

6. Relaciones con los clientes

Tipo de relación con el cliente

- **Relación híbrida:** autoservicio guiado en la plataforma (el usuario configura su bóveda, herederos y protocolos) combinado con asistencia personal para dudas legales o técnicas complejas.
- **Asistencia personal dedicada en planes premium** (un “gestor de herencia digital” que acompaña en la configuración inicial y en revisiones periódicas), más un servicio automatizado 24/7 (chat, centro de ayuda, notificaciones y recordatorios de “señales de vida”).
- **Comunidad online y co-creación:** espacio privado donde clientes pueden proponer mejoras, recibir consejos sobre buenas prácticas de ciberseguridad y herencia digital, y participar como beta testers de nuevas funciones.

Cómo atraer nuevos clientes

- **Contenidos educativos y de sensibilización:** guías, webinars y simulaciones de “qué pasa si mueres sin herencia digital organizada”, mostrando casos reales de pérdida de fotos, criptocarteras o cuentas bloqueadas.
- **Alianzas B2B:** ofrecer el módulo de “herencia digital segura” a notarías digitales, aseguradoras de vida, despachos de abogados y bancos, de modo que recomienden vuestra plataforma a sus clientes.
- **Captación digital automatizada:** página web con autoservicio de alta, prueba gratuita limitada, y campañas segmentadas (personas mayores, autónomos, inversores en cripto, etc.).

Cómo mantener a los clientes

- **Suscripción anual con relación continua:** recordatorios periódicos para revisar accesos, actualizar herederos y confirmar señales de vida, reforzando el vínculo con la plataforma.
- **Servicio postventa y acompañamiento:** soporte personal cuando el usuario pasa por momentos críticos (diagnóstico de enfermedad, cambios familiares, fallecimiento de un cónyuge), más un canal de ayuda rápido y claro para sus herederos cuando se active la sucesión.
- **Comunidad y comunicación continua:** newsletter con alertas de ciberseguridad, cambios legales relevantes y nuevas funciones, incentivando a que el cliente vea el servicio como “su gestor permanente de identidad digital”.

Cómo hacer crecer a los clientes

- **Upselling a planes premium:** añadir asesoría legal y de ciberseguridad personalizada, integración con notarios digitales y automatización avanzada con smart contracts.
- **Extensión familiar:** ofrecer “paquetes familiares” para que un cliente pueda incluir a varios miembros de su familia, aumentando el valor del contrato y reduciendo el coste de adquisición.
- **Servicios adicionales:** auditorías de seguridad de cuentas, informes anuales de riesgos y módulos específicos para empresas (gestión de accesos críticos de socios fundadores), que generan nuevas fuentes de ingresos recurrentes.