

RELACIONES CON LOS CLIENTES:

Como hemos explicado en Segmentación de Mercado, nuestro principal cliente será el Gobierno de España, quien será el encargado de proporcionar los documentos de identidad a los usuarios.

Las acciones de captación de clientes y usuarios las hemos expuesto en el apartado Canales. Aquí expondremos las acciones para mantenerlos e incrementarlos.

Construiremos una relación estrecha con responsables del Estado, mediante conferencias y reuniones, de esta forma seguirán confiando en nuestros servicios y en nuestra app. Una vez ya sean clientes, crearemos lazos personales de confianza con los responsables políticos y técnicos para posibles modificaciones, incorporaciones de nuevas funciones, etc. Para esto, trataremos con una asistencia personal dedicada, es decir, exclusivamente un miembro de nuestra app se dedicará a formar una “amistad” con nuestro cliente. Esta persona será siempre la misma, con el objetivo de ganar la confianza del interlocutor de la Administración. De esta manera, seremos capaces de conocer en profundidad las necesidades de este.

Gracias a estas relaciones comerciales, seremos capaces de recibir sugerencias sobre cualquier mejora de la aplicación, ya que, como hemos explicado anteriormente en Ingresos, la aplicación será propiedad del Estado, pero nosotros seremos los encargados de introducir las actualizaciones o mejoras de la aplicación.

Los ciudadanos españoles que se descarguen nuestra aplicación serán nuestros usuarios, a quienes ofreceremos un autoservicio automatizado, ya que proporcionaremos métodos de servicio desde dentro de la aplicación. Por otra parte, pondremos a su disposición nuestra atención a través de una asistencia personal donde se podrán comunicar con un empleado de DOE.