. ROADMAP

6.1 Hitos

2015	Constitución de Easy Feedback S.L. Primera versión de EasyFeedback.com.
2016-2017	Desarrollo de productos y servicios y nuevas funcionalidades de EasyFeedback.com para consumidores.
2017	Nuevas funcionalidades de la suscripción a EasyFeedback PRO para empresas.
Julio 2018	Puesta en marcha del proyecto de tokenización de EasyFeedback.com.
6 de mayo de 2019	Constitución de Easy Feedback Token OÜ.
Junio 2019	Lanzamiento de la whitelist para la Pre-Venta pública de "EASYF".
Agosto 2019	Concesión de las licencias para la venta del token EasyFeedback por parte de las autoridades de Estonia. El 3 de julio de 2020 iniciamos el proceso de renovación por cambios en la normativa.
28 de enero 2021	Obtenemos la nueva licencia unificada "for a virtual currency service provider that covers exchange and wallet service providers".
1º-2 trimestre 2021	Pre-Venta del token EasyFeedback completada.
3º trimestre 2021	En fase de venta hasta que estemos listados.
4º trimestre 2021	Lanzamiento del nuevo Smart Contract de $EASYF en Polygon.
1º trimestre 2022	Inicio del desarrollo del Proof of Feedback y el re-branding de la marca.
2º trimestre 2022	Lanzamiento de la nueva versión de EasyFeedback.com and EasyFeedback PRO • Nuevo UI & UX de EasyFeedback.com.
3º-4º trimestre 2022	Proof of Feedback (PoF) en español. • Creación del Oráculo validador interno y abogado. • Integración del sistema de minado de Tokens EasyFeedback en el proceso de envío de feedbacks en España. • Nueva versión tokenizada con las aportaciones de EASYF en función del feedback enviado por los usuarios.
4º trimestre 2022	Lanzamiento de la tienda online de EasyFeedback con la nueva imagen. Las compras tendrán una bonificación en tokens EasyFeedback.
1º trimestre 2023	Comercialización de EasyFeedback PRO en nuevos sectores.
2023	Internacionalización de EasyFeedback en los países indicados en el WP.

6.2 Plan de acción ante contratiempos

¿Qué ocurre si se venden muy pocos tokens EASYF?

EasyFeedback seguirá comercializando sus productos a consumidores y clientes como hasta ahora. Nuestro Soft Cap es cero porque, además de la ICO, tenemos alternativas de financiación para el desarrollo de la tokenización de EasyFeedback.com.

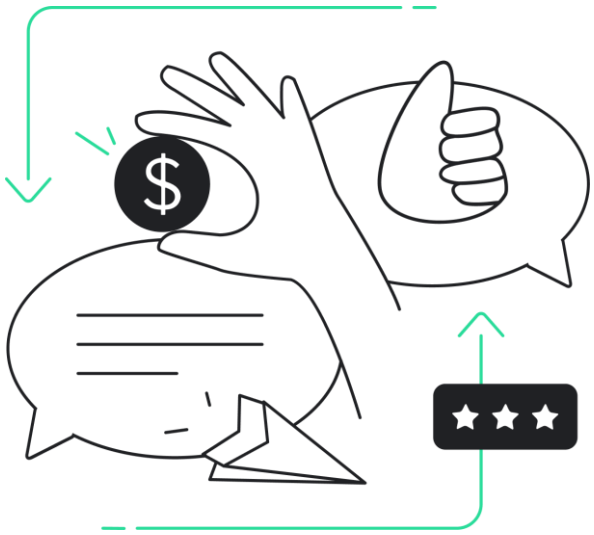
Para terminar de desarrollar la tokenización de EasyFeedback únicamente necesitamos un capital de 300.000$. Este capital lo podemos obtener por varias vías (ampliación de capital con los socios actuales, entrada de nuevos socios y préstamos). Es decir, que lo desarrollaremos independientemente de la cantidad que se recaude en la ICO porque tenemos alternativas de financiación. Ahora bien, creemos que es muy interesante dar la posibilidad de que muchas personas puedan participar de un modo indirecto en su desarrollo, y la ICO es un instrumento que hace posible este objetivo.

¿Qué haremos si vendemos una gran cantidad de tokens EASYF?

Desplegar nuestros servicios en un país requiere una inversión estimada de 350.000$.

Nuestro objetivo es ser un servicio global ofrecido en los 194 países del planeta. Un capital recaudado, mayor a los 300.000$ que necesitamos, nos permitirá una implantación (más rápida y en más países) directamente proporcional a la cantidad que se obtenga. Podremos acelerar la incorporación de más y mejor talento para el desarrollo de EasyFeedback.com y el "Proof of Feedback" en más países e impulsar un crecimiento exponencial que afectará a la valoración del proyecto y a los tokens EasyFeedback. Cuantos más feedbacks se envíen más tokens EasyFeedback se repartirán y la demanda inherente por parte de consumidores y empresas será mayor. Más información en el whitepaper páginas 23-28.

Es importante recordar que los tokens EasyFeedback que no se vendan en la ICO se quemarán. De esta manera la cantidad de circulante que haya en el momento de estar listados sólo será la que se haya utilizado en la ICO y a partir de ese momento el único modo de obtener tokens EasyFeedback será a través del "Proof of Feedback".



7. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA PLATAFORMA

7.1 Smart Contract del token EasyFeedback

El Smart Contract relativo al token EasyFeedback, está programado en Solidity, para bajo la norma ERC20. Sólo la cantidad de EASYF que se va a utilizar en la ICO está “preminada” en este contrato para abastecer la demanda en la venta inicial de tokens.

Smart contract: Polygonscan.io “EasyFeedback”

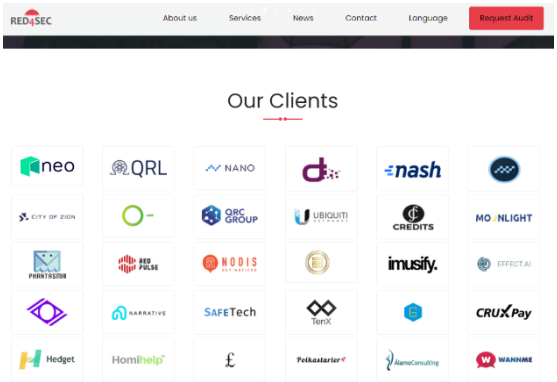
https://polygonscan.com/token/0x87f393ecda8ca092d8dbb9de2e438f2ded465b46

7.2 Certificado de la Auditoría de Seguridad del token EasyFeedback "EASYF"

Red4Sec Cybersecurity Services, certifica que se ha realizado una auditoría de seguridad en Easy Feedback Token. El equipo técnico ha examinado el estado de seguridad del contrato inteligente (Smart Contract) de Easy Feedback Token, mencionado abajo:

https://github.com/easyfeedback-token/easyfeedback-contract

"To this date, 29th of January 2021, the general conclusion resulting from the conducted audit, is that the Easy Feedback Smart Contract is secure."





Red4Sec Cybersecurity Services

7.3 Wallet “EASYF”

Para la compra del token EasyFeedback es válida cualquier Wallet compatible con tokens ERC20 (Metamask, Myetherwallet, Trustwallet). **La Wallet no debe ser una Wallet de un Exchange**.

METAMASK MyEtherWallet TRUST WALLET

7.4 Tecnología del portal

La tecnología utilizada en el proyecto EasyFeedback es actual, mantenible y escalable, al día en versiones y mantenimiento de frameworks, se resume en:

- Tecnología J2EE con Framework Spring Core, Spring Web Flow y Spring Security
- Componentes de presentación JSF: RichText y PrimeFaces
- ORM Hibernate. La base de datos ahora es PostgreSQL, pero podría escalarse a Oracle o cualquier otra base de datos.
- Servidor WEB: Apache
- Servidor de Aplicaciones: Tomcat. También se puede desplegar en JBoss.

Toda la tecnología utilizada por el equipo de desarrollo, como herramientas de testeo, de gestión de incidencias, integración continua, documentaciones relacionadas con la metodología ágil implementada (SCRUM) está al día y reconocidas empresas tecnológicas internacionales siguen los mismos protocolos y utilizan las mismas herramientas.

