

6. Relación con el cliente

La relación con los centros y usuarios se gestiona en **tres momentos clave: antes de la compra, durante la compra y después de la compra**, adaptando el tipo de apoyo según sus necesidades en cada etapa.

1. Antes de la compra

- Se ofrece **acompañamiento cercano y personalizado**, resolviendo dudas y explicando las funcionalidades del sistema.
- Se realizan **demos y pruebas piloto** para que los usuarios y centros puedan experimentar directamente el robot y evaluar su impacto.
- Se proporciona **información detallada sobre instalación, mantenimiento y costes**, para que los clientes puedan tomar decisiones informadas.

2. Durante la compra

- Se brinda **formación específica para profesionales** que van a usar o supervisar el robot.
- Se acompaña la **instalación y configuración personalizada** del sistema, adaptando el robot y el software a las capacidades del usuario.
- Se asegura que el centro y los usuarios comprendan todas las funciones y se sientan cómodos con el uso del robot.

3. Después de la compra

- Se mantiene **soporte técnico continuo** para resolver incidencias o dudas.
- Se realizan **actualizaciones de software y mejoras** según las necesidades detectadas en el uso real.
- Se fomenta la **participación del cliente en la co-creación** de nuevas funcionalidades, asegurando que el sistema evolucione con ellos.
- Se ofrece seguimiento periódico para garantizar el correcto funcionamiento y la satisfacción del usuario a largo plazo.