

En conjunto, las sociedades clave del proyecto forman una red equilibrada entre tecnología, producción, salud y distribución, imprescindible para garantizar el correcto funcionamiento del modelo de negocio. La colaboración con estos socios permite ofrecer una solución innovadora, segura y sostenible, capaz de generar valor tanto económico como social.

RELACIONES CON LOS CLIENTES

La relación de Canexion con su segmento de mercado se basa en la confianza, la cercanía y el acompañamiento continuo, aspectos clave al tratarse de productos dirigidos a personas mayores, personas con discapacidad y a sus familiares o cuidadores. No se trata de una relación puntual de compra, sino de un vínculo a medio y largo plazo orientado a la seguridad y la tranquilidad.

Asistencia personal y acompañamiento inicial

Canexion establecerá una relación de asistencia personalizada, especialmente en la fase inicial de uso:

- Explicación clara del funcionamiento del bastón o del andador: Ayuda en la configuración de la app.
- Asesoramiento adaptado al nivel tecnológico del usuario o de sus familiares: Este tipo de relación es clave para generar confianza en un público que puede mostrar reticencias al uso de tecnología.

Relación basada en la confianza y la seguridad

Dado que el producto está directamente vinculado al bienestar y la prevención de riesgos, la relación con el cliente se apoya en:

- Fiabilidad de los dispositivos.
- Transparencia en el tratamiento de datos y la geolocalización.
- Comunicación clara sobre el funcionamiento de alertas y avisos.

La confianza es un elemento central tanto para el usuario final como para el familiar que actúa como decisor de compra.

Relación continuada mediante suscripción y servicios digitales

A través de la aplicación móvil y los servicios de suscripción, Canexion mantiene una relación continua con el cliente:

- Geolocalización en tiempo real: Avisos automáticos a familiares o cuidadores.
- Historial de recorridos y notificaciones.
- Actualizaciones de software y mejoras del sistema.

Este tipo de relación permite una interacción constante y refuerza la fidelización del cliente a largo plazo.

Atención al cliente y soporte técnico

Canexion ofrecerá una relación basada en el soporte y la resolución de incidencias, especialmente importante en este segmento:

- Atención al cliente accesible y empática.
- Soporte técnico para resolver problemas de uso.
- Servicio prioritario para usuarios suscritos a planes más avanzados.

El objetivo es reducir la frustración y garantizar una experiencia positiva.

Relación indirecta con familiares y cuidadores

Aunque el usuario final es la persona mayor o con discapacidad, Canexion mantiene una relación directa y constante con:

- Hijos y familiares que sean responsables de la persona.
- Cuidadores profesionales.
- Centros sociosanitarios.

Estos actores reciben información, alertas y notificaciones, convirtiéndose en parte activa de la experiencia de Canexion.

Fidelización y relación a largo plazo

La combinación de producto físico + servicios digitales nos permite establecer una relación de fidelización, basada en:

- Valor añadido durante el tiempo.
- Sensación de seguridad permanente.
- Posibilidad de ampliar servicios según lo que necesite el usuario.

Esta relación a largo plazo refuerza tanto la sostenibilidad económica del proyecto como su impacto social.