La ventaja es que disponemos de un framework muy robusto, estable y escalable (además de OpenSource y por tanto estándar, que nos da sencillez para externalizar y/o agregar nuevos recursos si es necesario). No se va a necesitar rehacer el sistema en caso de requerir más replicas para mantener el proyecto activo para muchos más usuarios o tráfico sin perjuicio en el rendimiento.

Las “piezas del puzle” que necesitamos para desarrollar el producto se asientan en tres desarrollos tecnológicos:

1. EasyFeedback para particulares/consumidores:
   - EasyFeedback para particulares versión web: www.easyfeedback.com
   - EasyFeedback para particulares versión móvil: www.m.easyfeedback.com
   - Incluye también la integración del sistema con: Google APIs, geoposicionamiento y mapas, Recaptcha, Bitly, acortamiento de URLs, Facebook, single sign on…

2. EasyFeedback para empresas/instituciones:
   - EasyFeedback para empresas no clientes: http://www.easyfeedback.com/empresas
   - EasyFeedback para empresas clientes: http://www.easyfeedback.com/smarterfeedback/sf/login
   - Explicación de EasyFeedback para empresas no clientes: https://business.easyfeedback.com/pro

3. Back office EasyFeedback para la gestión de usuarios, clientes, empresas para la administración del proyecto:
   - La aplicación de gestión interna que nos permite gestionar el portal (usuarios, cartas, clientes, formularios, etc).

Entorno de desarrollo

- Sistema de tickets, incidencias y apoyo al desarrollo. Desde el inicio del proyecto hemos utilizado un sistema de información (JIRA) donde tenemos reflejadas la mayoría de las actuaciones/tareas/actividades que se han realizado.
- Control de versiones y documentación integrada en Bitbucket.
- Entornos de desarrollo configurados para desarrollo, preproducción y producción. Cada entorno tiene las herramientas y bases de datos necesarias para su correcto funcionamiento.

La nueva Dapp se desplegará en Polygon:



7.5 Privacidad de los datos de los usuarios

EasyFeedback se toma muy en serio la privacidad de los datos que los usuarios nos proporcionan. Cuando se almacenan, los datos del usuario quedarán encriptados. Nadie, excepto el usuario, podrá acceder o cambiar los datos. Los Oráculos validadores, cuando recompensan a los usuarios, verán el contenido del feedback, pero la identidad permanecerá anónima, por lo que identificar personas reales será imposible. Los usuarios podrán monetizar sus datos cobrando una tarifa en Tokens EasyFeedback a las empresas gracias a nuestros productos: EasyFeedback IoT (Internet of Things), EasyFeedback Health, EasyFeedback Survey, EasyFeedback Review y EasyFeedback Stats. Los usuarios siempre podrán controlar la forma en que comparten sus datos, ya sea de pago o gratuitos, todos o tan sólo una pequeña selección.

El manejo de identidades será un punto focal del proyecto, los usuarios tendrán control sobre la información personal que manejan, brindando datos fidedignos para su manejo público, semipúblico o privado -dependiente de permisos- dentro de la red, además de posibilitar la ejecución de funciones dentro de contratos inteligentes vinculados a nuestro ecosistema, diseñados para cumplir con las exigencias regulatorias.

Sistema de producción

- Tenemos establecidas dos zonas de producción: una ubicada en Amazon Irlanda y otra la L.A.N. en nuestras oficinas. Certificados SSL de 128bits, se cumple con la normativa Europea de protección de datos de carácter personal y Comercio Electrónico.
- Tenemos configurados servidores y entornos en Amazon EC2, que son monitorizados tanto por Amazon como por la herramienta contratada Pingdom.
- EasyFeedback realiza un uso intensivo de email, para ello se integra con la herramienta Sendgrid que le permite envíos masivos y seguros de emails, así como el control de los mismos.
- Backups y copias de seguridad: EasyFeedback tiene además de en Amazon otros servidores redundantes donde se copia la información crítica del sistema para hacer frente a posibles desastres.

Estructura de la base de datos

- EasyFeedback acumula gran cantidad de información de todo el feedback que los usuarios envían a las empresas. Esta información cumple con la normativa europea de protección de datos, para ello EasyFeedback tiene implementadas las medidas técnicas y legales necesarias para cumplir con la misma.
- Desde agosto de 2015 easyfeedback.com ha estado en funcionamiento y disponible para los usuarios el 99.87% del tiempo, incluyendo paradas para tareas de mantenimiento y actualizaciones.



8. ANÁLISIS DAFO

DEBILIDADES

- "Nuevos" en el mercado.
- La capacidad de internacionalización está limitada por la capacidad de financiación. Necesidades de capital para llevar a cabo la expansión internacional de nuestro plan de negocio.
- Culturalmente la gente no está acostumbrada a decir lo que piensa a los propietarios o responsables de las empresas.

AMENAZAS

- La tecnología "siempre" se puede copiar.
- Desprestigio del portal por algún motivo (caídas del servidor, mala prensa…).

FORTALEZAS

- Principal desarrollo tecnológico (con un grado de complejidad técnica muy importante) ya realizado, probado y aprobado por expertos del sector. Y testado durante más de 3 años.
- Somos los primeros en tener desarrollado este concepto completamente nuevo en una categoría sin explorar.
- Mercado potencial enorme y en continua expansión.
- Omnicanal (Internet, teléfono, Smartphone, IoT) y multisectorial.
- Su uso hace que se creen automáticamente barreras de entrada a otros competidores.
- Modelo de ingresos claro y consistente con clientes reales.
- Marca EasyFeedback y Sello a la "Excelencia en el Trato" otorgado por EasyFeedback registrados.
- Producto global fácilmente internacionalizable.
- Rentabilidades exponenciales.
- Empresa independiente.
- Pasión, experiencia y compromiso demostrado de todo el equipo.
- El servicio es transparente para todos los implicados, gratuito para el usuario, asequible para las empresas y rápido para ambos.

OPORTUNIDADES:

- Conseguimos la democratización del consumo dando poder al consumidor. Ofrecemos un canal de comunicación eficaz entre los consumidores y las empresas.
- Existe una necesidad insatisfecha de la empresa y del consumidor.
- El concepto y la tecnología utilizada permite el desarrollo de otros productos.
- Mercado en crecimiento. Modelo de negocio escalable con un bajo costo.
- Democratización del uso de tokens de utilidad por todo el mundo rompiendo la barrera de adopción.

9. COMPETENCIA

En el mercado online no existe el canal de comunicación privado que permita a los consumidores influir en las decisiones de la empresa y a su vez a la empresa conocer las expectativas del consumidor.

La "competencia" son los medios tradicionales de recogida de feedback: Personal de primera línea en contacto directo con el cliente; Líneas de teléfono gratuitas; Hojas de reclamaciones; Página web de la empresa; Compradores anónimos (Mistery Shoppers); Entrevistas personales; Grupos Motivacionales; Encuestas telefónicas, presenciales, por correo postal o email... Portales/foros de internet y Redes sociales (especialmente Facebook y Twitter) donde un usuario puede dejar constancia de su insatisfacción y por último las Organizaciones de Consumidores. Lo mismo ocurre con las herramientas de encuestas y cualquier otra empresa que capta feedback de los usuarios.

EasyFeedback.com no supone la eliminación de ninguno de ellos. Todas estas opciones sirven para captar feedback, pero ninguna ofrece el valor añadido que se obtiene con EasyFeedback, ni lo puede sustituir. Todos ellos se deben compaginar para enriquecer el feedback con el cliente. Como el agua del grifo, el agua embotellada, la leche, la Coca Cola o la cerveza son bebidas que te quitan la sed, creemos que hay importantes diferencias en cuándo y cómo las consumes.

