

ACTIVIDADES CLAVES

Las actividades clave son las acciones más importantes que debemos hacer para que nuestro proyecto funcione y tenga éxito en el mercado. En nuestro caso, las actividades clave son:

Prestación del servicio

Son las actividades más importantes del proyecto, ya que permiten desarrollar nuestra propuesta de valor.

Actividades clave:

- Prestar el servicio a jóvenes estudiantes y trabajadores
- Apoyo en tareas cotidianas (deberes, estudio...)
- Adaptación del servicio a cada usuario (cursos, niveles, edad)

Prioridad: **Muy alta** – Sin estas actividades, el proyecto no existe.

Resolución de posibles incidencias

El servicio de StepUp, es principalmente, ayudar y apoyar a los jóvenes en su etapa educativa, aunque pueden surgir varias incidencias, cómo, por ejemplo:

- Problemas técnicos en la web o la app.
- Información desactualizada o incorrecta.
- Falta de participación inicial de usuarios o colaboradores.

La correcta gestión de estas incidencias es lo que genera la confianza de los clientes en nuestro proyecto.

Prioridad: Alta – Son clave para la satisfacción y fidelización del cliente.

Actividades de coordinación y comunicación

Permiten coordinar la plataforma y mantener la comunicación entre los distintos agentes del proyecto:

- Gestión y actualización de contenidos educativos y laborales.
- Comunicación entre creadores de contenido, plataformas colaboradoras y usuarios.
- Uso de herramientas digitales para el seguimiento del funcionamiento de la web/app.
- Registro de recursos publicados y actividad de los usuarios.

Prioridad: **Media-Alta** – Aseguran el buen funcionamiento, la organización y la calidad del servicio.

Seguimiento satisfacción clientes

Mantienen y fortalecen el vínculo con los clientes a largo plazo: Atención al cliente y seguimiento, encuestas de satisfacción, propuestas de mejora y ampliación de servicios...

Prioridad: **Media** – Favorecen la continuidad de los ingresos.

Actividades de Marketing y Captación

Permiten atraer nuevos clientes y dar a conocer nuestro proyector: difusión en redes sociales y web, distribución de folletos informativos, colaboración con ayuntamientos y asociaciones, charlas informativas.

Prioridad: **Media-Baja** – Importantes para crecer, pero no diarias.

Actividades que pueden externalizarse

- Actividades externalizables:

Son aquellas actividades que no aportan un valor adicional cuando las realiza el propio equipo y que requieren apoyo externo.

- o Publicidad y marketing digital (valor añadido si la hacen más personas aparte de los creadores)
- o Servicios básicos técnico como el alojamiento de la web
- o Publicidad y marketing digital

- Actividades no externalizables:

Son las actividades que solo nuestro equipo puede hacer porque es lo más importante del proyecto.

- o Elegir y organizar los enlaces
- o Decidir la estructura y los temas de la web
- o Actualizar los contenidos y las herramientas
- o Conocer y manejar bien cómo funciona la web

Cuadro resumen de actividades clave

Actividad	Prioridad
Prestación del servicio	Muy alta
Resolución incidencias	Alta
Coordinación	Media-Alta

Seguimiento satisfacción clientes	Media
Márquetin y captación	Media-Baja
Servicios externos	Baja

Conclusión

En conclusión, **StepUp** se apoya en actividades clave bien definidas para ofrecer un servicio de calidad y generar confianza en los usuarios. La prestación del servicio y la resolución de incidencias son esenciales, mientras que la coordinación y el seguimiento refuerzan su funcionamiento. La externalización de algunas tareas permite centrarse en lo más importante del proyecto.