

RELACIONES CON LOS CLIENTES

MINDCARE AI



Cuidar tu mente también es quererte

INDICE

- | | | |
|----|--|---|
| 1. | Tipos de relación con los clientes | 3 |
| 2. | Estrategias de fidelización | 5 |
| 3. | Participación del cliente y co-creación..... | 5 |
| 4. | Atención a diferentes necesidades | 6 |

1. Tipos de relación con los clientes

MindCare AI establecerá diversas modalidades de relación con sus usuarios, combinando cercanía humana, asistencia profesional y herramientas tecnológicas avanzadas. El objetivo es ofrecer un servicio accesible, seguro y acompañar al usuario en todas las etapas de su bienestar emocional.

Asistencia personal

MindCare AI ofrecerá asistencia directa cuando el usuario lo requiera, de forma humana y personalizada.

¿Cómo será el contacto directo?

- A través del **chat interno de la aplicación**.
- Por **correo electrónico** para consultas más extensas o formales.
- A través de WhatsApp Business para casos urgentes relacionados con la configuración o uso de la app.
- Atención por videollamada solo para usuarios que contraten el plan premium con psicólogos colaboradores.

¿Será presencial?

- No habrá atención presencial, ya que el modelo es 100% digital.

Este tipo de relación permitirá resolver dudas, guiar al usuario en el uso inicial de la app y aportar apoyo humano cuando sea necesario.

b) Asistencia personal dedicada

Este servicio estará reservado para segmentos específicos o clientes con necesidades avanzadas.

¿Habrá personal asignado a clientes concretos?

Sí, en los siguientes casos:

- **Instituciones educativas (colegios, universidades, academias)** que contraten un plan grupal de prevención de salud mental.
- **Empresas** que ofrezcan MindCare AI como beneficio laboral para sus empleados.
- **Usuarios premium con historial clínico complejo**, que necesiten seguimiento constante.

Funciones del asistente dedicado:

- Revisar reportes automáticos generados por la IA.
- Asegurar la eficacia de los programas de bienestar.
- Coordinar con psicólogos humanos cuando sea necesario.

- Personalizar estrategias emocionales según el perfil del usuario o institución.

Este modelo fortalece la confianza y ofrece valor añadido a nuestros clientes más exigentes.

c) Servicios automatizados

Los usuarios podrán realizar múltiples acciones sin intervención humana, gracias a la tecnología central de MindCare AI.

¿Qué podrá hacer el cliente de forma automatizada?

- **Interactuar con la IA emocional**, disponible 24/7 para conversar, analizar el estado emocional y ofrecer pautas de autocuidado.
- **Recibir alertas automáticas de riesgo emocional** cuando la IA detecte patrones compatibles con ansiedad, depresión o estrés elevado.
- **Acceder al “Informe de Bienestar”** que se actualiza automáticamente cada semana según su progreso.
- **Gestionar su suscripción**, pagos y datos personales desde el área privada.
- **Reservar sesiones con psicólogos colaboradores** de forma automática mediante la agenda sincronizada.

Estos servicios reducen el tiempo de espera, aumentan la autonomía del usuario y mejoran la experiencia general.

d) Autoservicio

MindCare AI incluirá herramientas para que el usuario pueda resolver la mayoría de sus dudas sin asistencia humana.

¿Qué herramientas tendrá el cliente para actuar por sí mismo?

- Una **base de conocimiento** con artículos validados por psicólogos.
- **FAQ estructuradas** para problemas frecuentes.
- **Videoguías y tutoriales** sobre cómo usar la app, entender el Informe de Bienestar o interpretar recomendaciones.
- Un **centro de ayuda** que permite buscar información por palabras clave.

Este enfoque fomenta la independencia del usuario y reduce el volumen de consultas básicas.

Conclusión

MindCare AI integrará **asistencia personal, servicios automatizados y autoservicio**, combinando lo mejor del apoyo humano y la tecnología, asegurando así un acompañamiento emocional completo, accesible y adaptado a cada tipo de usuario.