Nos diferenciamos de todos los competidores que captan feedback en que:

- Ninguna empresa premia el feedback privado enviado a las empresas. EasyFeedback será la primera empresa que valore y premie la calidad del feedback enviado por un cliente a una empresa.
- Ningún competidor otorga un Certificado multicanal a "La Excelencia en el Trato" a las empresas. Nuestros clientes, antes de empezar a captar feedback, muestran su compromiso con "La Excelencia en el Trato" con todos los beneficios reputacionales que conlleva independientemente del volumen de feedback que puedan recibir.
- Basamos gran parte de nuestra estrategia en nuestro propio nombre "EasyFeedback" unido al de nuestro cliente www.EasyFeedback.com/nombredelaempresa posicionándonos como un tercero de confianza entre la dirección de la empresa, sus empleados y sus clientes.
- Nuestro portal está centrado en captar y dar servicio principalmente a los usuarios. El envío de una opinión es siempre independiente a que la empresa tenga o no contratado alguno de nuestros productos o la tengamos en nuestra base de datos. Nuestros usuarios pueden enviar gratis sus quejas, felicitaciones, consultas o sugerencias (opiniones todas ellas) a cualquier empresa/institución o partido político del mundo.
- Los textos/opiniones de nuestros usuarios a las empresas son, en la mayoría de los casos, textos largos en los que justifican el porqué de su queja y a los que adjuntan fotos, contratos y/o tickets de compra.
- Los "formularios" (plantillas de documentos) diferentes para las quejas, felicitaciones, consultas y/o sugerencias de los 180 sectores a los que nos dirigimos contienen especificaciones sectoriales e incluso normativa legal de consumo y se pueden utilizar para iniciar acciones legales.
- Nuestro posicionamiento es único: que EasyFeedback sea la primera opción que tengan sus clientes para contactar directamente con la Dirección de la empresa cuando: los servicios de atención al cliente internos "fallan" (el cliente los ha utilizado y no está satisfecho, el cliente no los encuentra, no le resultan cómodos o no quiere utilizarlos porque no le generan confianza), antes de que vayan a utilizar otras vías (hoja de reclamaciones, organizaciones de consumidores, foros públicos…) o se vayan a la competencia.

10. EQUIPO CON EXPERIENCIA

Desde el inicio del proyecto el equipo directivo de EasyFeedback está formado por un equipo multidisciplinar de ingenieros en informática, diseñadores y consultores empresariales con amplia experiencia en distintas áreas (ingeniería de procesos, Blockchain/DLT, marketing, comercial, comunicación, diseño y auditoría de calidad).



Honorio Ros

Fundador y Director General. Casado y tiene cuatro hijos. Licenciado en Administración y Dirección de Empresas por la Universidad de Navarra. Tras su graduación trabajó en Citibank (desplegando la unidad de negocio de financiación de automóviles) y en Salva Industrial, siendo responsable de la empresa para Latinoamérica y el Caribe. También creo su filial (Salva Austral, S.A.) en Chile. Desde 2001 está ligado al mundo del feedback, antes del comienzo de EasyFeedback.com lanzó la herramienta “Easy Survey Tools” para la realización de todo tipo de encuestas y su análisis de datos Online.



Rafael Soriazu

Cofundador y Director Técnico de sistemas. Ingeniero de Software por la Universidad del País Vasco. Trabajó como responsable del departamento de TI en una Sociedad Organizadora de Congresos Internacionales y ha sido profesor en el Máster en Desarrollo de Aplicaciones de Internet en el Foro Europeo Campus Empresarial. Tiene más de 20 años de experiencia dirigiendo el área técnica de proyectos de Internet.



Aitor San Martín

Chief Growth Officer. Ha estado muy involucrado en crypto desde principios de 2020 y ha trabajado para organizaciones y proyectos de crypto desde septiembre de 2020, por ejemplo, 1Hive (https://1hive.org/) y HoneySwap (https://honeyswap.org/). Entusiasta de la criptografía, ha participado también en muchos protocolos DeFi y DAOs.



Olga Sánchez

Responsable de producción y Atención al Cliente. Licenciada en Bioquímica y Máster en Ciencias de la Nutrición. Experta en análisis de bases de datos y en la gestión de nuestras herramientas de análisis.



Belén Olóndriz

Directora comercial en EasyFeedback. Ha desarrollado en su trayectoria profesional un perfil multidisciplinar: Diseñadora, web project manager, programando en HTML y CSS. Especializada en Community Management por la Fundación UNED. Ha desempeñado cargos como: Gestora en el departamento de grandes cuentas de Librerías en Editorial Aranzadi y liderando el equipo de atención al cliente de un gran grupo de automoción como directora de su BDC y coordinadora del plan de marketing.



Ignacio Martínez Pagés

Socio y Business Development. Más de 25 años de experiencia en el lanzamiento de proyectos en Internet, ha trabajado como analista funcional y de usabilidad web en proyectos para Grupo Planeta, Instituto de la Empresa Familiar, Telefónica, el diario El País. Ha cursado los estudios del PDD en el IESE de Madrid.



Ignacio Arroyo

Cofundador, director de Marketing y Comunicación. Licenciado en periodismo por la Universidad de Navarra. Más de 20 años de experiencia en Internet en empresas como Eresmas, Wanadoo, Maimai.com.



Javier Ortín

Desarrollador y Director de Easy Feedback Token OÜ. Licenciado en Ingeniería Integrada con una buena base en matemáticas, física y programación junto con habilidades de liderazgo y organización.



Irati Galán

Atención al cliente. Con experiencia en comercio internacional y magisterio. Ha trabajado en empresas como Gamesa, Eo6 Ingenieria, Colegio Irabia-Izaga y Baus Educación Musical.



Pablo Sánchez

Licenciado en Dirección y Administración de Empresas por la Universidad de Navarra. Perteneciente al Colegio de Economistas de Navarra. Director del Departamento Contable y Fiscal. Coordina todos los aspectos contables, fiscales, laborales y con relevancia jurídica en colaboración con el resto de los Departamentos.



Néstor Delgado

MBA en la Universidad Notre Dame (Indiana. EE.UU). Máster en Recursos Humanos y Gestión del Conocimiento en la Universidad de Lancaster (Reino Unido) y Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad de Navarra (España, 1997). Quince años de experiencia en puestos de dirección en el banco BBVA.



Ignacio Ferrer-Bonsoms

Abogado colegiado por el Muy Ilustre Colegio de Abogados de Pamplona. Ejerce como abogado desde hace más de 10 años. Es especialista en Derecho Bancario, Derecho Civil, Derecho Mercantil, Derecho Internacional, Blockchain e ICOS. Licenciado en Derecho por la Universidad de Navarra, además ostenta un Curso de Gestión Deportiva CIES, de la RFEF.



José Luís Sanjurjo

Especialista en derecho mercantil, derecho procesal mercantil y civil. Cuenta con más de 15 años de ejercicio profesional y jurídico. Licenciado en Derecho por la Universidad de Navarra, además ostenta un Máster en derecho de consumidores y usuarios por la Universidad de Valencia.



Paco Tovar

DPO. Licenciado en Derecho por la Universidad de Navarra. Master en informática por CEOE. Especialista en estructuración de datos. Abogado colegiado por el Muy Ilustre Colegio de Abogados de Pamplona. Cuenta con 30 años de ejercicio profesional. Especialista en derecho de propiedad industrial e intelectual, y experto en derecho de TIC.



Jesús Peréz

Fundador de CryptoPlaza -el mayor hub crypto de Europa- de Digital Asset Institute y embajador de MakerDAO.

Actualmente dirige Roble Venture Capital, un VC especializado en Innovación Financiera y Crypto Activos Digitales en Iconomi. Especialista en valoración de activos digitales. Director de desarrollo de Sersan Sistemas que diseña estrategias para Esfera Sersan Algorithmic FI. Director de Fintech Ventures, grupo de inversores en Fintech con inversiones en Bankimia, Housers, Sersan Sistemas, Bolsa.com, Ahorro.net, IAsesoria.com, Interim Fintech. Miembro del consejo de Civeta Investment. Profesor del Programa Directivo en Innovación y Tecnología Financiera del IEB, y de, Fintech & Digital Banking Executive Program de AFI. Miembro del Instituto Español de Analistas Financieros. Ex-Presidente de la Asociación Española de Fintech & Insurtech.



Daniel Valdes

Blockchain Manager. Experiencia en programación orientada a objetos y entornos gráficos. Formó parte como Ceo en el génesis de Black Age Online para el estudio independiente CARONTE STUDIOS. Experto en minería y socio fundador de la primera mina para x11 y script de Navarra. Co-Ceo en Aurora Crypto Machines, empresa de desarrollo e implantación de MultiCrypto Atms. Director ejecutivo en Nexxyo Labs. Project manager de Outer Ring & BambooDefi CEO.



