

RELACIONES CON LOS CLIENTES

Para que la aplicación móvil funcione correctamente y genere confianza tanto en las clínicas dentales como en los pacientes, es imprescindible definir el tipo de relación que mantendremos con cada uno de estos segmentos. Nuestro objetivo es ofrecer una experiencia cercana, accesible y eficiente, combinando atención humana y herramientas automatizadas que facilitan el uso diario de la aplicación.

1. Asistencia personal

Ofrecemos soporte directo a las clínicas dentales en la puesta en marcha de la aplicación, resolviendo dudas de forma individualizada.

Incluye:

- Atención por teléfono o videollamada.
- Reuniones para explicar funcionalidades.
- Acompañamiento durante la integración inicial.

2. Asistencia personal dedicada

Las clínicas que contraten un plan más completo dispondrán de un contacto técnico o comercial asignado para resolver incidencias, gestionar mejoras o atender necesidades específicas.

3. Autoservicio

Los pacientes y las clínicas tendrán acceso a:

- Una guía de uso dentro de la app.
- Un apartado de preguntas frecuentes.
- Tutoriales.
- Paneles intuitivos para gestionar su propia información.

Esto permite resolver dudas básicas sin necesidad de contactar con soporte.

4. Servicios automatizados

La aplicación incorpora funcionalidades que automatizan parte de la relación con el cliente:

- Recordatorios automáticos de citas
- Avisos de medicación o cuidados
- Notificaciones personalizadas
- Seguimiento automático del progreso del tratamiento.

Estas herramientas reducen el trabajo manual de la clínica y mejoran la experiencia del paciente.

5. Comunidades

Se pueden crear espacios digitales (redes sociales o foros propios) donde las clínicas y pacientes puedan compartir información útil sobre salud bucodental, novedades y consejos. Esto refuerza la imagen del proyecto y fomenta la fidelización.

6. Co-creación

Escuchamos a las clínicas y pacientes para mejorar continuamente la aplicación. Pueden aportar sugerencias sobre funciones, mejoras del diseño o nuevas herramientas, desarrollando así un producto que evoluciona según sus necesidades reales.