

# Relación con clientes

## USUARIOS (ciudadanía, alumnado, familias, participantes en eventos)

Acción	Herramienta para llevarla a cabo
Registro rápido y sencillo	Página web, QR en las máquinas, App móvil, tarjeta física
Identificación en cada uso	Pantalla táctil de la máquina, App, tarjeta física o tarjeta club asociada
Informar sobre puntos, premios y novedades	Notificaciones en App, correo electrónico automatizado
Motivar mediante retos y gamificación	App (retos, rankings, logros), redes sociales (Instagram/TikTok)
Mostrar impacto ambiental y transparencia	Panel personal en la App/Web con historial e indicadores
Resolver dudas rápidas	Chat o formulario de soporte en la web, WhatsApp Business (opcional), mensajes directos en redes sociales
Recoger opiniones para mejorar el servicio	Encuestas breves enviadas por email/App
Difundir campañas y acciones educativas	Redes sociales (vídeos cortos), cartelería con QR en las máquinas y centros educativos

## 2. CLIENTES PAGADORES (ayuntamientos, centros educativos, supermercados, comercios, organizadores de eventos)

Acción	Herramienta para llevarla a cabo
Monitorizar el uso y el impacto del equipo	Panel de control digital con métricas en tiempo real
Resolver incidencias técnicas	Sistema de ticketing en la web/App, teléfono de soporte
Realizar mantenimiento programado (SLA)	Agenda digital interna + avisos automáticos al cliente por email



Enviar informes mensuales de impacto	Informes PDF automáticos enviados por correo corporativo
Coordinar ubicaciones, campañas y recompensas	Reuniones online (Teams/Meet) y presenciales
Comunicación continua	Correo corporativo, teléfono directo, boletín trimestral
Participar en campañas conjuntas	Pantalla del equipo (publicidad), redes sociales coordinadas, documentos de campaña enviados por email
Acompañamiento durante eventos	WhatsApp Business o canal de mensajería para coordinación rápida