Enrique Berrueta

Educado como humanista, trabaja como programador. Apasionado por las nuevas tecnologías, la educación tecnológica, los ecosistemas de código abierto y descentralizados. CEO de Kindynos.

David Vaquero

Socio. Ingeniero informático y Máster en Comercio Electrónico ha trabajado en Telefónica I+D, en Deloitte, en la Universidad de Navarra y en Open Bravo. Ha sido profesor Asociado del Departamento de Ingeniería Matemática e Informática de la Universidad Pública de Navarra. Actualmente trabaja en ING como Global Lead Architect.

José Ángel Arrechea

Socio. Ingeniero en Electrónica y Automatismos con más de 30 años de experiencia en programación. Ha trabajado como desarrollador de software y como Gerente de Proyectos y director técnico de la Universidad de Navarra. Como responsable de proyectos en el Gobierno de Navarra y actualmente trabaja en una empresa software para la mejora de la productividad industrial, la digitalización de las fábricas y la eficiencia.

Iñaki Sánchez

Socio. IT Security Manager and Oracle DBA. Ingeniero industrial, Máster en Gestión de Tecnologías de la Información Field Of Study Business Engineering School La Salle con más de 25 años de experiencia en el área de sistemas trabaja actualmente en la Universidad de Navarra.

Sebastián Cerro

Socio. Experto en la norma ISO 9001, en el Modelo EFQM y en RRHH. Licenciado en Filosofía y Letras. Con 25 años de experiencia como consultor y formador. Es cofundador de Meddeas, S.L. (www.meddeas.com). Autor de diversos libros, entre los que sobresale "Dirigir con Talento. Competencias Personales de los Directivos".

Juan I. Fernández

Socio. Licenciado en Dirección y Administración de empresas y en Derecho por la Universidad de Navarra. Actualmente es Gerente de una constructora. Ha trabajado en Accenture, DiamondCluster, Peoplesoft y durante 4 años fue Director de Administración de la Universidad de Navarra.

Hansel Fernández

Asesor. Nacido en Cuba ha estudiado Filología Inglesa y ha realizado un Máster por la Universidad de Londres (London School of Economics) Reino Unido. Ha trabajado en el desarrollo de proyectos empresariales y académicos; cuenta con experiencia internacional (habla inglés y alemán) y comercial en los sectores de educación, tecnología y servicios a empresas.



11. AVISO LEGAL RESUMIDO

Este documento, en adelante, White Paper, ha sido elaborado para presentar el lanzamiento de un token a posibles compradores y a aquellos interesados en contribuir a su desarrollo. El proyecto aquí explicado implica a dos entidades: Easy Feedback S.L. y Easy Feedback Token OÜ.

Easy Feedback S.L. es una empresa española, fundada en agosto de 2015, con CIF: B71241178 que tiene sus oficinas en el Polígono Industrial Mutilva Baja, Calle V, nº 26, 31192 Navarra. Es la empresa propietaria del proyecto y la tecnología de easyfeedback.com, el portal online (web y móvil) desde el que los usuarios envían feedback a las empresas de todo el mundo.

Easy Feedback Token OÜ es una empresa de Estonia, fundada en mayo de 2019, con número de identificación: 14718043 que tiene sus oficinas en Workland Vabaduse Pärnu mnt 12, Oficina 210 Tallinn 10146, Estonia. Fue la empresa titular del lanzamiento del token denominado EasyFeedback EASYF.

La empresa Easy Feedback Token OÜ ha transferido los derechos de distribución del token EASYF a Easy Feedback S.L. para que pueda vender y utilizar el token EASYF como una utilidad en el desarrollo del proyecto de recompensar el envío de feedback a los usuarios de su plataforma, siendo la única empresa proveedora en exclusiva del minado de los tokens EasyFeedback a través del "PoF".

El propósito de este documento es presentar información relacionada con los aspectos técnicos del proyecto a potenciales compradores del token EASYF. Esta información no pretende ser exhaustiva y no constituye una relación contractual. Su único propósito es proporcionar una información razonable a los compradores de tokens para que puedan determinar si deben realizar, por su propia cuenta, un análisis más exhaustivo del proyecto con la intención de adquirir tokens.

Este documento no es un contrato de ningún tipo, ni una solicitud de inversión, ni de ninguna manera equivale a una oferta o solicitud de oferta para comprar valores en ninguna jurisdicción. Por lo tanto, no está sujeto a las leyes o reglamentos diseñados para proteger a los inversores de ninguna jurisdicción. La jurisdicción aplicable para quienes decidan comprar EASYF, será la establecida en el territorio estonio, no siendo responsable Easy Feedback de las regulaciones del país de origen del comprador.

Las estimaciones e información financiera contenidas en este Informe técnico constituyen declaraciones o información razonablemente previsible. Tales previsiones implican riesgos e incertidumbres que pueden hacer que los resultados reales difieran de las estimaciones expresadas en este documento.

La versión en español del White Paper es la principal y única fuente de información oficial relacionada con el proyecto y la emisión del token EASYF. La información contenida en este documento puede traducirse a otros idiomas. Como resultado de la traducción, parte de la información contenida en este documento se puede omitir, corromper o tergiversar. En caso de incoherencias entre cualquier traducción o comunicación y el White Paper oficial en español, las disposiciones del documento original en español tendrán carácter prioritario y prevalecerán. Easy Feedback se reserva el derecho de realizar cambios en el White Paper. En caso de diferencia o diferencias entre las versiones del documento, prevalecerá la última versión del White Paper en castellano publicada en el sitio web www.easyfeedbacktoken.io, y todas las versiones publicadas anteriormente se considerarán inválidas.

Los Tokens son tokens diseñados para su posterior utilización en la plataforma de EasyFeedback.com. Los Tokens no son valores. Easy Feedback no recomienda comprar tokens con fines de inversión especulativa. Los tokens no le otorgan ningún derecho ni participación en las empresas Easy Feedback Token OÜ, ni EasyFeedback S.L. Los tokens se venden como activos digitales.

No se recomienda que compre tokens a menos que tenga experiencia previa con tokens criptográficos, software basado en blockchain o haya recibido asesoramiento profesional independiente.

Los tokens EASYF no se consideran productos de inversión financieros.

Los EASYF no representan:

1. Ninguna participación accionarial en Easy Feedback S.L. o Easy Feedback Token OÜ.
2. Ningún derecho de propiedad intelectual.
3. Ningún derecho de voto u otro derecho de gobierno en Easy Feedback S.L. o Easy Feedback Token OÜ.

Ninguna parte de la información disponible en este documento debe considerarse asesoramiento comercial, legal, financiero o fiscal con respecto a Easy Feedback Token OÜ o Easy Feedback S.L. Debe consultar a su propio asesor legal, financiero, fiscal u otro asesor profesional con respecto a la información del documento. Debe tener en cuenta que es posible que deba asumir un riesgo financiero con la compra de tokens durante un período de tiempo indefinido.

Los tokens EASYF no están disponibles para todas las personas. La compra está sujeta a una serie de condiciones, recogidas en el White Paper, incluyendo la necesidad de proporcionar información cierta sobre la identidad del comprador y documentación asociada. Si la compra es realizada por un comprador cualificado, deberá acreditar su condición antes de poder realizar la compra. Para comprar el token EASYF vamos a realizar el “Know Your Customer” (KYC). Se trata de un proceso mediante el cual comprobamos la identidad de los compradores del token solicitando documentos, datos e información fiables que nos permitan identificarlo formal y realmente. También, en algunos casos, verificamos la dirección de residencia que puede confirmarse con la factura de algún servicio público o privado, que no tenga más de tres meses de antigüedad para cumplir también la ley de prevención de blanqueo de capitales (AML). Los tokens EASYF (como se describen en este White Paper) no tienen la intención de constituir valores ni ningún otro producto regulado en ninguna jurisdicción diferente a la legislación de España.

