

SARRERA

Gure enpresa berritzailearen helburua gure bezeroei mugikortasun jasagarri eta eroso eskaintzea da, Deba eskualdeko herritarrei. Horretarako, patinete elektrikoak eta segurtasun kaskoen, kalitatezko alokairu-sistema bat garatu dugu, erabiltzaileei hiri barruko garraio azkarra, ekologikoa eta ekonomikoki eskuragarria eskaintzeko.

Iberdrola izango da gure bazkide estrategiko nagusietako bat, bere inbertsioak eta esperientziak gure proiektuaren garapena eta hazkundea erraztuko digu.

Horrez gain, gure zerbitzuak Deba eskualdeko herri guztietan eskuragarri egongo dira, eta gure webgune, aplikazio eta sare sozialen bidez, gurekin harremanetan jarri nahi duenarentzat, edo gure zerbitzua erosi nahi dituenarentzat, erraztasunak eskainiko dizkio garatu dugun sistema digital modernoak.

Laburbilduz, gure enpresaren oinarria etorkizuneko mugikortasun jasagarriaren aldeko apustu sendoa bat da, berrikuntza teknologikoaren bitartez, eta beti bezeroaren esperientzia ezin hobea izaten ahaleginduz.

1. - BALIO PROPOSAMENA



Gure enpresaren helburua da bezeroei garraio pertsonal eroso, seguru eta jasangarria eskaintzea, kalitatezko patinete eta kaskoekin. 18 urtetik gorako erabiltzaileei zuzendutako zerbitzua da, bai mugikortasun arazoak dituzten pertsoneri, bai azkarrago eta erosoago mugitu nahi dutenei aukera ematen diena.

Gure zerbitzuak eskaintzen duena:

- Garraio ekologikoa: kutsadura gutxitzen du eta ingurumenarekiko errespetuzkoa da.
- Aurrezki ekonomikoa: garraio tradizionaletikiko kostu txikiagoa eskaintzen du.
- Malgutasuna eta erosotasuna: nahi den ordutegian eta tokian erabiltzeko aukera.
- Estresa murriztea eta bizi-kalitatea hobetzea: trafikoaren eta aparkalekuaren arazoak saihestuz.

Gure balio nagusiak, alde batetik kuantitatiboa izango da, hau da, aurrezki ekonomikoa eta prezio lehiakorrek bilatu nahi ditugu, eta bestetik, kualitatiboa izango da, patineteen eta kaskoaren diseinua zein kalitatea.

Lehiakideengandik desberdintzen gaituzten gauzen artean ondorengoak nabarmendu ditzakegu: prezio justuak, prezioetan beherapenak, oparia zein deskontuak bezeroei, bazkide txartela, produktuaren kalitatea, bezeroekiko harremana, ideia berritzailek besteak beste.

Gainera, gure zerbitzuak Deba eskualdeko herri guztietan eskuragarri egongo dira, erabiltzaile guztiek erabilera erraza eta azkarra izan dezaten. Gure helburua da zerbitzuaren kalitatean eta bezeroaren esperientzian erreferente izatea, mugikortasun jasangarriaren etorkizuna bultzatuz.

2. MERKATUAREN SEGMENTAZIOA



Gure produktua edozein pertsonak erabil dezake, baina orokorrean gure zerbitzuak gehienbat lau segmentu ezberdinetara zuzenduak egongo dira:

- 1) **Gazteak eta ikasleak:** sarritan patinete elektriko arin eta merkeak alokatzeko interesa dute, ibilbide luzeetan mugikortasun azkar eta eroso izateko.
- 2) **Adineko pertsonak edo mugikortasun murriztua dutenak:** mugikortasun zailtasunak dituzten pertsonentzat oso erabilgarria da patinete elektriko bat ibilbide luzeak egiteko.
- 3) **Turistak:** patinete elektrikoen alokairu-zerbitzuak erabiltzen dituzte hirian modu eroso eta azkarrean ezagutzeko, mugikortasun iraunkorra eta praktikoa aukeratzen dute eta.
- 4) **Kotxerik gabeko pertsonak:** Aukera aproposa da, garraio publikoa erabili gabe distantzia luzeak egiteko.

