

4.CANALES

El proceso logístico de nuestra empresa se basa en un plan muy amplio.

-Plataforma de venta y gestión de pedidos:

Por un lado nuestra empresa tendrá una tienda online que estará disponible las 24 horas del día a la disposición de nuestros clientes. En esta ofrecemos un amplio catálogo de productos (tarjetas, dispositivos asociados, suscripciones de software). Además contaremos con métodos de pago seguros y opciones de personalización para empresas y colegios. También con un sistema automatizado para confirmar pedidos y enviar actualizaciones de estado, basado en tres sencillos pasos: procesado, enviado y entregado.

Por otro lado, también contaremos con una tienda física que estará localizada en Bilbao, la ciudad de la que proceden los creadores de la empresa. Contaremos con los servicios de instalación y reparación de nuestro producto siempre que el cliente lo necesite, también con atención personalizada para colegios y empresas de la región. Agregando a lo anterior, tendremos un servicio de demostraciones prácticas del sistema y será un punto de recogida para aquellos pedidos de clientes locales.

También contaremos con un horario de atención y ayuda al cliente las 24 horas del día en el caso de una urgencia. En la situación en la que se necesite una rápida implementación del servicio, se agilizará lo máximo posible para siempre mantener satisfechos a nuestros clientes.

-Producción y personalización de productos:

Para la fabricación del producto tenemos la colaboración de proveedores confiables para garantizar a nuestros clientes dos valores muy importantes: calidad y rapidez. Gracias a una alianza con Bilbogarbi contaremos con plástico reciclado para poder fabricar nuestros productos de una manera menos dañina para el planeta. Además, nuestros clientes tendrán las riendas a la hora de crear su producto según sus requerimientos (logotipo, colores, funcionalidades específicas).

La producción del software es un rasgo muy importante también, ya que de esta manera los clientes aseguran una plataforma en línea funcional y adaptable que permita la gestión de los usuarios con sus taquillas, pagos...

-Gestión de inventario:

Contamos con un almacén en el que nos centramos en tenerlo todo organizado:

- Tarjetas estándar y personalizadas listas para enviar.
- Repuestos y dispositivos de instalación para servicios de soporte.
- Control a tiempo real de stock disponible a través de un software de gestión de inventarios.

-Distribución y entrega:

Entrega rápida, contamos con servicios logísticos de confianza para envíos locales, nacionales e internacionales. Para los envíos prioritarios se contará con un plazo estimado de entrega 24-48 horas, también para en los demás envíos garantizamos con una entrega rápida.

-Servicio de instalación y reparación:

En lo que respecta a la instalación del producto contamos con equipos técnicos especializados para implementar el sistema en las instalaciones de nuestros clientes. En el caso de las reparaciones tenemos un servicio inmediato para resolver problemas técnicos con las tarjetas o dispositivos y la sustitución rápida de productos defectuosos o extraviados.

-Atención al cliente:

El soporte estará disponible 24/7

·Email: ikokard@gmail.es

·Teléfono: 644 23 49 43

·Web / Tienda online: ikokard

Asistencia en la tienda online con chat en vivo o sección de preguntas frecuentes (FAQ)

-Evaluación continua y fidelización:

Realizar encuestas periódicas a nuestros clientes para conocer sus experiencias y necesidades. Con el feedback de nuestros clientes queremos mejorar constantemente.

Contamos con programas de fidelización en los que ofrecemos descuentos o beneficios a nuestros clientes más recurrentes, especialmente a aquellas instituciones que amplíen el uso del sistema.

-Estrategias de cara al futuro:

Mirando hacia el futuro queremos que nuestros servicios se expandan así como la expansión gradual de las tiendas a otras localidades o ciudades clave. Se realizará la optimización continua de la web y software del sistema. Además, esperamos conseguir más alianzas con otras empresas para seguir creciendo.