Este documento no está redactado de acuerdo con, y no está sujeto a, las leyes o regulaciones de cualquier jurisdicción que prohíba o de cualquier manera restringa las transacciones con tokens digitales. Ciertas afirmaciones, estimaciones y la información financiera contenida en este documento técnico constituyen declaraciones o información a futuro. Dichas declaraciones o información a futuro implican riesgos e incertidumbres conocidos y desconocidos que pueden hacer que los eventos o resultados reales difieran materialmente de las estimaciones o los resultados implícitos o expresados en dichas declaraciones o información a futuro.

Se le recuerda a cada comprador de Tokens que este documento técnico se le ha presentado sobre la base de que es una persona a cuya atención se puede presentar legalmente el documento de acuerdo con las leyes de la jurisdicción del comprador. Es responsabilidad de cada comprador potencial de Tokens determinar si el comprador puede comprar Tokens legalmente en la jurisdicción del comprador, y si el comprador puede luego revender los Tokens a otro comprador en cualquier jurisdicción determinada.

Ni Easy Feedback S.L. ni Easy Feedback Token OÜ son, ni serán responsables del valor de mercado de los Tokens, la transmisión y/o la liquidez de los Tokens y/o la disponibilidad en cualquier mercado a través de terceros. No se hacen promesas de rendimiento o precio futuros con respecto a los Tokens, lo que incluye que no se hace ninguna promesa de valor inherente, ninguna promesa de reparto de beneficios anuales y ninguna garantía de que los Tokens tendrán algún valor en particular. Por lo tanto, la recuperación de los recursos destinados a la compra de EASYF puede llegar a ser imposible o estar sujeta a leyes o regulaciones extranjeras, que pueden no ser las mismas que las leyes privadas del titular del token.

El concepto de contrato inteligente de token que crea el mecanismo de creación y distribución de los tokens ("Smart Contracts"), la aplicación de software subyacente y la plataforma de software (es decir, la cadena de bloques de Polygon no tiene ninguna garantía de que el proceso para crear los tokens sea ininterrumpido o sin errores).

Los Tokens comprados pueden ser almacenados en la billetera o wallet del titular, que requiere una clave privada o una combinación de claves privadas para su acceso. En consecuencia, la pérdida de las claves privadas requeridas asociadas con la billetera o wallet del propietario que almacena los Tokens provocará la pérdida de dichos Tokens.

El proveedor de servicios de billetera o billetera utilizado para la adquisición y almacenamiento de los tokens debe ser técnicamente compatible con los tokens. Si no se asegura esto, puede que el comprador de los tokens no tenga acceso a sus tokens.

El marco regulatorio de los tokens criptográficos es incierto, los activos digitales y la tecnología de cadena de bloques no está definido ni está resuelto jurídicamente en muchas jurisdicciones. Es difícil predecir cómo las autoridades gubernamentales regularán tales tecnologías. Asimismo, es difícil predecir cómo alguna autoridad gubernamental puede hacer cambios en las leyes, regulaciones y/o reglas existentes que afectan a la tecnología de la cadena de bloques y a sus aplicaciones. Easy Feedback puede verse obligada a cesar la distribución de los tokens, el desarrollo del Proyecto o el cese de las operaciones en una jurisdicción en caso de que las acciones gubernamentales hagan que sea ilegal o comercialmente indeseable continuar haciéndolo.



ANEXOS

1. VISIÓN, MISIÓN Y VALORES

Visión (lo que queremos conseguir):

Ser el "Hub" global del Feedback privado.

El feedback ambiciona transformar las cosas. Ayuda a que las empresas alcancen la excelencia en el trato con sus clientes y generar confianza, así como fomentar la creatividad para mejorar los productos, los servicios, los procesos de las empresas y así mejorar el mundo. Aspiramos a ser la referencia mundial en la comunicación/feedback para mejorar la sociedad ("Ser el Amazon del Feedback").

Misión (lo que hacemos cada día):

"Feedback To Earn."

Facilitar la comunicación de feedback útil, su gestión y reconocimiento para la mejora del mundo.

Utilizamos la tecnología para que el feedback se realice de forma útil, ágil y sencilla, en cualquier lugar, las 24 horas del día, consiguiendo que la información se trasmita, se gestione y genere satisfacción.

Valores (que nos unen para hacer lo que hacemos):

Los valores de equipo que tenemos interiorizados para mantener un espíritu innovador, ágil y apasionado con el proyecto son:

1. **Confianza** (en sí mismo, en el equipo y en el proyecto)
2. **Fe** (en sí mismo, en el equipo y en el proyecto)
3. **Audacia** (para resolver los problemas personales y profesionales que surgen en el día a día)
4. **Justicia** (para saber reconocer el trabajo/aportación de cada persona dentro del equipo)
5. **Humildad** (la base de la innovación y de la agilidad)
6. **Buen humor** (necesario en la vida y en las intensas jornadas de trabajo)
7. **Sentir que te cuidas** (o equilibrio personal)
8. **Amor por los detalles**
9. **Veracidad** (con uno mismo, con el equipo y con el proyecto)
10. **Compromiso y unidad de acción con la misión y nuestros Factores Claves de Éxito (FCE)** (FCE: 1. Rentabilidad + 2. Satisfacción de nuestros clientes + 3. "Felicidad" de los miembros del equipo + 4. Mejorar la sociedad).

Estrategias:

1. **Excelencia en el Trato**
2. **Imagen de marca sólida y diferenciada**
3. **Sencillez de conceptos** (en todos nuestros procesos internos y externos)
4. **Tecnología emocional/amigable** (en el desarrollo de nuestros productos y servicios, creando un eslabón capaz de despertar el sentido de afinidad y vinculación) Siendo la primera opción que tengan los consumidores para contactar con la empresa cuando:
5. **La formación e información personalizada** a nuestros usuarios, clientes y equipo debe proporcionarles autoridad sobre su profesión

2. PROBLEMÁTICA ACTUAL DEL FEEDBACK

Las empresas fomentan el feedback, porque es una **herramienta estratégica para alcanzar la excelencia y mejorar sus ventas y reputación**. Para recoger feedback, las empresas **utilizan cada vez más recursos y canales:** presencial, atención telefónica, foros, chat/chatbot, apps de mensajería, formularios web, email, redes sociales…

Todos los canales que se utilizan en la recogida del feedback deben servir para:

- **Escuchar:** para prestar atención a las consultas, sugerencias, opiniones y quejas de los clientes.
- **Responder con rapidez:** la agilidad en la respuesta es fundamental para el éxito de la atención porque los clientes no quieren soportar largas esperas.
- **Dar soluciones:** todo lo anterior no sirve de mucho si al final las empresas no tienen capacidad de respuesta, para lo que es necesario que toda la organización esté implicada en los protocolos de atención.
- **Humanizar la empresa:** las personas encargadas de gestionar los canales de atención deben estar bien cualificadas y ser capaces de gestionar las herramientas que utilizan. Son el rostro visible de la empresa ante el cliente y deben tener habilidades como la diligencia, el sentido común y la capacidad de comunicación para humanizar la empresa ante sus clientes.

La problemática del feedback para las empresas

Dentro de las empresas solicitar, recoger y atender el feedback de los clientes puede ser **problemático por muchas razones:**

- La mayoría de las veces el problema es **la falta de medios**. No se atiende el feedback que se recibe, ni se promueve su adquisición, porque no se tienen los recursos humanos y económicos en la empresa para hacerlo. Un 83%[1] de las compañías reconoce que tiene dificultados para medir y crear mapas de viaje del consumidor, que les ayuden a identificar prioridades e invertir en ellas.

  (1) http://www.puromarketing.com/13/36342/luces-sombras-experiencia-consumidor-clave-para-exito-pero-reto-demasiado-complejo#:~:text=Un%2083%25%20de,com%C3%BAn%22%2C%20asegura%20Ray.

- Con frecuencia las empresas ven con impotencia cómo sus canales de atención se convierten en vehículos donde se publican **quejas injustas** de los clientes que **dañan su reputación** y echan por tierra el esfuerzo humano y económico de la empresa.

- Otras veces se invierte una gran cantidad de dinero, pero **falta control interno** para **centralizar y analizar la información** recibida a través del feedback de los clientes para transformarla en oportunidades de mejora e incrementar las ventas de la empresa.

