

6. BEZEROAREKIKO HARREMANA

Taldea: Ibai Aguado, Markel Bellido, Hamuda eta Unai Torres **2.EM2D**

ENERBIDEA

Bezerearen bizitza-zikloan dugun harremana

Erosketa aurretik:

Fase honetan, gure helburua bezereei informazioa ematea eta interesa piztea da. Horretarako, bilerak egingo ditugu Vitoria-Gasteizko Udala, Arabako Foru Aldundia edo tokiko enprekin, proiektuaren funtzionamendua azalduz. Aurkezpen pertsonalizatuak, simulazioak eta proba pilotuak eskainiko ditugu, bezereen zalantzak argitzeko eta konfiantza sortzeko.

Erosketan:

Bezereak proiektua kontratatzen duenean, prozesua ahalik eta errazena eta argiena izango da. Kontratazioan laguntza pertsonala eskainiko dugu, baldintzak ondo ulertzeko eta tramite administratiboak errazteko, batez ere erakunde publikoekin lan egiterakoan.

Erosketa ondoren:

Behin sistema martxan jarrita, bezereen asebetetzea bermatzea izango da gure lehentasuna. Mantentze-lanak, jarraipen teknikoa eta laguntza azkarra eskainiko ditugu. Gainera, bezereekin harreman etengabea mantenduko dugu, sistemaren errendimenduaren berri emanez eta hobekuntzak proposatuz, fidelizazioa lortzeko.

ENERBIDEK bi harreman mota uztartuko ditu:

Harreman pertsonala:

Gure bezere nagusiekin (udalak, erakunde publikoak eta enpresa handiak) harreman zuzena izango dugu. Aholkularitza pertsonala, bilera presentzialak eta telefono bidezko arreta eskainiko ditugu.

Abantaila nagusia da konfiantza handia sortzen dela eta harremana epe luzera mantentzen dela, nahiz eta kostu handiagoa izan.

Harreman automatizatua:

Aldi berean, sistema teknologikoak erabiliko ditugu bezereekin kontaktua errazteko. Adibidez, webgune baten bidez informazioa eskaini, datuak kontsultatu edo mantentze-eskaerak egiteko aukera egongo da. Etorkizunean, autozerbitzuko plataformak edo laguntza digitala (chat bidezkoa) erabiliko ditugu.

Harreman mota honek kostu txikiagoa du eta bezere gehiagori iristeko aukera ematen du, nahiz eta pertsonalizazioa txikiagoa izan.



Aurkezpena Vitoria-Gasteizko Udalean

Informazioa ematea eta interesa piztea.



Instalazioaren azterketa bezeroarekin

Kontratua sinatzea eta ezarpena prestatzea.



Bezeroekin Harremana

Konfiantza eta berrikuntza.



Mantentze-lanak eta jarraipen teknikoa

Laguntza eta sistema monitorizazioa.



Online arreta eta chat bidezko laguntza

Webgunea eta arreta digitala.