

Relaciones con los Clientes – Proyecto INNOVAC

La relación con los clientes en INNOVAC se basa en ofrecer un acompañamiento continuo, especializado y de confianza a empresas industriales que buscan ahorro, sostenibilidad y modernización energética.

Se estructura en cinco ámbitos principales: **adquisición, personalización, seguimiento, soporte y fidelización.**

1. Relación Personalizada y Consultiva (B2B Técnico)

INNOVAC mantiene un enfoque **consultivo**, no solo comercial. Esto significa:

- Análisis detallado de cada empresa.
- Visitas técnicas iniciales sin compromiso.
- Propuestas de ahorro ajustadas a datos reales.
- Comunicación directa con gerencia, mantenimiento y producción.

Valor: genera confianza desde el inicio y refuerza la credibilidad técnica.

2. Acompañamiento Durante Todo el Ciclo del Proyecto

La relación con el cliente no se limita a la venta; INNOVAC acompaña en todas las fases:

- Auditoría energética
- Diseño de soluciones
- Ejecución e instalación
- Legalización

- Puesta en marcha
- Formación interna

Valor: el cliente percibe un servicio integral “llave en mano”.

3. Soporte Técnico Continuo

Una vez implementadas las soluciones, INNOVAC ofrece:

- Soporte telefónico y por email.
- Asistencia técnica presencial en caso de fallo.
- Mantenimiento preventivo programado.
- Actualizaciones periódicas del sistema IoT de monitorización.

Valor: garantiza que las instalaciones funcionen al máximo rendimiento.

4. Relación Digital a Través del Sistema de Monitorización

La plataforma SGE (Sistema de Gestión Energética) actúa como un canal directo con el cliente:

- Informes automáticos
- Alarmas en tiempo real
- Históricos de consumo
- Recomendaciones de optimización

Valor: genera una relación continua basada en datos y mejoras tangibles.

5. Programas de Fidelización y Mejora Continua

Para mantener el vínculo a largo plazo:

- Revisiones energéticas anuales

- Actualización de propuestas de ahorro
- Acceso a nuevos servicios INNOVAC
- Formación periódica (INNOVAC Verde)
- Descuentos para ampliaciones o nuevos proyectos

Valor: mantiene a la empresa en un estado de eficiencia constante, fomentando la renovación y ampliación.

6. Relación Basada en Resultados

INNOVAC se orienta al impacto real:

- Ahorros medibles
- Indicadores de rendimiento (KPIs energéticos)
- Retorno de la inversión verificable
- Transparencia en datos y costes

Valor: construye una relación basada en hechos, no en promesas.

7. Comunicación Transparente y Proactiva

El cliente recibe:

- Cronogramas claros
- Informes periódicos
- Avisos de incidencias
- Avisos sobre subvenciones o ayudas disponibles

Valor: sensación de seguridad, control y profesionalidad.

Conclusión

La relación con los clientes en INNOVAC se basa en **confianza, personalización, soporte técnico continuo y comunicación transparente**, proporcionando a las empresas industriales una experiencia completa y sostenida en el tiempo.

