

Relaciones con los clientes: **Virtus**

Para garantizar la escalabilidad y la confianza en **Virtus**, hemos diseñado una estrategia de relación híbrida que combina el servicio automatizado con IA con el soporte humano, adaptándonos a cada segmento.

1. Con los Candidatos (Usuarios): Servicios Automatizados

La relación con el talento se basa principalmente en Servicios Automatizados. Nuestra IA actúa como un "tutor virtual" disponible 24/7, permitiendo que el usuario pueda pedir consejos o ayuda en cualquier punto del proceso (autoservicio). Este tutor virtual está impulsado con IA, pero para cualquier cuestión más personalizada pueden contactar con la plataforma recibiendo atención de nuestros trabajadores. Por otro lado, para fidelizarlos y "mantenerlos ligados a la propuesta", la plataforma mandará correos automáticos que actualizarán al usuario sobre el estado de su solicitud.

Ejemplo: Si el candidato tras un período de tiempo no ha encontrado su match, la IA le proporcionará un feedback para analizar qué está fallando en su candidatura y le solicitará información nueva para acelerar la búsqueda.

2. Con las Empresas (Clientes): Asistencia Personal y Autoservicio

Para las empresas, ofrecemos un servicio similar. En la fase inicial, las entidades reciben ayuda 24/7 de nuestra IA para lograr un perfil lo más detallado posible. En caso de que la IA no esté respondiendo a sus necesidades o encuentren algún fallo en la plataforma podrán contactar con nuestro personal. La plataforma los mantendrá regularmente informados del estado de su aplicación vía email automático.

Ejemplo: Nuestra plataforma pedirá valoraciones a las empresas sobre los matches encontrados. Imaginamos que las empresas tienden a solicitar la capacidad de hablar en público, nuestra IA se alimentará de esa información para; por un lado, recomendar a los candidatos que le den importancia y por otro lado, nuestro algoritmo posicionará antes a los perfiles que ya tengan esa capacidad.

Finalmente, mientras los perfiles y las entidades se mantengan suscritos, se les seguirán enviando emails para mantener el contacto. Por ejemplo:

- Para que lo recomiendan.
- Para informar de nuevas funciones de la plataforma.
- Para recibir feedback tras la contratación (por ambas partes).
- Para crear estadísticas de satisfacción.
- etc.