2. Estrategias de fidelización

Para que nuestros usuarios sigan con nosotros y no se vayan a otra app, queremos que sientan que MindCare AI les aporta algo real en su día a día. Por eso, pensamos usar varias estrategias sencillas pero efectivas.

a) Descuentos y promociones

Ofreceremos descuentos para los que lleven más tiempo suscritos (30% durante 6 meses en premium) y también alguna promo especial por cumpleaños (1 mes gratis de premium). Además también haremos un sorteo de un año con funciones premium entre todas las inscripciones del primer mes. Creemos que estos pequeños detalles hacen que la gente se sienta valorada.

b) Bonificaciones

Nos gusta la idea de tener un **sistema de puntos**: cuanto más usen la app, más puntos ganan y luego los pueden cambiar por beneficios. No solo motiva, sino que también da razones para seguir entrando. Descuentos en las mensualidades...

c) Comunicación continua

Queremos mantener un contacto cercano, pero sin molestar, usando **mensajes con novedades**, algún consejo útil y contenido en redes sociales que haga que se sientan parte de la comunidad. Nada invasivo, solo lo justo para que sepan que estamos ahí.

Newsletter por mail y canal de WhatsApp y Telegram...

3. Participación del cliente y co-creación

En MindCare AI queremos que los usuarios no sean solo personas que usan la app, sino parte activa de su crecimiento. Su opinión y sus ideas serán clave para mejorar las funciones y crear nuevas herramientas que realmente les ayuden en su bienestar emocional.

Co-creación de contenido

• Ideas que los clientes pueden aportar

Los usuarios podrán proponer nuevas funciones, mejoras en las actividades de autocuidado, temas para las rutinas de bienestar o incluso sugerencias sobre cómo la app podría acompañarlos mejor en momentos de ansiedad, estrés o baja motivación. Su experiencia real será una guía valiosa para evolucionar la aplicación.

• Espacios o herramientas disponibles para hacerlo

Tendrán un apartado dentro de la app donde podrán enviar ideas de forma sencilla.

También activaremos pequeñas encuestas dentro de la experiencia diaria para que puedan opinar sin esfuerzo. Además, abriremos un canal de comunicación en nuestras redes sociales donde podrán comentar, compartir ideas o votar nuevas funcionalidades.

b) Creación de comunidades

• Grupos en redes sociales

Crearemos espacios seguros en plataformas como Instagram, TikTok o Discord donde los usuarios puedan compartir experiencias, consejos y motivación. La idea es crear un entorno donde nadie se sienta solo y donde puedan apoyarse mutuamente.

• Foros, chats y comunidades de usuarios

Dentro de la aplicación ofreceremos un pequeño espacio de comunidad (moderado) donde los usuarios puedan intercambiar consejos, retos de bienestar, o simplemente hablar sobre cómo se sienten. La comunidad será un pilar importante, pero siempre cuidando la privacidad y el respeto.

c) Feedback continuo

• ¿Cómo recogeremos sugerencias?

Los usuarios podrán dar feedback en cualquier momento desde un botón dentro de la app. Además, después de usar ciertas funciones (como una rutina guiada o un diario emocional), se podrán añadir valoraciones rápidas para saber si les ha servido o no. También realizaremos sesiones periódicas donde algunos usuarios voluntarios podrán probar nuevas funciones antes de su lanzamiento.

• ¿Qué herramientas usaremos?

Usaremos formularios breves dentro de la app, encuestas rápidas estilo "emoji rating", y un buzón digital donde los usuarios podrán enviar comentarios más largos. También tendremos soporte por email y un sistema de seguimiento de sugerencias para que los usuarios puedan ver qué mejoras estamos aplicando gracias a ellos.