Merkatu masiborako prestatu gaudela edo prestatu nahi dugula esan dezakegu, pertsona guztientzako prestatuta dagoen produktu bat delako. Baina, argi dago nerabeek edo gazteek erabilera askoz handiagoa izango dutela gure produktuen kontsumoan. Datuek erakusten dutenez, Europa mailan patinete elektrikoa erabiltzen duten pertsonak % 70 baino gehiago nerabeak dira.



3. FUNTSEZKO SOZIETATEAK

Gure negozio-eredua gauzatzeko enpresarekin elkarlanean dauden pertsona edo erakundeak dira bazkide nagusiak. Enpresari baliabideak, ezagutza edo harreman estrategikoak eskaintzen dizkioten aliatuak dira, izan pertsona zein erakunde.

Gure proiektuak ondo funtziona dezan, bazkide nagusi batzuk behar ditugu.

Bazkide artean, Iberdrola oso garrantzitsua izango da guretzako, izan ere beraien inbertsioari esker, gure enpresak diru eta baliabide gehiago izango lituzke, proiektu berriak egiteko eta azkarrago hazteko. Iberdrolak esperientzia handia du energia munduan, eta bere laguntza eta aholkuak oso baliagarriak izango dira guretzat. Horrela, gure negozioa hobeto antolatu, arriskuak gutxitu eta baliabide gehiago lortu ahal izango ditugu.

Horrez gain, hornitzaile batzuk ere behar ditugu:

- **Teknologia hornitzaileak:** gure ekipoa eta sistema ondo funtzionatzeko. → Soylent enpresan motorra eta patinetea mugitzeko kableak.
- **Material jasangarrien hornitzaileak:** ingurumenari kalterik ez egiteko. → Danobat enpresan materiala erosiko dugu (Elgoibarren, materialak egingo dizkigute)
- **Aholkulariak:** ekonomia eta lege kontuetan laguntzeko. → MGS edo beste enpresa batzuk lagunduko digute gure enpresa gestionatzen.

Hornitzaile hauek guretzat oso garrantzitsuak dira, haien laguntzarekin gure enpresa indartsuagoa, eraginkorragoa eta lehiakorragoa izango delako.

Gainera, inbertitzaileei konfiantza eman nahi diegu. Horregatik, plan argi eta sinple bat egingo dugu, non azalduko dugun nola erabiliko dugun dirua, zer helburu ditugun

eta zer emaitza espero ditugun. Horrela, ikusiko dute gure proiektua segurua eta errentagarria dela.

SEGURUA: Txirringo-en patinete elektrikoentzako aseguru bat sortu dugu, berariazko estaldurak dituen mugikortasun pertsonaleko ibilgailu mota horrekin zirkulatzen duzunean bezeroa babestuta izateko. Gura patineteak izan ditzakeen kalteez edo lapurretaz arduratuko gara, baita garraiobide horrek ematen dizun erosotasunaz gozatzen duten bitartean gertatzen diren beste ezusteko batzuez ere, hirugarrenei eragindako kalteak barne.

PATINETEAREN KALTEAK: Istripua izanez gero, lapurtzen saiatzen badira edo ekintza bandalikoan ondorioz patineteari kalteak eragin badizkiote, konponketa-gastuak estalita izango ditu bezeroak.

LEGE ESTALDURA: bezeroaren patineteari buruz lege-aholkularitza behar badu, bezeroaren mugikortasun pertsonaleko aseguruak bere zalantzak argitzen eta epaiketa batean defendatzen lagunduko die.

ERANTZUNKIZUN BILA: Bezeroa zirkulatzen doan bitartean sor daitezkeen gorabehera guztiak estalita izango ditu, eta ustekabeen eragin ditzaken kalteei aurre egin ahal izango die.

4. DIRU SARREREN FLUXUA

Ordainketa-moduak:

- Diruz
- Txartelarekin
- Bizum bidez
- Transferentzia bidez



Gainera, **“Mugi” txartelaren antzeko txartel bat sortuko dugu**. Bezeroek hasieran 20 euro ordaindu beharko dute, txartela lortu ahal izateko. Ondoren, errekaratu ahal izango dute nahi duten diru-kantitatearekin. Txartel horrekin deskontuak eta abantailak izango dituzte patineteak alokatzeko.

Bezeroek patinete elektrikoak alokairuaz gain, nahi izanez gero kaskoa eta kandadua ere aloka dezakete.

ORDAINKETA MOTAK

• Ordainketa bakarreko diru-sarrerak

Behin alokatzen duzunean patineteak, hau da, noizean behingo erabilerak

• Ordainketa errepikariak

Hilabetero txartela ordaintzen duten pertsonak → Txartela eskuratzeko ordainketa hilabetero izango da.

