

CANALES

Los canales son los medios que utilizaremos para comunicarnos con nuestro segmento de clientes y hacerle llegar el servicio en este caso. Hemos realizado una clasificación entre canales directos e indirectos. Dentro de este apartado del **CANVAS** nos referimos a los canales que utilizaremos con:

1. Usuarios registrados que han perdido o extraviado a su mascota:

Canales directos:

Son los **puntos de contacto propios** con los que conectamos con nuestro segmento de clientes y directamente relacionados con la relación con los clientes. Son los que nos reportarán mayor beneficio al pertenecer directamente a nuestra propuesta y sobre los que tendremos un mayor control. Dentro de estos canales utilizaremos los siguientes:

- La **propia APP intuitiva** y de **fácil manejo** apta para todos los públicos.
- **Atención al cliente:** ofreceremos servicio de soporte técnico para dar respuesta a los posibles problemas que tengan los usuarios. En este caso contaremos con los siguientes canales de comunicación:
 - ✓ **Chatbot:** método de relación con el usuario que estará disponible las 24 horas con posibilidad de contactar con un miembro del equipo si el usuario lo requiere y mantener una conversación en tiempo real por texto o por voz.
 - ✓ **Correo electrónico** (tiempo de respuesta máximo de 48 horas).
 - ✓ **FAQ de preguntas y respuestas frecuentes.**
 - ✓ **Tu opinión nos ayuda a mejorar:** apartado con un formulario para rellenar. Entre las preguntas figuraría "**Usas ASTUR PET**" para (buscar animales perdidos, encontrar animales perdidos, en adopción, para donar, para encontrar establecimientos PET FRIENDLY en Asturias u otros....).

Canales indirectos:

Son canales en los que precisamos de un **intermediario, partners o terceras partes que nos ayuden a conectar este servicio con el cliente**. Dentro de estos canales utilizaremos los siguientes:

- Redes sociales.
- Albergues y Protectoras de Animales de Asturias.

- Colonias Felinas de Asturias.
- Ayuntamientos.
- Ferias, eventos, encuentros solidarios para animales sin hogar.
- Medios de comunicación.