

RELACIÓN CON LOS CLIENTES

La plataforma establecerá una relación con los clientes basada en la **combinación de servicios automatizados y asistencia personalizada** con el objetivo de atraer nuevos usuarios, mantenerlos en el tiempo y fomentar su crecimiento dentro del ecosistema de la plataforma.

En primer lugar, la **captación de clientes** se realizará principalmente a través de canales digitales. La plataforma ofrecerá una experiencia inicial sencilla y accesible mediante una aplicación web y móvil donde los usuarios podrán registrarse, conectar sus dispositivos y obtener un primer diagnóstico automático de su consumo.

Este enfoque de **autoservicio** permitirá atraer a hogares y empresas que buscan soluciones rápidas sin necesidad de contacto directo inicial. Además, se utilizarán contenidos educativos, demostraciones y pruebas gratuitas para reducir la barrera de entrada y generar confianza.

Una vez captado el cliente la relación se mantendrá principalmente mediante **servicios automatizados**. La inteligencia artificial analizará de forma continua los datos de consumo y proporcionará recomendaciones personalizadas, alertas, informes periódicos y simulaciones de ahorro. Este modelo automatizado permite una relación constante con el usuario, ya que la plataforma acompaña al cliente en su día a día ayudándole a mejorar su sostenibilidad de manera progresiva y medible.

Para aquellos clientes que requieran un mayor nivel de atención especialmente empresas, se ofrecerá **asistencia personal y asistencia personal dedicada**. Esto incluirá soporte técnico, asesoramiento especializado en sostenibilidad, interpretación de informes y acompañamiento en procesos más complejos

La plataforma también fomentará la relación con los clientes a través de **comunidades**. Se crearán espacios digitales donde los usuarios puedan compartir logros, buenas prácticas, consejos y retos relacionados con la sostenibilidad. Estas comunidades, apoyadas por sistemas de gamificación, aumentarán el compromiso del cliente y fortalecerán el sentimiento de pertenencia al proyecto.

Además, se impulsará la **co-creación**, integrando a los usuarios en la mejora continua del servicio. A través de encuestas y análisis del comportamiento de uso los clientes podrán proponer nuevas funcionalidades, mejoras en las recomendaciones o nuevos servicios. Esta participación activa permitirá adaptar la plataforma a las necesidades reales de los usuarios y generar nuevas oportunidades de ingresos.

Para garantizar que los clientes se mantengan vinculados a la propuesta se utilizarán **suscripciones**, actualizaciones constantes y recompensas por uso responsable.

En conjunto, la relación con los clientes se basa en un modelo híbrido que combina **autoservicio, automatización, atención personalizada, comunidad y co-creación**, asegurando una experiencia cercana, continua y alineada con los valores de sostenibilidad y tecnología del proyecto.