La problemática del feedback para los consumidores

Por parte del consumidor el feedback hacia las empresas le **puede resultar innecesario** porque piensa que su opinión **va a ser irrelevante, no tiene tiempo ni incentivo alguno para hacerlo, le resulta violento quejarse, o no sabe cómo hacerlo.**



Por tanto, lo normal es que, **si el cliente toma la iniciativa y comunica feedback, se trate de una queja**. La mayoría de estas quejas no se resuelven porque:

- **Falta accesibilidad en los canales de atención por parte de la empresa**: no se encuentra el canal de atención del cliente, y cuando se encuentra no funciona correctamente: el teléfono no se atiende en un tiempo razonable o se convierte en un infierno de desvíos y filtros en la centralita, los emails no se responden y el chat no está operativo.

- **Faltan soluciones en los canales de atención por parte de la empresa**: cuando consigue contactar y, por desgracia, el cliente no recibe ni empatía ni soluciones por parte del canal de atención de la empresa, se encuentra impotente e indefenso.

Estos problemas explican por qué el cliente decide quejarse en público, presentar una reclamación o retirar su confianza a la empresa.

La polémica en torno al feedback público

Las opiniones online sobre la calidad de una empresa, de un producto o un servicio son para los consumidores un **importante recurso para estar informado y acertar en las compras.**

La experiencia demuestra que la mayoría de los consumidores toman decisiones de compra basadas en las opiniones a las que tienen acceso. Sin embargo, a pesar de la importancia de esas valoraciones, hay una serie de **problemas que afectan a la credibilidad de esos comentarios publicados en Internet**.

Las empresas conscientes de la importancia de su reputación online elaboran **estrategias de marketing para mejorarla.** Hay muchas soluciones en Internet que publican comentarios y opiniones de usuarios y generan ingresos por dirigir tráfico de pago (pago por clic) hacia las empresas reseñadas: TrustPilot, TripAdvisor, Yelp…

También hay soluciones en Internet que cobran una tarifa a las empresas por ayudarles a conseguir esos comentarios y publicarlos en Internet: Trusted Shop, Ekomi, etc.

De esta forma las empresas mejoran su posicionamiento y atraen tráfico orgánico o de pago hacia su empresa, producto o servicio de forma interesada. Además, construyen su propia reputación online con las valoraciones de sus clientes, aunque aporten una **información "poco fiable" para los consumidores.**

En algunos casos, las empresas también pagan por eliminar críticas negativas de sus productos o servicios. Y, por último, no pocas veces las empresas se encuentran indefensas ante las **noticias falsas** que se publican y se difunden sin control a través de foros y las redes sociales.

Todos estos problemas hacen que las opiniones que encontramos en Internet sobre las empresas, los productos y servicios sean en muchos casos dudosas para los consumidores. Y esto sucede precisamente porque **al ser públicas, son el resultado de un enorme negocio en el que las empresas invierten una gran cantidad de dinero.**



El **problema de la credibilidad del feedback** online se produce porque existe un **conflicto entre las empresas**, para que sea positivo, **y los consumidores** que se desahogan con sus opiniones negativas. Resulta urgente **establecer un sistema de recogida y análisis del feedback** que aporte credibilidad y cordura al mercado.

¿Qué ventajas aporta nuestra solución?

Pensamos que lo principal es comunicar. EasyFeedback trata de facilitar la comunicación entre consumidores y empresas. Por eso **propone una solución centralizada de recogida de feedback** que distribuya la comunicación del consumidor hacia el canal de atención al cliente de cada empresa. Se trata de una solución que respeta las premisas que EasyFeedback establece para todo feedback:

- **Privacidad:** no se publica el feedback, permanece privado.
- **No es anónimo:** el consumidor se identifica para ser atendido adecuadamente por las empresas.

EasyFeedback intermedia en el proceso, como un tercero de confianza, confirmando el envío del consumidor y la recepción por parte de la empresa, aportando credibilidad y confianza al sistema. Podríamos resumir las ventajas de la plataforma de EasyFeedback diciendo que:

1. **Resuelve problemas de Accesibilidad y Conocimiento:**

   Para los clientes: ofrecemos una plataforma centralizada para enviar feedback a cualquier empresa sin necesidad de buscar los canales propios de atención al cliente de cada empresa. El cliente se ahorra tiempo y esfuerzo porque EasyFeedback se encarga de redirigir esa queja al canal oficial de atención al cliente de la empresa y realiza un seguimiento y archivo de todo el feedback enviado.

   Para las empresas: ayudamos a las empresas a tener más accesible su canal de atención al cliente, porque cuando los clientes lo buscan en Internet, muchas veces nos encuentran a nosotros primero y, aunque no seamos el canal oficial, les acaba llegando el feedback al canal correcto de la empresa. Esto les genera conocimiento directo de sus clientes para mejorar sus productos, servicios o procesos. Además, al ser un canal privado, les ayuda a reducir el número de quejas públicas en Internet.

2. **Resuelve problemas de Transparencia y Confianza:**

   Para los clientes: ofrecemos una plataforma que certifica que el feedback le llega a la empresa por lo cual, si hubiera problemas, podremos demostrar la existencia, contenido y fecha de envío del feedback. Esto es importante en la defensa de los derechos del cliente.

   Para las empresas: les hacemos llegar el feedback de personas concretas, no anónimas, por lo que pueden ponerse en contacto con sus clientes y atender las incidencias. Al ser EasyFeedback un tercero de confianza, podríamos, si fuera necesario, arbitrar en conflictos.

3. **Resuelve problemas de Reputación y Participación:**

   Para los clientes: hacemos sencillo el envío de feedback lo que favorece la participación. Además, con el sistema de recompensas que vamos a incorporar a través de los Tokens EasyFeedback, le damos relevancia al feedback de los clientes porque lo premiaremos en función de su interés.

   Para las empresas: auditamos sus respuestas a los usuarios de la plataforma, mediante encuestas de satisfacción (Net Promoter Score, NPS), por lo que obtenemos información objetiva sobre su servicio de atención que les puede ayudar a mejorar procesos. Además, a través del Sello a la Excelencia comunicamos al público su compromiso con la atención al cliente, lo que mejora su reputación. Y, por último, con los Token EasyFeedback les ofreceremos un sistema de fidelización en el Marketplace (tienda online de EasyFeedback con productos exclusivos de EasyFeedback y de nuestros clientes) que les ayudará a incentivar y dar relevancia al feedback de sus clientes.

3. ESTUDIOS REALIZADOS EN TORNO AL FEEDBACK

Los **estudios realizados** sobre el comportamiento del consumidor en distintos países nos revelan la necesidad de mejorar la comunicación entre empresas y consumidores como medio para incrementar el nivel de satisfacción.

Necesidades no cubiertas por el mercado

<table>
<tr><td>Quien</td><td>El consumidor: Se define como toda persona que ha tenido o puede tener interacción con una empresa, con sus empleados o productos y/o servicios y tienen algo que comunicarles</td></tr>
<tr><td rowspan="4">Necesidades</td><td>1. Los consumidores quieren ser escuchados
El 68 % de los consumidores que dejan de utilizar un producto o servicio es debido a la actitud de indiferencia de su personal hacia el consumidor.[3]
Un consumidor que ha tenido una experiencia negativa con una empresa, lo comunicará a entre 8 y 16 personas de media.[4]</td></tr>
<tr><td>2. Los consumidores demandan empatía
Resulta muy difícil para una empresa tener la perspectiva real del cliente. Muestra de ello es el siguiente estudio que muestra las razones por las que el consumidor dejó de utilizar un producto o servicio y las compara con las creencias que los managers tienen acerca de las razones que el consumidor tiene para dejar de utilizarlo.[5]
<table>
<tr><th>Razones del consumidor*</th><th>Creencias del directivo*</th></tr>
<tr><td>74% Calidad de atención al cliente</td><td>22% Calidad de atención al cliente</td></tr>
<tr><td>32% Calidad del producto o servicio</td><td>36% Cambios en las necesidades del consumido</td></tr>
<tr><td>25% Precio excesivo</td><td>49% Motivos relacionados con el precio</td></tr>
<tr><td>* No son base 100 sino múltiples opciones</td><td></td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>3. Los consumidores quieren tener un servicio sencillo
Un estudio en UK acerca de quejas de consumidores revela que el 23% de los que tuvieron un problema no hicieron nada al respecto. Los principales motivos fueron: 1º: 43% No servirá para nada;
2º: 22% No sé cómo quejarme;
3º: 20% No tengo tiempo para quejarme
Los consumidores tratan de encontrar soluciones que les ayuden reduciendo tiempo, pasos y haciendo el procedimiento más sencillo.[6]</td></tr>
<tr><td>4. Los consumidores quieren una comunicación efectiva
El estudio muestra cómo la resolución de las quejas no es correcta: 26% muy insatisfecho, el 54% no recibieron una respuesta y un 20% tenía problemas no resueltos.[7]</td></tr>
</table>

