

CANALES

Nuestra plataforma es un **servicio digital**, por lo que los **canales principales son online**. Todo el proceso de relación con el cliente se realiza de forma directa a través de nuestra **web y aplicación**, sin necesidad de intermediarios físicos como tiendas o comerciales externos. Esto nos permite tener un **control total sobre la experiencia del usuario**, la marca y el servicio ofrecido.

Nuestra “tienda” es completamente digital y accesible desde cualquier lugar del mercado europeo.

Canal directo principal

El **canal directo de venta y relación con el cliente** es la propia plataforma digital (web/app). A través de ella, los usuarios pueden:

- Registrarse en la plataforma.
- Explorar procesos de rehabilitación en 3D.
- Visualizar el estado inicial y final del espacio.
- Ver la decoración y el amueblamiento con mobiliario de empresas como IKEA.
- Contratar servicios, suscripciones o módulos adicionales.
- Comunicarse con profesionales y con el soporte técnico.

Fases del canal

1. Percepción

Es la fase en la que el cliente **conoce la existencia de la plataforma**.

Canales de percepción:

- Página web oficial.
- Redes profesionales (LinkedIn).
- Recomendaciones de arquitectos, constructoras o estudios de interiorismo.
- Colegios profesionales y asociaciones del sector.
- Casos prácticos y demostraciones 3D online.

Objetivo: que el cliente entienda rápidamente qué hace la plataforma y qué problema soluciona.

2. Evaluación

En esta fase, el cliente **valora si la plataforma le resulta útil**.

Canales de evaluación:

- Demostraciones interactivas en la web.
- Pruebas gratuitas o versiones demo.
- Ejemplos de proyectos reales (antes y después en 3D).
- Opiniones y testimonios de profesionales.
- Comparación de planes y funcionalidades.

Objetivo: generar confianza y mostrar claramente el valor añadido de la visualización 3D.

3. Compra

La compra se realiza **directamente desde la plataforma**, sin intermediarios.

Canales de compra:

- Contratación online de suscripciones (mensuales o anuales).
- Pago por obra activa.
- Compra de módulos, licencias o servicios adicionales.
- Métodos de pago digitales seguros.

Objetivo: que el proceso de compra sea rápido, claro y sencillo.

4. Entrega

Al tratarse de un servicio digital, la entrega es **inmediata**.

Canales de entrega:

- Acceso instantáneo a la plataforma tras el registro o pago.
- Activación automática de módulos y licencias.
- Acceso a herramientas 3D, gestión de obras y visualización de proyectos.
- Integración con otros sistemas (BIM, flujos de trabajo profesionales).

Objetivo: que el cliente pueda empezar a trabajar sin esperas ni complicaciones.

5. Post-venta

La relación con el cliente continúa una vez contratado el servicio.

Canales de post-venta:

- Soporte técnico online (chat, correo, tickets).
- Tutoriales en vídeo y guías paso a paso.
- Actualizaciones continuas de la plataforma.
- Formación inicial para empresas y centros educativos.
- Atención personalizada para planes avanzados y licencias corporativas.

Objetivo: fidelizar al cliente, resolver dudas y mejorar continuamente la experiencia de uso.

Canales directos: ventajas

Al utilizar canales directos:

- Eliminamos intermediarios.
- Reducimos costes.
- Mejoramos la comunicación con el cliente.
- Personalizamos el servicio.
- Controlamos toda la experiencia del usuario.

Canales complementarios y aliados

Además del canal propio, nos apoyamos en plataformas y socios del sector que comparten una idea similar de digitalización, como:

- **Revizto**: plataforma que conecta diseño y construcción y demuestra la importancia de centralizar información digital y visual en proyectos constructivos.

Estos referentes refuerzan la credibilidad de nuestro modelo y muestran que la digitalización del sector es una necesidad real.

Nuestros canales están completamente alineados con un **modelo digital, directo y eficiente**, que acompaña al cliente en todas las fases: desde que conoce la plataforma hasta el uso continuado y el soporte post-venta. Esto nos permite ofrecer una experiencia fluida, profesional y de alto valor añadido.