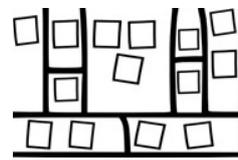




¿ + ?



¡CANVAS!



ANCIPHONE

8. ACTIVIDADES CLAVE.

- Desarrollo del prototipo.
- Programar y diseñar la página web, teniendo en cuenta que además se trata de una plataforma que permite hacer la compra online.
- Subcontratación de la producción del dispositivo.
- Comercialización del dispositivo.
- Servicios postventa y solución de problemas.



Servicios técnicos a los productos:

- Garantía: mínima 2 años, ampliable a distintos periodos a cambio de un pago extra. Servicio de reparación, sustitución en caso de rotura en periodo de garantía.
- Reparaciones: El proveedor reparará los productos debiendo pagar o no el cliente por este servicio dependiendo de las condiciones y plazos de la garantía.

Servicios a los clientes:

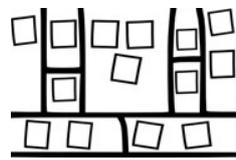
- Adiestramiento/información para el uso: Sistema de comunicación con el cliente mediante el cual se forma y orienta al cliente obtenga el mayor provecho.
- Manejo de Quejas: Demuestra un “defecto” en el producto o servicio que afecta la satisfacción del cliente y para mantener el cliente hay que resolverlas.
- Encuesta de satisfacción de los clientes: en cuanto a propiedades del dispositivo, su uso, servicios ofrecidos,



¿ + ?



¡CANVAS!



posibles sugerencias,.. Se
telefónica con usuarios.

realizará vía

Se valorará:

Valor de compra: El cliente se pregunta cuanto valor le reportará determinado producto.

Valor de uso: Se relaciona con la satisfacción que produce un producto durante su uso.

Valor final: Es la satisfacción que reporta a al cliente después del consumo total.

- Adaptación constante a las necesidades del cliente y gestión de calidad: a través del contacto directo y permanente con los clientes para buscar mejoras y cambios en el producto y servicios.

IDEAS CLAVE:

- Servicios técnicos a los productos.
- Servicios a los clientes.
- Adaptación al cliente.
- Gestión de la calidad.