



## RELACIONES CON CLIENTES

En Vitalia, las relaciones con los usuarios son fundamentales para que la aplicación cumpla su propósito de mejorar la salud y el bienestar de las personas y ayudarlas a cambiar sus hábitos. Como es una aplicación digital, no es posible establecer contacto cara a cara. Por eso, la aplicación se comunica con los usuarios a través de la propia app, mensajes internos, notificaciones y otros medios digitales.

La app busca adaptar la relación con cada usuario, con atención personalizada dentro de la plataforma, servicios automatizados y herramientas de autoservicio. Esto ayuda a mantener a los usuarios motivados, satisfechos y comprometidos con su bienestar, sin que haga falta contacto físico.

1. **Asistencia personal:** Aunque no haya contacto físico, Vitalia ofrece asistencia personalizada digital, dando orientación y apoyo directamente dentro de la aplicación. Los usuarios pueden recibir recomendaciones de hábitos saludables, seguimiento de sus metas y consejos adaptados a su perfil mediante notificaciones y mensajes internos. Aunque sea completamente digital, los usuarios se sienten acompañados y motivados ya que Vitalia se adapta a cada usuario, lo que busca, lo que quiere, lo que necesita y lo que quiere llegar a conseguir.
2. **Asistencia dedicada:** Algunos usuarios pueden recibir una atención más personalizada dentro de la aplicación, basada en su perfil y en el uso que hacen de Vitalia. Vitalia ofrece esta asistencia a través de mensajes dentro de la app, correos electrónicos y consejos y recordatorios que se adaptan a las necesidades de cada usuario. Gracias a esto, el usuario puede recibir apoyo específico sin necesidad de contacto directo con una persona.
3. **Autoservicio:** Vitalia permite a los usuarios gestionar su bienestar de manera autónoma, los usuarios pueden acceder a rutinas y el seguimiento de hábitos saludables dentro de la app, esto permite a los usuarios llevar un ritmo ajustado a sus tiempos y necesidades.
4. **Servicios automatizados:** Para facilitar la experiencia y mantener los usuarios activos, Vitalia utiliza sistemas automatizados como notificaciones, recordatorios personalizados y chatbots, toda la información dentro de la aplicación como dietas y rutinas están supervisadas por profesionales. De esta manera, los usuarios podrían recibir orientación constante y soluciones rápidas.
5. **Comunidades:** Vitalia fomenta la interacción entre usuarios a través de retos en grupo, logros compartidos y un foro donde puedan hablar sobre nuevas



rutas, dar consejos o compartir su experiencia. Esto crea un sentimiento de pertenencia y hace que la experiencia sea más motivadora.

6. Co-creación: A través de comentarios, valoraciones y sugerencias, los clientes pueden participar indirectamente en la mejora de la app, ayudando a decidir qué funciones o retos se pueden añadir en el futuro.