



9. RELACIÓN CON LOS CLIENTES – IAKIA

La relación con los clientes es un elemento clave para el éxito de IAKIA, ya que se trata de un sistema de seguridad que debe funcionar de forma fiable, continua y adaptada a las necesidades de cada organización. La estrategia de relación se basa en cercanía, soporte técnico de calidad y acompañamiento durante todo el ciclo de vida del producto.

1. Relación Personalizada en la Fase Inicial

• Reuniones presenciales y análisis de necesidades

IAKIA comienza cada proyecto con una reunión presencial o videollamada para entender:

- Zonas críticas
- Tipos de accesos
- Cámaras existentes
- Necesidades de trazabilidad
- Requisitos normativos

Esta fase es clave para diseñar una solución a medida.

• Instalaciones piloto

Antes de una instalación completa, se ofrece un piloto reducido para:

- Validar la tecnología en el entorno real del cliente
- Ajustar sensibilidad, reglas y permisos
- Demostrar el valor del sistema

Esto genera confianza y reduce riesgos para el cliente.



2. Relación Continua Basada en Soporte Técnico

• Soporte técnico directo

IAKIA ofrece soporte técnico por:

- Teléfono
- Email
- Mensajería instantánea

El objetivo es resolver incidencias rápidamente y garantizar disponibilidad 24/7.

• Actualizaciones del software

La suscripción incluye:

- Nuevas funciones
- Mejoras de rendimiento
- Correcciones de errores
- Optimización de visión artificial y UWB

Esto asegura que el cliente siempre tenga la versión más avanzada.

• Mantenimiento preventivo

Incluye:

- Revisión del servidor local
- Comprobación de cámaras
- Verificación de tags UWB
- Ajustes de reglas y permisos

3. Relación Basada en Confianza y Proximidad

• Servicio cercano en País Vasco y norte de España

IAKIA se diferencia por ofrecer:



- Atención en euskera y castellano
- Desplazamientos rápidos
- Formación presencial
- Soporte local sin intermediarios

Esto es un valor diferencial frente a soluciones internacionales.

4. Formación y Acompañamiento

• Formación inicial al cliente

Incluye:

- Uso del software
- Uso de la app móvil
- Gestión de permisos
- Interpretación de alertas
- Buenas prácticas de seguridad

• Manuales y vídeos explicativos

Material sencillo para que el cliente pueda operar el sistema sin depender siempre del soporte.

5. Relación a Largo Plazo

IAKIA busca relaciones duraderas basadas en:

- Suscripción mensual
- Mantenimiento continuo
- Ampliaciones de zonas o cámaras
- Reposición de tags UWB
- Nuevos módulos según necesidades

El objetivo es acompañar al cliente en su evolución y digitalización.



6. Relación Basada en Confianza Técnica

• Transparencia en el procesamiento local

El cliente sabe que:

- Sus datos no salen de sus instalaciones
- No se usa nube por defecto
- El sistema cumple RGPD desde el diseño

Esto genera una relación basada en seguridad y confianza.

Resumen de la Relación con los Clientes

Etapas	Tipo de relación
Antes de la instalación	Reuniones, análisis, piloto, asesoramiento
Durante la instalación	Acompañamiento técnico, configuración personalizada
Después de la instalación	Soporte continuo, actualizaciones, mantenimiento
A largo plazo	Suscripción, ampliaciones, relación cercana y local