

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 arduragabekieraz 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.

