

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 recomiendan 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.**