

BEZEROEKIKO HARREMANAK

Aplikazioa garatzen hasi aurretik, ezinbestekoa da jakitea zein motatako harreman edukiko dugun gure bezeroekin, hau da, aplikazioaren erabiltzaileekin. Izan ere, kanalen atalean esan genuen bezala, bezeroekiko harremanak euren kexa eta iradokizunak jasoz aplikazioa hobetzeko aukera emango digu. Erabiltzaileek aplikazioan beraien iruzkinak eta iradokizunak jartzeko aukera izango dute, beraien iritzia emanez. Guk bertatik hobetu beharrekoa jaso eta aplikazioa etengabe hobetuz joango da. Honen bidez, hau da, geroz eta erosoagoa eta erabilerrazagoa bihurtzen joango denez, erabiltzaile gehiago lortuko ditugu, enpresak aurrera jarraitzeko.



Erabiliko dugun harreman mota automatizatu izango da, ez baita leku edo denda fisikorik egongo aplikazioa erosteko edo kexak gure langile bati azaltzeko, dena online egingo dugu. Bezeroek duten edozein motatako kexa edo iradokizun jasotzeko aplikazioan bertan jarriko dugun zerbitzu bat erabiliko dugu, baita komunitateak eta beste mota batzuetako zerbitzuak ere.

Gure bezeroek laguntza pertsonala edukitzeko aukera izango dute, aplikazioa instalatzean izan ditzaketen arazo edo dudak argitzen laguntzeko. Horretarako, laguntza pertsonalizatu bat egongo da, erabiltzaileek dei bat eginez erabili ahalko dutena, gurekin kontaktuan jartzeko eta ordezkariren batekin harremanetan jartzeko. Bertan, arazo horiek konpontzeko jarraitu beharko dituzten pausoak argi azalduko dira.

Gure erabiltzaileek aplikazioaren autozerbitzua egingo dute, hau da, ez dute beste pertsona edo erdibideko laguntzaile bat beharko aplikazioa eskuratzeko. Autozerbitzu hau bakoitzak bere gailu teknologikotik egingo du. Norberak izango du askatasuna gure aplikazioa beraien gailu teknologikoetan ezartzeko, eta aldi berean, gailutik deuseztatzeko. Bezeroak Google Play programan sartu eta “Lanbrora” idatzita aurkituko dute aplikazioa, bertan



deskarga egin eta gure aplikazioa instalatua edukiko dute.

Bestalde, beste harreman nagusietako bat automatizatutako zerbitzuak izango dira. Zerbitzu hauek, bezeroak ezagutu eta haien profilari egokitutako hainbat informazio eta iradokizun uzten dituzte ikusgai, hau da, bakoitzaren gustoen arabera izango da azaltzen zaien informazioa eta haiei emandako gomendioak. Honen adibide bat, erregistratutako bezeroek dituzten online dendak dira.

Gure aplikazioaren helburu nagusi bat komunitate sendo bat sortzea da, eta horretarako ezinbestekoa da gure bezeroek aplikazioaren inguruan duten iritzia entzutea. Beraz, gure aplikazioaren oinarri nagusi bat sorrera-kidetza izango da. Horrela, gure bezeroek aplikazioko atal txarrenak edo hobetzeko beharra duten atalez jakinarazi ahalko digute. Guk beraien mezu horiek jasoko ditugu, eta horien arabera aplikazioa aztertu eta hobetuko dugu, sortu dugun komunitatea gustora egon dadin aplikazioa erabiltzean. Gainera aplikazioa ez da inoiz atzean geratuko beste aplikazioekiko, izan ere, gure komunitatea beti egongo da gomendioak jasotzen eta aplikazioa hobetzen denen nahien arabera.

Azken zerbitzu bat komunitateak izango dira. Azken aldian enpresa askok egiten duten bezala, guk erabiltzaileen arteko komunitateak sortzea



bultzatuko dugu, aplikazioan jarritz nola iritsi komunitate horietara. Honen bidez, bezeroek zalantzak argituko dizkiete elkarri, eta edonork arazo bat badu beste erabiltzaile bati galdetzeko aukera izango du. Gainera, honek giro ona sortuko du aplikazioa erabiltzen dutenen artean, eta hori gure helburuetako bat

enez Lanbrora sortzerako garaian, komunitateak onuragarriak izango dira bai enpresako langileentzat eta bai erabiltzaileentzat.

Beraz, bezeroekin edukiko dugun harremana automatizatua izango da, internet bidezko zerbitzuak eskainiko baititugu, eta ez da leku fisikorik egongo kexak eta iradokizunak aurkezteko. Zerbitzu horiek askotarikoak izango dira: dei bidez laguntza pertsonalizatua jasotzea, aplikazioa internetez erosteko autozerbitzuak, komunitateak... Gainera, aplikazioa hobetzen joan dadin sorrera-kidetza ere eskainiko dugu, bezeroek euren iradokizunak aurkezteko eta horiek kontuan hartuz aplikazioari aldaketak egiteko. Honela, bezero



denak gustora egongo direnez handitzen joango da erabiltzaile kopurua. Bezero kopurua handituz joango da gure aplikazioa geroz eta erabilerrazagoa izango delako, eta beraien beharretara egokitutako aplikazioa izatea bermatuko dugu. Gure bezero berriak erakartzeko ere lagungarria izango da mendiko beste ekintzekin zerikusia duten enprekin harremana izatea. Horrela gure enpresa garatzen joango da eta enpresak aurrera jarraitu ahal izango du.