

8. ACTIVIDADES CLAVE:

Las actividades clave de ServiceGo son aquellas que resultan imprescindibles para producir y entregar la propuesta de valor de la plataforma, es decir, conectar de forma segura, rápida y legal a usuarios que necesitan ayuda con tareas cotidianas y a prestadores de servicios verificados. Estas actividades se priorizan según su impacto directo en el funcionamiento diario, la diferenciación competitiva y el cumplimiento de la promesa de confianza y profesionalización.

La actividad de mayor prioridad es el desarrollo, mantenimiento y mejora continua de la aplicación móvil y la página web. Esta tarea abarca la creación inicial del producto mínimo viable con todas las funcionalidades esenciales (registro dual de usuarios y prestadores, verificación de identidad y antecedentes, geolocalización, sistema de matching inteligente, pagos seguros, chat integrado, sistema de valoraciones mutuas y notificaciones push), así como las actualizaciones periódicas para corregir incidencias, optimizar el rendimiento, incorporar mejoras basadas en el feedback de los usuarios y adaptar la plataforma a nuevas normativas (RGPD, Ley de Servicios Digitales, etc.). Liderada por Miquel Martínez, responsable de Desarrollo Tecnológico, esta actividad es la base sin la cual la plataforma no podría operar ni garantizar la seguridad y la rapidez que constituyen el núcleo de la propuesta de valor.

En segundo lugar se sitúa la verificación de usuarios y la gestión de la calidad del servicio. Este proceso diferencia claramente a ServiceGo de otras plataformas informales y es el responsable directo de la confianza que genera la app. Incluye la comprobación obligatoria de identidad (DNI/NIE), antecedentes penales, documentación profesional cuando corresponda y, en su caso, alta como autónomo o registro empresarial de los prestadores. Además abarca la moderación de valoraciones, la resolución de incidencias entre clientes y prestadores, y la aplicación de protocolos de exclusión por incumplimientos graves. Se realiza de manera continua, combinando automatización mediante APIs externas con supervisión manual en casos complejos, asegurando así que cada servicio se ejecute con los estándares de legalidad y seguridad prometidos.

La tercera actividad prioritaria es el marketing digital, la captación y la retención de usuarios en ambos lados de la plataforma. Dirigida por Juanjo García, responsable de Marketing, Comunicación, Administración y Finanzas, esta labor comprende campañas locales segmentadas en redes sociales (Instagram, Facebook, TikTok y LinkedIn), anuncios geolocalizados en Valencia y alrededores, SEO y SEM para la web, creación de contenido atractivo, colaboraciones con influencers o comunidades de autónomos, y acciones promocionales de lanzamiento (registro gratuito, descuentos en los primeros servicios). El objetivo es lograr un crecimiento equilibrado y rápido: atraer suficientes clientes para que los prestadores encuentren oportunidades reales de ingresos y suficientes prestadores para que los clientes dispongan de disponibilidad inmediata en las seis categorías de servicios.

Finalmente, aunque con menor prioridad inicial, se incluye la gestión operativa diaria y la atención al cliente. Esta actividad abarca el monitoreo en tiempo real de las transacciones, la resolución de disputas, la gestión de pagos y comisiones, el soporte directo a usuarios (a través de chat in-app, email y teléfono) y la generación de informes internos para medir indicadores clave (tasa de completitud de servicios, tiempo medio de respuesta, satisfacción del usuario, etc.). En las primeras fases será asumida principalmente por el equipo directivo, con previsión de automatizar o externalizar parte de estas tareas conforme aumente el volumen de actividad.

Estas cuatro actividades se ordenan en esta prioridad porque la tecnología es el fundamento indispensable, la verificación es el elemento diferenciador principal que genera confianza, el marketing es necesario para alcanzar la masa crítica que hace viable el modelo de doble cara y la operativa diaria sostiene la experiencia del usuario una vez que la plataforma está en funcionamiento. Todas ellas están alineadas con la misión de ServiceGo de formalizar y profesionalizar el sector de los recados y servicios cotidianos en el entorno urbano y tecnológico de Valencia.