Aktiboen salmenta: patineteak, bateriak eta osagarriak saltzea.

Harpidetzagatiko saria: hileko/urteko harpidetzak patineteen erabilerarako.

Mailegua eta alokairua: patineteak aldi baterako alokatzea.

Publizitatea: patineteetan, web orrian edo gure aplikazioan iragarkiak jartzea.

PREZIOAK

• **Prezio finkoak** → Mugi txartelaren prezioa inoiz ez dugu aldatuko, txartelaren prezioa beti finkatuta egongo da. → 20 euro txartela eskuratzeko, eta txartela erabiltzerako orduan, deskontua eskuratu → orduko erabileran...

• **Prezio dinamikoak** → Orduaren arabera prezioa aldatu egingo da. Gainera, garaiaren arabera, patinetearen horduko/prezioa beste bat izan daiteke.

Adibideak:

- Goizez (08:00–12:00) → **4 €/h**
- Puntako orduetan (17:00–20:00) → **5 €/h**
- Gauetz (22:00–06:00) → **3 €/h**
- Asteburuetan → **6 €/h**

Jai egunetan eta egun berezietan 8 €/h

* Bezero ez finkoak, hau da txartela ez daukatenek 1,5 € gehiago ordaindu beharko dute.

Sistema honek erabilera hobeto banatu eta bezeroei prezio justuagoak eskaintzea ahalbidetzen digu.

5.BANAKETA ETA KOMUNIKAZIO KANALAK

Kanalen artean:

- Komunikazio-kanalak → Bi bide garrantzitsu erabiltzen ditugu, alde batetik, gure web-orria, eta beste batetik gure bulegoa. Web orria, gure aplikazioa deskargatzen, Gmail eta denda propioa ditugu, honen bidez gurekin harremanetan jartzen dira gure bezeroak.
- Banaketa-kanalak → furgoneten eta kotxeen bidez banatzen ditugu egin beharreko salmentak. Gainera, patineteak bi modutara entregatzen ditugu, furgoneta bidez entregatzen ditugu, edo baita dendan bertan.
- Salmenta-kanalak → Dendara etortzen bazara edo online zure gustukoa den patinetea eskatu ahal duzu. Patineteak gure denda propioan salduko ditugu, eta sare sozialetan argazkiekin gure zerbitzuaren berri emango dugu, bezeroak erakartzeko.

Bezeroarekiko harreman-guneak dira kanalak, eta bost fasez osatuta daude:

- **Erosketa:** Online eta gure dendetan.
- **Entrega:** Patinete elektrikoaren entrega, gure denda fisikoan egiten dugu eta baita puntu desberdinak egongo dira herri desberdinetan patineteak alokatu ahal izateko.
- **Salmenta ondorengoa (ebaluazioa):** Salmenta ondoren, gure zerbitzua baloratu ahal izango dute gure aplikazio nahiz webgune bitartez. Horrela, gure zerbitzuarengan duten pertzepzioa adierazi ahal izango dute, modu errazean.



6. BEZEROEKIKO HARREMANA

Kontuan hartzen dugun alderdi garrantzitsuenetako bat da gero eta bezero gehiagok erabiltzen dituztela Google Reviews bezalako lineako plataformak beren iritzia emateko. Oso erreza da berauen erabilera, eta bertan gure enpresari buruz laudorioak idatz ditzakete, edo publikoki akatsak salatu ditzakete.

Internet bidez, enpresa baten ospea pikutara bidaltzea oso erraza bihurtu da, eta gustura geratu ez diren bezeroek ez dute zalantzarik euren esperientzia txarra bertan idazteko. Horregatik, ezinbestekoa da bezeroaren arreta eta harekiko harremana arduraz eta kontu handiz zaintzea.

Bezeroen asebetetzea bermatzeko, kalitatezko materiala eta produktuak eskaintzea ezinbestekoa da. Horrez gain, bezeroak saritzeko eta fidelizazioa indartzeko, noizean behin deskontuak, eskaintza bereziak eta zozketak antolatzen ditugu, haien interesari eusteko eta gure markarekiko lotura handiagoa sortzeko.



