



5. ACTIVIDADES CLAVE

Producción: Para la producción del producto, en este caso de la aplicación, hay que seguir varios pasos:

1. Idea: La idea de la aplicación ha de estar creada y establecida: como será su diseño, sus funciones etc.
2. Presupuesto: La empresa tiene que crear un presupuesto de la aplicación para así poder crear un plan de producción.
3. Desarrollo del software: En esta fase hay que externalizar el proceso y contratar a una empresa de programación para que se encargue de ello.

Solución de problemas: Tanto la aplicación como la página web cuentan con apartados en los que los clientes pueden dar parte de problemas que hayan tenido con la aplicación. Estos problemas pasan a manos del departamento de atención al cliente quienes intentan solucionar el problema, en caso contrario lo dejan en manos del departamento de técnicos y programadores. La empresa también cuenta con hojas de reclamaciones electrónicas para que aquellos clientes que lo deseen puedan hacer uso de ellas, ya sea con quejas o recomendaciones.

Actividades de plataforma o red: Las actividades que se realizan en la empresa son en su mayoría externas, como por ejemplo el departamento de comercio que contacta con las empresas y proveedores (restaurantes) o los técnicos que arreglaran los problemas. La publicidad de la marca se hace de manera interna ya que destina un departamento para ello. A su vez la página web de la empresa es también gestionada por empleados de la empresa.

Otros servicios como la programación inicial de la aplicación son externos, ya que se contrata a un freelance para que esto se lleve a cabo. También se acude a estos servicios en casos en los que los empleados de la empresa no puedan solucionarlos por la gravedad de los mismos.