

# RELACIONES CON LOS CLIENTES

Nuestra plataforma digital de visualización 3D aplicada a la rehabilitación de interiores establece una **relación cercana, profesional y continua** con sus clientes, adaptándose a los distintos perfiles del sector de la construcción y el diseño de interiores. Al tratarse de una plataforma online, la relación con el cliente se mantiene durante **todo el ciclo del proyecto**, desde la idea inicial hasta la finalización de la obra y el uso continuado del servicio.

El objetivo principal es **acompañar al usuario**, facilitar la toma de decisiones y garantizar una experiencia clara, eficiente y personalizada.

## Asistencia personal

La plataforma ofrece **asistencia personal** para ayudar a los usuarios en el uso general de las herramientas:

- Soporte online a través de chat, correo electrónico o sistema de tickets.
- Resolución de dudas técnicas sobre la visualización 3D y el proceso de rehabilitación.
- Ayuda en la configuración de proyectos y carga de modelos.

Este tipo de asistencia está orientada a clientes particulares y profesionales que necesitan apoyo puntual durante el uso de la plataforma.

## Asistencia personal dedicada

Para clientes con un uso intensivo del servicio, como empresas de rehabilitación, estudios de arquitectura o promotoras, se ofrece **asistencia personal dedicada**:

- Gestor o técnico asignado.
- Soporte prioritario con tiempos de respuesta garantizados.
- Formación inicial y acompañamiento en proyectos complejos.

- Adaptación de la plataforma a flujos de trabajo específicos.

Este tipo de relación refuerza la confianza y fidelización de los clientes más importantes.

## **Autoservicio**

La plataforma está diseñada para que muchos usuarios puedan utilizarla de forma **autónoma**, sin necesidad de asistencia constante:

- Registro y contratación de servicios online.
- Gestión de proyectos y obras activas.
- Selección de módulos, planes y funcionalidades.
- Acceso a visualización 3D y herramientas básicas.

El autoservicio es especialmente útil para usuarios acostumbrados a la tecnología y permite escalar el modelo de negocio.

## **Servicios automatizados**

La plataforma integra **servicios automatizados** que mejoran la experiencia del usuario y reducen la necesidad de intervención humana:

- Estimación automática de tiempos de obra.
- Análisis energético tras la rehabilitación.
- Detección de posibles errores mediante IA.
- Activación automática de suscripciones, módulos y licencias.
- Notificaciones sobre avances, cambios o finalización de fases.

Estos servicios aportan eficiencia, precisión y rapidez al proceso de rehabilitación.

## **Comunidades**

La plataforma fomenta la creación de **comunidades profesionales** dentro del sector:

- Espacios digitales para arquitectos, constructores y diseñadores.
- Intercambio de experiencias, dudas y buenas prácticas.
- Compartición de proyectos, soluciones técnicas y recomendaciones.
- Relación entre profesionales y clientes dentro de un entorno seguro.

Las comunidades ayudan a generar confianza, aprendizaje colectivo y sentimiento de pertenencia.

## **Co-creación**

La co-creación es un elemento clave en la relación con los clientes:

- Los profesionales y clientes participan activamente en el diseño del proyecto.
- El cliente puede opinar y decidir sobre distribución, materiales y mobiliario (por ejemplo, IKEA).
- Posibilidad de realizar cambios en tiempo real antes de ejecutar la obra.
- Feedback continuo para mejorar la plataforma y sus funcionalidades.

La co-creación convierte al cliente en parte activa del proceso de rehabilitación, reduciendo errores y aumentando la satisfacción final.

La relación con los clientes se basa en un **modelo híbrido**, que combina atención personalizada y herramientas automatizadas. Esto permite adaptarse a distintos perfiles, desde clientes particulares hasta grandes empresas, garantizando una experiencia eficiente, cercana y de alto valor añadido.

Gracias a este enfoque, la plataforma no solo ofrece un servicio tecnológico, sino que se convierte en un **aliado estratégico** en los procesos de rehabilitación y diseño de interiores.