

Relación Cliente

Autoservicio

Tipo de Relación: Los usuarios pueden utilizar la aplicación de forma independiente sin la necesidad de interacción humana directa.

Coste: Bajo, ya que los usuarios se atienden a sí mismos y requieren poca o ninguna asistencia.

Integración en el Modelo de Negocio: Esta relación con el cliente es fundamental, ya que permite a la mayoría de los usuarios utilizar la aplicación de manera autónoma y, por lo tanto, reduce los costes de atención al cliente.

Asistida

Tipo de Relación: Los usuarios pueden ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente o asistencia técnica para resolver problemas o hacer preguntas.

Coste: Moderado, ya que requiere recursos humanos para atender las consultas y proporcionar asistencia.

Integración en el Modelo de Negocio: Esta relación con el cliente es importante para brindar soporte a usuarios con consultas o problemas. Puede ser parte de un modelo freemium donde los usuarios de membresía premium obtienen soporte prioritario.

Comunidad

Tipo de Relación: Fomentan la creación de una comunidad activa donde los usuarios pueden interactuar entre sí, compartir consejos y motivarse mutuamente.

Coste: Moderado, ya que requiere moderación y gestión de la comunidad, así como la creación de contenido para mantener a los usuarios comprometidos.

Integración en el Modelo de Negocio: Una relación de comunidad fuerte puede fomentar la retención de usuarios y la promoción boca a boca, lo que puede beneficiar a tu modelo de negocio en general.

