EL POU de la gallina
Revista manresana d'informació i opinió

Opinió | 67 | Actualitzat el 23/02/2014 a les 17:55

Ens cal una aplicació mòbil?

Fa uns dies vaig llegir l'últim estudi d'IAB Spain, el qual, entre altres aspectes i tendències, revelava dades realment interessants. Per exemple, que les aplicacions mòbils (app) ja superen en ús els navegadors i que les tauletes s'utilitzen un 43% més.

Les aplicacions mòbils s'han convertit en una part del nostre dia a dia ja que ofereixen una interacció amb internet molt simplificada. I no només em refereixo a jocs, xarxes socials, comunicació, etc. Avui en dia, trobem aplicatius amb opcions de comerç electrònic, aplicacions de gestió, interacció amb empreses, entre altres.

I... la nostra empresa, necessita una aplicació mòbil?

Resumint-ho, concretaré la resposta en quatre motius:

1. La millora d'atenció al client.
Donar un mal servei representa perdre clients. Una més que evident causa-efecte. Disposar d'una app pot millorar la nostra atenció i fidelitzar els clients. Els usuaris poden accedir a nosaltres siguin on siguin i plantejar-nos idees, propostes, queixes i, sobretot, obtenir una resposta ràpida.

2. Comerç electrònic.
És indispensable poder "caçar" els usuaris que compren mitjançant el mòbil. Generar una bona experiència de compra, coherent amb la nostra marca, ens permetrà vendre més a partir de micropagaments. Però, en el fons, vendre.

3. Implicació dels clients.
Si augmentem la participació dels nostres clients, podrem millorar les vendes. Si creem una aplicació mòbil divertida, que aporti un valor afegit als usuaris, pot convertir-se en un punt de referència i permetre la interacció de lñ'usuari durant tot el dia i des de tot arreu.

4. Millora del posicionament a nivell local.
Fomentar i impulsar el comerç local és un repte. I més, en ciutat com Manresa. Generalment, podria generar sorpresa: "les app són per a grans empreses." Però les aplicacions mòbils poden, mitjançant geolocalització, ajudar els clients a trobar el nostre establiment. Simultàniament, podem proporcionar-los vals de descompte, informació sobre productes, etc. Molts cops, superar la competència pot passar per oferir un tracte personalitzat als clients de l'àrea més pròxima al punt de venda.

Actualment,el mòbil ja és la plataforma líder d'accés a internet. Els consumidors busquen productes i serveis mitjançant el telèfon intel·ligent a l'autobús, al tren, caminant pel Passeig, al lavabo... Al capdavall doncs, ser competitiu avui en dia porta implícit poder disposar d'una aplicació que ens doni opcions per ampliar el nostre mercat.