[3] How to win customers and keep them for life – Michael Leb.2000

[4] The White House Office of Consumer Affairs, Washington, DC

[5] The Loyalty Connection- Bob Thompson- 2005

[6] UKCSI Sectorial report 2009

[7] UKCSI Sectorial report 2009

Demanda no satisfecha por el mercado

Quien	**La empresa:** aquellos negocios que buscan incrementar sus ventas mejorando la relación con el cliente
Necesidades	1. **Las empresas quieren tener clientes satisfechos y fieles** • Los clientes fieles son menos sensibles al precio y son los principales promotores de los productos y servicios de la compañía. • Harvard Business Review en el artículo "one number need you need to grow" afirma que existe una correlación directa entre el número neto de clientes "promotores" de la empresa y el crecimiento anual de la misma.[8] • Cuesta entre 5 y 6 veces más conseguir un nuevo cliente que mantener al que ya es cliente (White House Office of Consumer Affairs).
	2. **Las empresas necesitan gestionar la comunicación con los clientes** • Una encuesta realizada por RightNow afirma que el 92% de los consumidores que tuvieron una experiencia negativa con la compañía, estarían dispuestos a volver si: - Recibieran una disculpa formal/rectificación por parte de un superior - Recibieran un descuento promocional - Recibieran una prueba de interés real por el cliente
	3. **Las empresas necesitan un seguimiento continuo del boca a oreja, de su reputación** • El 79% de los consumidores que han tenido una experiencia negativa con la empresa se lo comentan a otras personas. • El 97% de los consumidores prefiere el boca a oreja como medio para compartir sus experiencias.

La investigación realizada confirma la necesidad de mejorar y facilitar que los consumidores puedan comunicar sus experiencias de forma eficiente.

Los problemas de comunicación entre las personas han existido, existen y existirán siempre. Los estudios confirman lo que nos dice el sentido común.

1. Existe hueco para nuevos canales de feedback

Esta situación justifica que EasyFeedback ofrezca un nuevo canal de comunicación que permita a los consumidores comunicar sus experiencias de forma personalizada, rápida y eficaz a los directivos/propietarios de los negocios. Es decir:

2. Existe un gran potencial de mejora y de beneficio en la gestión del feedback



[8] One number need you need to grow – Harvard Business Review - 2004

4. GLOSARIO

Activo Digital: cualquier recurso que existe de forma digitalizada y que alguien puede poseer. Al ser tratado como una propiedad, esta puede comprarse, venderse o licenciarse. Ejemplos: ficheros electrónicos, criptomonedas, tokens.

Agnostic: ser una red agnostic, implica poder realizar pruebas de rendimiento cruzadas con otras redes.

Airdrop: método utilizado para la distribución gratuita de tokens a una serie de billeteras (wallet).

Back office: se refiere a aquellas tareas que se reflejan, guardan y dan apoyo desde un segundo plano, como por ejemplo el call center de resolución de incidencias, los servidores que guardan y transmiten la información, además de realizar copias de seguridad, y en general, todas aquellas tareas que dan soporte.

Backup: copia de seguridad.

Benchmarking: es el proceso mediante el cual se recopila información y se obtienen nuevas ideas, mediante la comparación de aspectos de tu empresa con los líderes o los competidores más fuertes del mercado.

Big Data: es un término evolutivo que describe cualquier cantidad voluminosa de datos estructurados, semiestructurados y no estructurados que tienen el potencial de ser extraídos para obtener información.

Bitbucket: es un servicio de alojamiento basado en web, para los proyectos que utilizan el sistema de control de versiones Mercurial y Git.

Bitly: es un servicio de reducción de URL que también permite personalizarlas para que sean más fáciles de transmitir.

Blockchain: tecnología que actúa como un libro de cuentas público, donde cada transacción se almacena en un bloque y se verifica a través del consenso de la comunidad.

Caza-Recompensas: es una persona que trabaja para cobrar el dinero que se ofrece como recompensa, especialmente por la colaboración en la comunicación y marketing del proyecto.

Certificado SSL: sirve para brindar seguridad al visitante de su página web, una manera de decirles a sus clientes que el sitio es auténtico, real y confiable para ingresar datos personales.

Clave pública y clave privada: la clave pública es como el número de una cuenta bancaria y la clave privada como el PIN secreto. La clave pública es usada para recibir criptomonedas y la clave privada es usada para firmar las transacciones de criptomonedas. Están matemáticamente relacionadas, de hecho, la clave pública deriva de la clave privada.

Código QR: del inglés Quick Response Code, "código de respuesta rápida") es la evolución del código de barras. Es un módulo para almacenar información en una matriz de puntos o en un código de barras bidimensional. ... Presenta tres cuadrados en las esquinas que permiten detectar la posición del código al lector.

Contrato inteligente / smart contract: un protocolo informático destinado a facilitar, verificar y hacer cumplir las condiciones de un contrato que usa código, implementado en el blockchain.

Criptomoneda o crypto: se refiere a un activo digital diseñado para trabajar como un medio de intercambio usando criptografía para asegurar transacciones.

Chatbot: es un programa informático con el que es posible mantener una conversación, tanto si queremos pedirle algún tipo de información o que lleve a cabo una acción.

DAFO: es una herramienta de estudio de la situación de una empresa, institución, proyecto o persona, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) en una matriz cuadrada.

Dapp: aplicación descentralizada que permite interactuar con una cadena de bloques.

EASYF: abreviatura del token EasyFeedback.

ETH: es la abreviatura de la red Ethereum.

Ethereum: plataforma de código abierto, descentralizada y basada en el modelo blockchain que permite la creación de contratos inteligentes.

Exchange: es un sitio que permite operar entre divisas, digitales y monedas fiat.

Feedback: es una comunicación bidireccional entre dos personas, donde definimos un emisor y un receptor, el feedback o retroalimentación se entiende como la respuesta que transmite un receptor al emisor, basándose en el mensaje recibido.

Framework: entorno de trabajo o marco de trabajo es un conjunto estandarizado de conceptos, prácticas y criterios para enfocar un tipo de problemática particular que sirve como referencia, para enfrentar y resolver nuevos problemas de índole similar.

Hardcap: límite de dinero que un proyecto va a recibir de sus compradores de tokens.

Hash: es un algoritmo que convierte una cantidad arbitrariamente grande de datos en una clave de longitud fija.

Inteligencia Artificial: es la simulación de procesos de inteligencia humana por parte de máquinas, especialmente sistemas informáticos. Estos procesos incluyen el aprendizaje (la adquisición de información y reglas para el uso de la información), el razonamiento (usando las reglas para llegar a conclusiones aproximadas o definitivas) y la autocorrección.

IoT: abreviatura en inglés (Internet of Things). Internet de las cosas es un concepto que se refiere a cualquier interconexión digital de objetos cotidianos con internet.

JBoss: es un servidor de aplicaciones Java EE de código abierto implementado en Java puro, más concretamente la especificación Java EE. Al estar basado en Java, JBoss puede ser utilizado en cualquier sistema operativo para el que esté disponible la máquina virtual de Java.

Jira: es una herramienta en línea para la administración de tareas de un proyecto, el seguimiento de errores e incidencias y para la gestión operativa de proyectos.

KECCAK256: Keccak256 calcula el hash Ethereum-SHA-3 (Keccak-256) de (solidity) de los argumentos pasados a la función. Así es como se hace la comparación de cadenas en Solidity. Los valores de entrada se comprimen a 32 bytes uniformes y se compara el código hash resultante de las cadenas.