Gure bezeroek gurekin harremanetan jartzeko hainbat bide izango dituzte, bakoitzaren beharretara egokitzeko moduan:

- Autozerbitzua, webgunean ohiko galderei erantzun automatikoa eskainiz, informazioa modu azkar eta erosoan lortzeko aukera izan dezaten.
- Laguntza pertsonala, dendan bertan arreta aurrez aurre eskainiz, pertsona batek aholkuak eman edo zalantzak argitzeko.
- Telefono bidezko arreta, bezeroek berehala laguntza eskura izan dezaten.

Horrez gain, gurekin harremanetan jartzeko komunikazio-kanal ugari eskainiko dira, bezero bakoitzak gustuko duen bidea aukeratu ahal izateko:

- Gmail bidezko posta elektronikoa

- Webgunearen bidezko harremanetarako formularioa
- Mugikorretarako aplikazioaren bitartez
- Sare sozialen bidez: Instagram, TikTok, Facebook eta WhatsAppeko kanala

Komunikazio-bide hauek guztiak erabilia, gure helburua izango da bezeroei arreta eraginkorra, azkarra eta atsegina eskaintzea, haien beharrak asetzeko eta epe luzerako harreman sendoa eraikitzeko.

7. FUNTSEZKO BALIABIDEAK

Baliabide fisikoak:

Gure proiektua ondo funtziona dadin, hainbat errekurtso fisiko behar ditugu: patinete elektrikoak, kaskoak, kandaduak, bateriaren kargagailuak eta patineteak kargatzeko gune egokiak.

Giza baliabideak:

Patineteak jasotzeaz eta banatzeaz arduratuko diren langileak, baita bulego-lanak, kudeaketa eta bezeroen arretan arituko diren pertsonak ere.

Finantza-baliabideak:

Hasierako inbertsioa egiteko eta jarduera martxan jartzeko beharko ditugun baliabideak ondorengoa izango da: patineteak erostea, aseguruia, webgunearen garapena, marketin...

Enpresa martxan jarri ahal izateko behar dugun dirua, bi iturri ezberdinetatik eskuratuko dugu:

- 1) Bazkideok egingo dugun diru ekarpena.
- 2) Entitate finantzario bati eskatuko diogun mailegua.



Aukeratu dugun patinete elektrikoa: **Segway Ninebot E2 Plus E II**

Patinete elektrikoa hau aukeratzearen arrazoiak:

- Hiriko abiadura eta autonomia egokiak ditu, 25 km/h-ko abiaduraraino iritsi daiteke eta karga bakoitzeko 25 km egin ditzake, nahikoa herrietatik ohiko bidaiak egiteko.

- Merkea da beste modelo batzuekin konparatuta, horrela, unitate gehiago eros ditzakezu.
- Erabiltzeko eta garraiatzeko erraza da, mundu guztiak erabiltzen jakingo luke
- Erabileren artean mantentze-lan gutxiago eskatzen duten kamerarik gabeko pneumatikoak.

8. FUNTSEZKO JARDUERAK

Gure enpresaren negozio-ereduak ondo funtziona dezan, funtsezkoa da:

- Patineteen mantentzea, karga eta segurtasuna zaintzea; gure know-howaren partea.
- Plataformaren antolaketa, webgunea eta online sistema etengabe eguneratzea beharrezkoa da, bezeroek informazioa eta zerbitzua modu errazean erabiltzeko.
- Eguneroko lanen koordinazioa modu eraginkorrean egitea eta langileak lanera gustura etortzea, izan ere, haiek gustura badaude bezeroei ere hori transmitituko die.
- Etekinak maximizatzeko.
- Bezero-arreta eta arazoen konponketa arina funtsezkoak dira zerbitzuaren fidagarritasuna eta erabiltzaileen gogobetetzea bermatzeko.

Gure zerbitzuaren eguneroko jardunean zenbait arazo agertu ahal dira, eta horiek behar bezala kudeatzea funtsezkoa da sistemaren efizientzia eta bezeroen gogobetetasuna bermatzeko.

1. Arazo mekanikoak

Patineteen erabilera intentsiboak piezen higadura eta matxura ohikoak eragiten ditu. Nabarmentzekoak dira gurpilen zulaketak, balazten doikuntza arazoak, zuzendaritza-sistemaren lasaitzea eta osagai jakin batzuen askatzea.

