

## **RELACIONES CON LOS CLIENTES**

Las relaciones con los clientes de **ECOBOT y AURA** están diseñadas para atraer nuevos usuarios, fidelizarlos a largo plazo y favorecer su crecimiento dentro del ecosistema **EcoSystem**. Para ello, se combina una atención personalizada con servicios digitales automatizados y mecanismos de participación activa que refuerzan el vínculo entre el cliente y el proyecto.

En función del segmento de cliente y del nivel de servicio requerido, se establecen distintos tipos de relación. Por un lado, se ofrece una asistencia personal dedicada dirigida principalmente a empresas e instituciones, que incluye acompañamiento durante el proceso de venta, la instalación del robot ECOBOT, la formación del personal y un soporte técnico continuo. Este tipo de relación es clave para garantizar una correcta implantación del sistema y generar confianza en clientes con necesidades técnicas y normativas exigentes.

Por otro lado, se proporcionan servicios automatizados y digitales a través de la plataforma EcoSystem y la aplicación móvil. Mediante estas herramientas, los clientes reciben datos ambientales en tiempo real, informes automáticos, alertas, notificaciones y recomendaciones, permitiendo una gestión eficiente y constante sin necesidad de intervención directa. Este enfoque facilita el uso diario del sistema y mejora la experiencia del usuario.

Además, se fomenta una comunidad activa de usuarios mediante retos de sostenibilidad, dinámicas de gamificación y la posibilidad de aportar ideas para la mejora continua del sistema. Esta participación refuerza el compromiso del cliente con los objetivos ambientales del proyecto y promueve una relación más cercana y duradera.

Para mantener a los clientes vinculados a largo plazo, EcoSense 360 desarrolla acciones como el seguimiento post instalación, el mantenimiento preventivo, las actualizaciones periódicas de software con nuevas funcionalidades y la elaboración de informes personalizados que evidencian el impacto ambiental positivo alcanzado. Asimismo, se impulsa la formación continua a través de webinars y sesiones informativas sobre sostenibilidad y el uso eficiente del sistema.

Los clientes se integran activamente en el modelo de negocio mediante la contratación de suscripciones a planes de datos, análisis avanzado y soporte premium, así como a través de servicios adicionales como mantenimiento, ampliación de sensores o adquisición de pulseras AURA adicionales. También participan en programas de mejora ambiental, procesos de certificación sostenible y proyectos educativos o campañas de concienciación ambiental.

En conjunto, la relación con los clientes no se limita a la venta del producto, sino que se convierte en una fuente de valor continuo, generando ingresos recurrentes y fortaleciendo el compromiso de las organizaciones con la sostenibilidad, la innovación tecnológica y la mejora constante de su impacto ambiental.