

## 8. Actividades clave

### 8.1 Producción

- **Creación de productos:** Aunque la fabricación del líquido y componentes base se realiza mediante una alianza estratégica con Oral B, MicroSmile gestiona la recepción en su almacén central. Realizamos un riguroso control de calidad consistente en probar la capacidad de irrigación de cada unidad antes de su envío. Clasificamos el inventario en tres estados (pendientes, comprobados y aptos para distribución) para asegurar que solo productos en perfecto estado lleguen a clínicas, universidades y domicilios.
- **Desarrollo de servicios:** Gestionamos un sistema de reposición automatizada para que los suscriptores reciban sus recambios periódicamente sin necesidad de solicitarlos. Además, organizamos y coordinamos los talleres de formación para docentes y familias a través de nuestra plataforma web, adaptando el mensaje de prevención a cada grupo. También mantenemos un canal profesional con odontólogos, facilitándoles material clínico y soporte técnico sobre el adaptador.
- **Innovación y mejora continua:** Nuestro proceso de I+D se nutre del *feedback* directo de WhatsApp e Instagram. Realizamos pruebas de campo con prototipos mejorados para validar avances en la tecnología de microburbujas. Además, analizamos datos de durabilidad de los dispositivos devueltos para optimizar el proceso de logística inversa y reciclaje, asegurando un modelo cada vez más sostenible.

### 8.2 Gestión de la plataforma y servicios online

- **Mantenimiento de la página web:** Nos encargamos de la actualización técnica constante de nuestra plataforma para garantizar que el sistema de suscripciones y pagos funcione sin errores. El equipo revisa diariamente la web para corregir posibles fallos técnicos y asegurar una navegación fluida.
- **Atención al cliente online:** Gestionamos de manera centralizada la comunicación a través de WhatsApp e Instagram, resolviendo dudas técnicas al instante y atendiendo incidencias recibidas por correo electrónico. El objetivo es proporcionar una orientación básica y cercana sobre el uso de los productos y la gestión de la membresía.
- **Actualización de contenido:** Publicamos de forma continua recursos educativos, consejos de salud bucodental y noticias sobre higiene inclusiva. Utilizamos canales de difusión en WhatsApp para comunicar novedades y promociones de manera directa a nuestra base de usuarios.

### 8.3 Marketing y promoción

- **Gestión de redes sociales:** Nuestra actividad se centra en Instagram y TikTok. En TikTok creamos vídeos cortos demostrativos sobre la tecnología de microburbujas, mientras que en Instagram compartimos testimonios y novedades de los Kits Educativos. También

utilizamos Facebook como plataforma de soporte para campañas promocionales masivas.



- **Campañas de publicidad:** Implementamos una estrategia híbrida. A nivel online, realizamos anuncios segmentados en redes sociales para nichos de ortodoncia y cuidadores de personas mayores. A nivel offline, participamos en ferias odontológicas y jornadas de salud en colegios para captar clientes mediante demostraciones en vivo. También colaboramos con influencers para dar visibilidad y credibilidad al producto.
- **Fidelización del cliente:** Fortalecemos el vínculo con el usuario mediante la interacción constante en redes (comentarios y menciones) y el programa "Puntos Smile Circular", que premia el compromiso con la marca y la participación en el reciclaje de dispositivos.

#### 8.4 Mantenimiento y gestión de instalaciones

- **Limpieza y mantenimiento:** Contratamos servicios de limpieza semanal para asegurar que nuestro almacén de productos se mantenga en condiciones óptimas de higiene y orden, garantizando la seguridad sanitaria de los dispositivos resguardados.
- **Equipamiento adecuado:** Mantenemos el inventario y stock al día para evitar roturas de servicio. Antes de distribuir el instrumental a las clínicas dentales, realizamos pruebas de funcionamiento específicas para asegurar que el adaptador se integre perfectamente con los equipos de detartraje profesionales.
- **Supervisión de las actividades:** Llevamos a cabo la supervisión y formación de los profesionales y docentes que utilizan nuestros materiales. Esto asegura que la información sobre el uso de las microburbujas se distribuya de manera eficiente, correcta y segura en los entornos educativos.

#### 8.5 Relación con los clientes

- **Soporte y atención al cliente:** Actuamos como distribuidores especializados, resolviendo dudas de manera presencial a los odontólogos para que ellos puedan actuar como prescriptores expertos ante sus pacientes. También gestionamos incidencias rápidas y soporte técnico mediante correo electrónico y canales digitales.

- **Feedback y mejora continua:** Hemos establecido mecanismos formales para captar la opinión de los usuarios a través de encuestas de satisfacción y reseñas. Esta información es procesada periódicamente para aplicar mejoras reales en la oferta de servicios y productos, recompensando la participación del cliente con bonificaciones y puntos de fidelidad.

