

Actividades clave

Para llevar a cabo la Propuesta de Valor, necesitamos establecer un sistema de selección y validación de expertos, en el que evaluaremos habilidades, experiencia y conocimientos de los profesionales, verificaremos perfiles, certificados o referencias y clasificaremos a los expertos según su especialidad para garantizar la calidad del servicio. También daremos importancia a la gestión de la plataforma mediante el desarrollo y mantenimiento de la plataforma digital, la optimización de la experiencia de usuario y asegurar procesos simples para publicar y contratar trabajos para ahorrar tiempo a clientes y expertos. Cabe tener en cuenta el emparejamiento entre clientes y expertos, analizando las necesidades del cliente, conectando al cliente con el experto más adecuado y automatizando recomendaciones cuando sea posible, para rapidez y eficacia. Para el control de calidad del servicio, realizaremos un seguimiento de trabajos realizados y crearemos un sistema de valoraciones y reseñas para mantener la confianza y la reputación. También hará falta un sistema de gestión de precios y pagos, definir precios accesibles y justos según el tipo de trabajo, facilitar pagos seguros y rápidos y garantizar que el experto reciba su pago para atraer tanto clientes como profesionales. Por último, estableceríamos un servicio de atención y soporte al cliente para resolver dudas de clientes y expertos, acompañar durante el proceso de contratación y asistir en caso de inconvenientes con el objetivo de generar una buena experiencia del usuario.

Las acciones clave son: establecer un sistema de selección y validación de expertos, la gestión de la plataforma y el emparejamiento entre clientes y expertos.