

RELACIONES CON LOS CLIENTES

Las relaciones con el cliente describen cómo una empresa interactúa con sus diferentes segmentos de clientes para atraerlos, retenerlos y fidelizarlos. Estas relaciones pueden ser personales, automatizadas, basadas en comunidades o una combinación de ellas. Todo dependerá del modelo de negocio y los valores que quiera transmitir.

Por ello, en nuestra empresa Segurapp, tendremos una **relación automatizada**, puesto que es una app desde la que los propios usuarios administran el servicio que necesitan, además de la página web donde no se necesitan intermediarios para los servicios, por lo que será un servicio automatizado.

1. Asistencia personal

1.1. Acompañamiento y transporte seguro.

El cliente interactúa directamente con la app para solicitar ayuda personalizada. Esto crea confianza en el cliente, dado que estaremos ofreciendo un servicio más humano y cercano.

1.2. Atención al cliente 24/7.

El servicio de atención al cliente está disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana, garantizando así asistencia inmediata y constante en cualquier momento a los usuarios que lo necesiten. Este soporte se ofrece a través de múltiples canales, como un **chat integrado en la app** (cuya gestión recae en el informático contratado para asegurarse de que la app va bien) y una **línea telefónica de atención al cliente** (proporcionado por nosotras, las socias), lo que facilita la comunicación. Los usuarios pueden utilizar este servicio para resolver dudas sobre el funcionamiento de la plataforma, reportar cualquier incidente que pueda surgir o solicitar apoyo personalizado ante situaciones específicas, asegurando una experiencia confiable y completa.

2. Comunidades

La app incluye espacios dedicados a foros y grupos de apoyo, diseñados para que los usuarios puedan compartir sus experiencias, intercambiar consejos de seguridad y evaluar los servicios ofrecidos. Será un apartado donde puedan publicarse **noticias** y **foros** de interés que tengan que ver con la seguridad (no se subirán automáticamente, pues el material pasará a ser revisado antes de publicarse en dicho apartado dentro de la app).

3. Automatización y recordatorios

El sistema incluye **recordatorios** personalizados que envían alertas automáticas para ayudar a los usuarios a mantenerse al día con tareas importantes (como tomar medicamentos, asistir a citas médicas o completar recados esenciales. Dependiendo de lo que se hayan apuntado). Esta funcionalidad no solo facilita la organización diaria, sino que también **promueve** el uso continuo y efectivo de la **plataforma**, a la par que mejora la experiencia y satisfacción del usuario.

4. Relaciones de confianza

La plataforma garantiza la verificación de identidades mediante rigurosos controles de seguridad a los conductores, acompañantes y voluntarios que forman parte del servicio. Este proceso asegura la fiabilidad que se puede depositar en las personas involucradas, reforzando la **credibilidad** y brindando a los usuarios un entorno **confiable** y **seguro**.

5. Interacción multicanal

La interacción con los usuarios no se limitará al uso de la app, sino que se extenderá a otros canales para garantizar una **comunicación** integral. Esto incluye el uso de **correo electrónico**, **número de atención al cliente** y **redes sociales** para mantener a los usuarios informados y conectados.