4. Atención a diferentes necesidades

Indica cómo adaptarás tu atención a distintos tipos de clientes (segmentos).

a) Personalización de servicios

MindCareAI adaptará su apoyo emocional según el tipo de usuario:

- **Empresas:** manejo del estrés laboral y bienestar para empleados.
- **Familias:** apoyo en comunicación, convivencia y manejo de emociones.
- **Jóvenes:** ayuda con ansiedad, estudios, redes sociales y motivación.
- **Personas mayores:** acompañamiento, explicaciones claras y rutinas saludables.

b) Personal especializado

Para garantizar el mejor servicio posible, MindCareAI contará con:

Marian Rojas Estapé – Psiquiatra, autora y divulgadora

Rol potencial: Asesora en bienestar emocional y prevención juvenil

Por qué ella: Es una de las profesionales de salud mental más influyentes en España, con credibilidad entre jóvenes y padres. Su enfoque combina ciencia con desarrollo personal, lo que encaja con el propósito de MindCare AI.

Cómo podría participar:

- Validación del contenido psicológico de la app
- Apoyo como embajadora en alguna campaña pública
- Formación breve para educadores o familias

Aporta a MindCare AI:

- Confianza y rigor clínico
- Reputación mediática y social
- Aceptación entre familias y centros educativos

Feedback y mejora continua

MindCare AI integrará un sistema continuo de recopilación de información y análisis de la experiencia del usuario, con el objetivo de mejorar el funcionamiento de la aplicación, optimizar la precisión de la IA emocional y aumentar la satisfacción general. La retroalimentación será un pilar clave para garantizar un servicio fiable, ético y centrado en las necesidades reales de los usuarios.

a) Encuestas de satisfacción

Frecuencia

- Una **encuesta breve mensual** dentro de la app (3–5 preguntas), orientada a medir satisfacción con la IA, claridad de las recomendaciones y usabilidad.
- Una **encuesta trimestral más completa**, enviada por correo, para evaluar percepción global del servicio, nivel de confianza, eficacia en la gestión emocional y sugerencias de mejora.

Evaluación de los resultados

- Se utilizará un sistema de métricas como **NPS (Net Promoter Score)**, **CSAT** (Customer Satisfaction Score) y análisis de tendencias comparadas mes a mes.
- Los datos se analizarán mediante dashboards internos en tiempo real (p. ej., Looker Studio o Power BI).
- Los resultados serán revisados cada trimestre por el equipo técnico y psicológico para implementar ajustes en:

- algoritmos de IA emocional,
- contenido psicoeducativo,
- experiencia del usuario (UX/UI),
- protocolos éticos.

b) Reseñas y valoraciones

Permitir reseñas

Sí, se habilitarán reseñas y valoraciones en:

- Google Play y App Store.
- Web oficial.
- Redes sociales (Instagram, TikTok, YouTube o LinkedIn).

Cómo se gestionarán

- El equipo de comunicación responderá **en un plazo máximo de 48 horas** a comentarios públicos, especialmente críticas constructivas o incidencias.
- Los comentarios negativos serán tratados con profesionalidad:
 - Agradeciendo el feedback.
 - Ofreciendo soluciones.
 - Invitando al usuario a continuar la conversación en privado.
- Las reseñas positivas serán utilizadas (previo consentimiento) para mejorar la reputación digital.

Este enfoque refuerza la confianza del usuario y permite detectar fallos rápidamente.

c) Comunicación abierta

MindCare AI proporcionará canales de comunicación accesibles y transparentes:

Canales disponibles

- **Correo electrónico de soporte** (soporte@mindcareai.com)
- **Chat interno de la app**
- **WhatsApp Business**
- **Redes sociales oficiales**

Tiempo de respuesta esperado

- Chat de la app: **entre 1 y 6 horas.**
- Correo electrónico: **máximo 24 horas.**

- WhatsApp Business: **12–24 horas.**
- Redes sociales: **respuesta en 48 horas.**

Además, se implementará un sistema automático que confirme la recepción del mensaje y, si es necesario, derive la consulta a un profesional interno.

Conclusión

Nuestro sistema garantiza una **mejora continua**, basada en datos reales, interacción constante con los usuarios y análisis riguroso por parte del equipo. Esta estrategia no solo asegura una evolución constante de la herramienta, sino que también fortalece la confianza del usuario, elemento clave en un servicio de salud mental digital.