



## 1: PROPOSICIÓN DE VALOR:

Una de las consecuencias más notorias de la pandemia ha sido la **virtualización** de la mayoría de nuestras acciones cotidianas. Muchas personas, principalmente aquellas de edad más avanzada, han encontrado este cambio un poco radical y no han sido capaces de adaptarse. Por ello, EPC, ofrece un servicio sencillo para ayudar a sobrellevar esta nueva realidad virtual en la que vivimos.

Lo que EPC propone es un servicio de ayuda a los mayores con dificultades en el campo tecnológico. Nuestra empresa ofrece una serie de **cursos online o presenciales** para enseñar las utilidades básicas del Internet, de los ordenadores, de los teléfonos móviles y las Smart TV. A diferencia del resto de compañías, otro servicio propuesto por EPC es una **atención al cliente durante las 24 horas del día**. Durante la jornada laboral la asistencia es personificada y a la noche robotizada, para solucionar cualquier problema que les pueda surgir en casa a nuestros clientes a la hora de lidiar con la tecnología actual.

Nuestro servicio ofrece cursos presenciales en nuestras instalaciones basados en las necesidades, consideradas generales, en el campo tecnológico. Durante las clases iniciales, nuestros informáticos compartirán sus conocimientos sobre Internet y los ordenadores, sobre el uso y configuración de móviles, junto con su utilidad hoy en día y sobre el manejo de las Smart TV. En estas clases, se enseñarán los conceptos base y esenciales para la correcta utilización de esta tecnología.

Una vez adquirido el conocimiento básico, se enseñará cómo manejar el ordenador, móvil o Smart TV en las distintas páginas webs o aplicaciones que los mayores pueden frecuentar (página web del banco, supermercados online, el periódico digital, WhatsApp, certificado COVID, citas médicas en la página de osakidetza, Netflix, HBO, YouTube...). Para finalizar, se les pedirá a los alumnos que les comuniquen a los informáticos si tienen alguna otra duda o quisieran aprender a utilizar otro tipo de página web o aplicación que no se haya visto, para que así puedan utilizar sus dispositivos electrónicos con total libertad.

A la hora de dar clase, tenemos en cuenta que no todo el mundo tendrá un ordenador por lo que nuestras instalaciones están completamente equipadas para las clases impartidas. Estos ordenadores serán fáciles de manejar y estarán equipados con software antivirus y licencia de Microsoft para que los clientes tengan todo tipo de recursos a utilizar. Sin embargo, si algún mayor tiene un ordenador en casa y prefiere traerlo a clase, no hay problema. Nuestros empleados están totalmente preparados para atender cualquier problema en todo tipo de ordenadores. Al traer el ordenador de casa, se descontará del pago final.

En cuanto a los móviles, entendemos que lo más adecuado es que cada alumno venga con su propio dispositivo, ya que hay modelos que son muy diferentes a otros, y cada uno tendrá que aprender a manejarse y adquirir habilidad con el suyo propio.

Además, estos cursos también se pueden seguir online. En los primeros días de clase, se les ayudará a los clientes a conectarse por zoom u otra aplicación que permita impartir la clase. Tendrán asistencia telefónica, indicándoles paso a paso las instrucciones a seguir para poder conectarse virtualmente. En estos cursos, se requerirá de un dispositivo móvil propio, como en las presenciales, Wi-Fi en el domicilio y en el caso del curso sobre ordenadores, un ordenador propio (en este caso, el modelo no importa ya que esta característica no influye en el funcionamiento de la clase, estamos preparados para cualquier problema, sin importar el tipo de ordenador).

Por otro lado, nuestros clientes tendrán a su entera disposición a nuestros empleados durante el horario laboral, para cualquier duda que les pueda surgir en casa. Con tan solo una llamada telefónica serán atendidos como si estuvieran en clase. El servicio será de 24 horas, ya que, por la noche tendremos un servicio de agentes virtuales. Durante el horario no laboral, los clientes serán atendidos por robots a los que entrenaremos con algoritmos de inteligencia artificial para dar respuesta a las preguntas que se les pueda plantear.

Todos los diferentes recursos y propuestas de nuestra empresa tienen como objetivo ampliar el conocimiento tecnológico de este colectivo, para poder facilitar su día a día. Nuestros empleados pondrán su mayor esfuerzo en apoyar y ayudar a nuestra clientela en cualquier dificultad o duda que les surja, para así **darles todas las facilidades que la tecnología puede ofrecer.**

