

Bezeroak dira edozein negozio-ereduren bihotza, eta haien beharrianak ondo ulertzea funtsezkoa da balorezko proposamen egoki bat sortzeko.

Horregatik, negozio-eredu honetan galdera nagusi hauei erantzutea ezinbestekoa da: **noretzat sortzen**



dugu balorea? zeintzuk dira ukituko ditugun merkatu-segmentuak? gehienez, zenbat bezero izan ditzakegu? eta zeintzuk dira gure bezerorik garrantzitsuenak?

Gure proiektuaren kasuan, balorea **batez ere hortz-kliniketako langileentzat** sortzen dugu, haiek baitira aplikazioa kontratatu, erabili eta pazienteei gomendatuko dietenak. Hala ere, pazienteak ere funtsezko erabiltzaileak dira, profesionalen bitartez aplikazioa erabiltzen dutelako. Beraz, gure negozio-eredua **bezero-talde desberdinei** zuzenduta dago, bakoitzak bere beharrian, itxaropen eta erabilera-maila desberdinak dituelarik.

Bezero-talde bat merkatu-segmentu bihurtzen da bere beharrianek **eskaintza bereizi bat** eskatzen dutenean, **banaketa-kanal ezberdinak** behar direnean, **harreman-mota propioa** eskatzen dutenean edo eskaintzaren alderdi jakin batengatik ordaintzeko prest daudenean. Irizpide horiek kontuan hartuta, gure negozio-ereduak hainbat **merkatu-segmentazio mota** uztartzen ditu.

Lehenik eta behin, **merkatu masiboaren** ikuspegitik, aplikazioa hortz-klinika guztietara zuzenduta dago, tamaina edo espezializazioa edozein dela ere. Klinika horiek guztiek antzeko beharrak dituzte: pazienteen informazioa modu antolatuan kudeatzea, komunikazioa arintzea, hitzorduak koordinatzea eta lan-karga administratiboa murriztea. Segmentu zabal honek antzeko arazoak partekatzen ditu, eta aplikazioaren oinarrizko funtzionalitateek behar horiei guztiei erantzuten diete.

Bestalde, **merkatu-nitxoak** ere identifikatzen ditugu. Jarraipen kliniko zorrotzagoa eskatzen duten tratamenduekin lan egiten duten klinikak, hala nola periodontzia, ortodontzia edo errehabilitazio konplexuak egiten dituztenak, segmentu espezializatu bat osatzen dute. Klinika horientzat, aplikazioak balio handiagoa eskaintzen du: argazki bidezko lehen balorazioa, pazienteekin komunikazio zuzenagoa eta jarraipen pertsonalizatua. Kasu honetan, balorezko proposamena zehatzagoa da eta profesionalen behar espezifikoetara egokituta dago.

Era berean, gure negozio-ereduak **segmentatutako merkatuaren** ezaugarriak ere baditu. Izan ere, klinika guztiak ez dira berdinak, eta nahiz eta antzeko behar

orokorrak izan, erabilera-intentsitatea, digitalizazio maila edo paziente-profila ezberdina izan daiteke. Horren arabera, honako azpisegmentuak bereiz daitezke:

- Digitalizazio maila handia duten klinikak, aplikazioaren funtzio aurreratuak maiz erabiliko dituztenak.
- Lan-karga administratiboa arindu nahi duten klinikak.
- Adin nagusiko pazienteekin lan egiten duten profesionalak, funtzionalitate sinple eta ulerterrazak behar dituztenak.

Azkenik, gure negozio-eredua **plataforma edo merkatu aldeaniztun** gisa ulertu behar da. Aplikazioak erabiltzaile-segmentu desberdinak lotzen ditu: alde batetik, hortz-klinikako langileak (higienistak, odontologoak, harrerako langileak), eta bestetik, pazienteak. Segmentu horiek desberdinak dira, baina elkarren mendeak: profesionalak aplikazioa erabiltzen badute eta balioa ikusten badiote, pazienteek gomendatuko diete; eta pazienteek erabilera positiboa egiten badute, profesionalen lana erraztu eta klinikaren irudia indartzen da. Ekosistema horrek balioa sortzen du bi aldeentzat.

Bezero potentzialen kopuruari dagokionez, gehienezko estimazioa egiteko inguruko hortz-kliniken kopurua eta paziente-fluxua hartu dira kontuan. Hasierako fasean, klinika bakoitzeko langileak eta paziente aktiboak dira helburua, baina epe luzera beste klinika eta profesional batzuetara hedatzeko aukera dago, eta horrek merkatuaren hazkunde nabarmena ahalbidetzen du.

Azkenik, gure **bezero garrantzitsuenak** honako hauek dira:

- Pazienteen kudeaketa eta komunikazioa hobetu nahi duten hortz-klinikako langileak.
- Tratamendu konplexuak dituzten pazienteekin lan egiten duten profesionalak.
- Teknologia bidez balio erantsi argia eskaini nahi duten klinikak.

Ondorioz, merkatuaren segmentazio anitz honi esker, gure aplikazioak balorea modu eraginkorrean sortzen du, bai profesionalentzat bai pazienteentzat, eta hortz-kliniken eguneroko jarduna modernizatzeko tresna sendoa bihurtzen da.