KYC / AML: se refiere a las políticas de 'Conozca a su cliente' y 'Antilavado de dinero' que deben ser aceptadas por parte de los clientes que invierten en el token.

Mistery shopper: el cliente misterioso es una técnica utilizada por las empresas para evaluar y medir la calidad en la atención al cliente. Los clientes misteriosos actúan como clientes comunes que realizan una compra o consumen un servicio y luego entregan un informe sobre cómo fue su experiencia.

Nodo Validador: ordenador conectado a la blockchain que tiene la misión de validar y aprobar las pruebas de consenso de la cadena de bloques.

Nodo Regulador: ordenador alojado en la red que introduce la información de los nodos validadores dentro de la cadena de bloques de Ethereum.

Norma ISO 9001: elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (International Standarization Organization o ISO por sus siglas en inglés), determina los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad, que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, sin importar si el producto y/o servicio lo brinda una organización pública o empresa privada, cualquiera que sea su rama, para su certificación o con fines contractuales.

NPS: índice que nos permite medir en una escala de 0 a 10 la fidelidad de un cliente respecto a una empresa o producto/servicio.

Mainnet: es la palabra que se usa para referirse a la 'red principal' de una cadena de bloques, que es donde se realizan las transacciones reales.

Marketplace: es un sitio donde se relacionan vendedores y compradores para llevar a cabo una transacción comercial.

Moneda Fíat: dinero de curso legal.

Open Source: es un modelo de desarrollo de software basado en la colaboración abierta. Se enfoca más en los beneficios prácticos (acceso al código fuente) que en cuestiones éticas o de libertad que tanto se destacan en el software libre.

ORM Hibernate: es un lenguaje de programación orientado a objetos que se representa como un gráfico de objetos, mientras que la base de datos relacional se representa en un formato tabular mediante filas y columnas.

Parity: lenguaje de programación complementario utilizado para la realización de smart-contracts.

Perfil psicográfico: la segmentación psicográfica trata de proporcionar a las empresas un perfil del consumidor que les sirva para aumentar las ventas de sus productos, fidelizar a los clientes e incrementar el prestigio de sus marcas.

Pingdom: es un sitio web y una compañía de monitoreo de rendimiento dedicada a hacer que la web sea más rápida y confiable. Con el servicio de monitoreo de Pingdom, los usuarios serán los primeros en enterarse de cualquier problema con su sitio web, DNS, servidor de correo electrónico o cualquier otra infraestructura que elijan monitorear.

POW: prueba de trabajo. Es un protocolo de consenso distribuido en el que la cadena se aprueba por el trabajo de los mineros que son recompensados con criptomonedas.

PostgreSQL: es un sistema de gestión de bases de datos relacional orientado a objetos y de código abierto.

Proof of Feedback: modelo de prueba de consenso establecido por EasyFeedback para gobernar la distribución del token EASYF.

Protocolo de identificación digital: es un protocolo interactivo que permite a una parte probar a otra parte su identidad (autentificarse). A la parte que se identifica se le llama probador. A la parte que verifica la identidad se la llama verificador.

Quorum: Quorum es una versión revisada de Ethereum centrada en funcionalidades para empresa.
Es ideal para cualquier aplicación que requiera procesamiento de alta velocidad y alto rendimiento de transacciones privadas dentro de un grupo autorizado de participantes. Trabajar con Quorum nos permite adquirir las funcionalidades de rendimiento y privacidad que necesitamos.

Recaptcha: es una prueba de desafío respuesta utilizada en computación para determinar cuándo el usuario es o no humano.

Review / Opinión: es un juicio que se forma sobre algo cuestionable.

Scrum: es el nombre con el que se denomina a los marcos de desarrollo ágiles caracterizados por adoptar una estrategia de desarrollo incremental, en lugar de la planificación y ejecución completa del producto.

SEO: es una sigla que procede de la expresión inglesa Search Engine Optimization. Se trata de la técnica que consiste en optimizar un sitio web para que alcance el mejor posicionamiento posible en los buscadores de Internet.

Sendgrid: es un servicio o plataforma que permite el envío transaccional de correos electrónicos de forma masiva.

Solidity: lenguaje de programación para desarrollar contratos inteligentes utilizado en la blockchain de Ethereum.

Softcap: cantidad mínima de dinero necesaria para desarrollar el proyecto.

Stats / Estadísticas: es una rama de las matemáticas que se ocupa de la obtención, orden y análisis de datos con el fin de obtener explicaciones y predicciones sobre fenómenos observados.

Supply Total: es el número total de unidades que existen o pueden llegar a existir de una criptomoneda o token.

Supply Circulante: es el número total de unidades que, de hecho, ya se han distribuido de una criptomoneda o token.

Survey/Encuesta: serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos sobre un producto o servicio, o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado.

Swap: es la transferencia de un token criptográfico de un blockchain nativo a otro blockchain nuevo.

Sybil: un ataque Sybil ocurre cuando una red distribuida es corrompida por una misma entidad que controla distintas identidades de dicha red. Este nombre fue propuesto por Brian Zill en un artículo publicado el 1 de enero de 2002.

Tecnología J2EE: es una plataforma de programación —parte de la Plataforma Java— para desarrollar y ejecutar software de aplicaciones en el lenguaje de programación Java.

Tokenomics: modelo económico que se genera en torno a un token criptográfico.

Tokens ERC-20: son los tokens construidos bajo un conjunto de normas específicas para la cadena de bloques de Ethereum.

Tomcat: es un contenedor de servlets (lenguaje de programación de Java), que se puede usar para compilar y ejecutar aplicaciones web realizadas en Java.

Wallet: billetera o monedero dónde se almacenan las criptomonedas. Incorpora la clave privada necesaria para utilizarla. Puede ser un soporte físico (papel, pendrive) o virtual a través de Internet.

White Paper: es un documento informativo y promocional que puede formar parte de las comunicaciones de marketing sobre un producto o servicio.

5. EJEMPLO DE FEEDBACK (QUEJA)

Ana López

al4876261@gmail.com

Lufthansa España

director/a de atención al cliente

Avda. Burgos 8 bis Edif. Génesis planta 1

28036 Madrid

España

19 febrero 2021

Asunto: Queja / reclamación a Lufthansa España

Estimado/a director/a de atención al cliente,

Me gustaría comentarle que contrato sus servicios frecuentemente desde hace más de 3 años. El principal motivo por el que los contrato es por su prestigio/reputación.

Quiero expresarle una queja que guarda relación con un retraso en mi vuelo número LH 9865 con salida desde el aeropuerto de Madrid y llegada en el de Nueva York el día 9 de febrero. El retraso fue de más de 9 horas y nadie nos informó de los motivos.

En relación al Reglamento CE 261/2004 de 11 de febrero por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, regula en su artículo 6 el supuesto del retraso del vuelo contratado. Dicho artículo remite al artículo 8 y 9 donde se regula el derecho de atención y compensación, que proceden con relación al retraso sufrido. El cumplimiento de los horarios previstos se configura como una prestación esencial del contrato de transporte aéreo de viajeros.

Por lo que solicito la aplicación de los derechos reconocidos en el Reglamento CE 261/2004 de 11 de febrero, y en consecuencia la aplicación de las compensaciones que se especifican en el mismo en función de la distancia del vuelo, reservándome, en todo caso, el derecho a ejercitar las acciones civiles que me correspondieran.

Por último, teniendo en cuenta mis experiencias con su línea aérea, le comento que seguramente les recomiende a mis familiares y amigos.

Agradeciendo de antemano la atención que me dispensa y confiando en que tomará las medidas oportunas, se despide cordialmente.



Ana López

P.D.: Desearía recibir respuesta por correo electrónico

Facilitamos la comunicación entre los consumidores y las empresas y fomentamos la excelencia en el trato.
Este documento ha sido emitido por un usuario registrado en easyfeedback.com
Los gestores del sitio web no ejercen control alguno sobre el contenido (art. 15 LSSICE).
El destinatario puede registrarse en www.easyfeedback.com/EMPRESAS para ver o gestionar este documento



“Tu Feedback Mueve el Mundo.”