

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 |