

## CANALES:

En este apartado se explica cómo una persona usuaria conoce y utiliza el servicio **Solar.Gasteargi**, desde el primer contacto en la calle hasta la devolución de la powerbank, y qué papel juegan los distintos canales y la aplicación móvil en este proceso.

El primer contacto con el servicio se produce en la vía pública. La persona ve un punto de carga **Solar.Gasteargi** situado en una plaza, parque o zona universitaria. El diseño del punto es moderno y llamativo, con paneles solares visibles y mensajes claros como “¿Sin batería? Carga aquí con energía solar”. Este punto físico es el principal canal de captación, ya que permite que el servicio se entienda de un vistazo sin necesidad de conocer la marca previamente.

Una vez que la persona se acerca, encuentra en la pantalla información básica: qué ofrece el servicio, el precio del alquiler y cómo usarlo. En la misma pantalla aparece un código QR que invita a escanearlo para empezar. En este momento, el servicio elimina barreras, ya que no hay personal ni procesos complicados: todo es autoservicio.

Al escanear el código QR, la persona accede a la aplicación móvil de **Solar.Gasteargi**, que es el canal digital central del proyecto. Desde la app, el usuario se registra de forma rápida (email o cuenta de Google) y elige un método de pago sencillo como tarjeta o Bizum. La app permite ver cuántas powerbanks hay disponibles y el coste del alquiler. Una vez confirmado, el punto de carga se desbloquea automáticamente y la persona puede retirar la powerbank.

Durante el uso, el cliente se lleva la *powerbank* consigo y puede cargar su móvil mientras se mueve por la ciudad. La app muestra el tiempo de uso y el nivel de batería, y envía avisos simples para evitar despistes. De esta forma, la relación con el cliente es digital, directa y poco invasiva, pensada para jóvenes acostumbrados a usar el móvil para todo.

Si surge algún problema o duda, la app actúa como canal de atención al cliente. Incluye una sección de preguntas frecuentes y un sistema de incidencias para casos como fallos de carga o retrasos en la devolución. Esto permite resolver problemas sin necesidad de atención presencial, lo que hace el servicio más eficiente y accesible.

Para finalizar el proceso, la persona devuelve la powerbank en cualquier punto **Solar.Gasteargi**. El sistema reconoce automáticamente la batería, cierra el alquiler y realiza el cobro final desde la app. Después, el usuario recibe un mensaje con el resumen del uso y el impacto ecológico generado, lo que refuerza la relación con el cliente y fomenta que vuelva a utilizar el servicio.

## EN RESUMEN:

**Solar.Gasteargi** utiliza una combinación clara de canales físicos y digitales, con una relación con el cliente basada en el autoservicio, la sencillez y la tecnología. La app es la pieza clave que conecta todos los pasos del recorrido y permite que el servicio sea rápido, cómodo y adaptado a un público joven.

## 1. CONOCE EL SERVICIO



## 2. DESCARGA LA APP



## 3. EVALÚA EL PUNTO



## 4. ALQUILA EL POWERBANK



## 5. USA Y CARGA



## 4. ALQUILA EL POWERBANK



## ¿DUDAS?



¡Te ayudamos!

Chat en la App

Email:  
soporte@solar.gasteargi

Email:  
soporte@@solar.gasteargi