2. Bateria eta kargarekin lotutako arazoak

Batzuetan bateriak ez dira behar bezala kargatzen edo ez dute autonomia nahikoa mantentzen. Halaber, karga-puntuetan agertzen diren matxurak, konektoreetako arazoak edo gailuen degradazio naturala ohiko erronkak dira.

3. Software eta aplikazio-arazoak

Aplikazioaren erabileran hainbat akats sor daitezke: patineteak desblokeatzeko zailtasunak, geolokalizazioaren desdoitzeak, ordainketa-sistema okerrak edo webguneko eguneratze faltak eragindako funtzionamendu-anomaliak.

4. Logistika eta antolaketa erronkak

Puntu jakin batzuetan patinete-falta edo pilaketa gertatzen da, eta honek berrantolaketa lana eskatzen du. Horrez gain, mantentze-lanen koordinazio desegokiak edo langileen eskasiak zerbitzuaren eraginkortasunean eragina izan dezake.

5. Bezeroek egindako erabilera desegokia

Erabiltzaile batzuek patineteak baimendutako eremuetatik kanpo uzten dituzte edo arduragabekieriaz erabiltzen dituzte, kalteak sortuz. Beste kasu batzuetan, gailuak uretan sartzen dituzte edo baldintza desegokietan erabiltzen dituzte.

6. Segurtasunarekin zerikusia duten arazoak

Istripuak, kolpeak edo segurtasun-elementuen matxurak (argiak, balaztak...) ohikoak dira. Halaber, lapurretak edo gaueko erabilera arriskutsuak ere kontuan hartzekoak dira.

7. Eguraldiaren eraginak

Euriak, izotzak edo haize bortitzek patineteen egoera okertzen dute. Bestalde, tenperatura altuek bateriaren iraupena murriztu dezakete.

8. Bezero-arreta eta kexei lotutako arazoak

Batzuetan erantzun-denborak luzatzen dira, eta horrek bezeroen kexak areagotzen ditu. Horrez gain, ordainketa-erroreak, itzulketen kudeaketa edo patinete erabilgarrien falta ere ohiko kontsulten iturri dira.



9. KOSTUEN EGITURA

1. Hasierako kostua

- Merkataritza erregistrora: 150€
- Notarioa: 350€
- Patentea: 875€

→ **Hasierako kostua guztira: 1.375€**

2. Kostu finkoak

Kostu hauek hilero berdin mantentzen dira ekoizpenarekin lotura zuzena izan gabe.

- Lokalaren alokairua eta mantenua: 1.500 € / hilabetea
- Web orriko gastuak: 100 € / hilabetea
- Ura, argia eta gasa: 290 €
- Internet: 200 €
- Telefonoa: 300 €
- Maileguaren itzulera (8 urtetan): 100.000 €

→ **Kostu finkoen guztira: 101.600 €**

3. Kostu aldagarriak

Kostu hauek ekoizpenaren arabekoak dira; gehiago ekoizten bada, gehiago gastatzen da.

- Produkzio gastuak: 50.000 €

(piezak, bateriak, elektronika, muntaketa, argindarra, ura, gasa eta hornitzaileak)

- Patineteak (stockaren hasierako inbertsioa): 6.500 €
- Langileen soldatak: 7.000 € → Harreragilea eta kontablea: 2.000 €

→ Marketina: 2.000 €

→ Mekanikoa: 1.500 €

→ Saltzailea: 1.500 €

- Gizarte segurantzak: 600 €

→ **Kostu aldagarriak guztira: 64.890 €**

4. Produkzio-kostuen garrantzia

Produkzioa da gure enpresaren oinarri nagusia:

- Produkziarik gabe, ez dago stockik.
- Stockik gabe, ez dago salmentarik.
- Eta salmentarik gabe, ez dago diru-sarrerarik.

Hori dela eta, produkzio-gastuak altuak izan arren, funtsezkoak eta ezinbestekoak dira enpresaren jardura eta iraunkortasuna bermatzeko.

5. Negozio-eredua: prezio baxuak eta kalitate handia

Gure enpresaren helburua da:

- Prezio konpetenteak eskaintzea, bezero guztientzako eskuragarriak izan daitezen.
- Kalitate ona mantentzea, nahiz eta prezioa baxua izan.
- Kalitatea/prezioa erlazio egokia bermatzea: ez dugu “kalitate gorena” saltzen, baina bezeroarentzat oso ona den kalitatea prezio onean eskaintzen dugu.

Horri esker, gure produktuak merkatuan lehiakor mantenduko dira.