

## RELACIONES CON LOS CLIENTES

La relación con el cliente es un pilar esencial en AGUAVIVA, ya que buscamos no sólo ofrecer un producto, sino acompañar al usuario para que obtenga el máximo ahorro de agua y una experiencia satisfactoria y sostenible.

### 1. Asistencia personal y personalizada

Durante la primera fase, ofrecemos apoyo directo en la instalación y configuración del sistema. Un técnico puede guiar al cliente en la colocación de los tanques, las esponjas inteligentes y el ajuste del sistema hidráulico por gravedad. Esto garantiza que el usuario comprenda el funcionamiento y obtenga resultados óptimos desde el inicio.

### 2. Asistencia personal dedicada

Los agricultores profesionales, colegios y ONG que adquieran sistemas más complejos recibirán un gestor asignado. Esta figura servirá como asesor para resolver dudas técnicas, optimizar el sistema según el clima o el tipo de cultivo, y ofrecer seguimiento periódico.

### 3. Servicio automatizado

La app AGUAVIVA automatiza gran parte del soporte:

- Mide la humedad y el estado del terreno en tiempo real.
- Envía alertas si los niveles del tanque bajan o si se detecta un patrón anómalo.
- Recomienda ajustes de riego según la temporada.
- Registra el consumo y muestra informes comparativos para que el cliente entienda cuánto agua está ahorrando.

Este servicio reduce la carga de trabajo del usuario y garantiza una experiencia fluida sin necesidad de intervención constante.

### 4. Autoservicio

Incluimos tutoriales, guías de instalación, vídeos explicativos y un centro de ayuda digital, accesibles desde la web y la app. Esto permite al cliente resolver dudas comunes de manera rápida y autónoma.

### 5. Comunidades

Crearemos una comunidad online donde los usuarios podrán compartir sus experiencias, fotos de sus huertos, ideas de mejora o recomendaciones. Esta red fomenta el aprendizaje colectivo y la participación activa, y refuerza el sentido de pertenencia al proyecto.

6. Co-creación Queremos involucrar a los usuarios en la evolución del sistema. Por eso, abriremos espacios para que agricultores, docentes y técnicos puedan:

- Proponer nuevas funciones de la app.
- Opinar sobre futuros modelos de esponjas o tanques.
- Participar en pruebas de prototipos.
- Este enfoque convierte a AGUAVIVA en un proyecto dinámico y construido entre todos
- Acciones para atraer, fidelizar y hacer crecer a los clientes
- Realización de talleres y demostraciones gratuitas para captar nuevos usuarios.
- Informes periódicos en la app sobre el ahorro de agua conseguido.
- Mantenimiento anual programado, recambios biodegradables y actualizaciones automáticas.
- Programas de fidelización con descuentos por renovación o ampliación del sistema.
- Integración de nuevas funcionalidades en la app basadas en las necesidades reales del usuario.
- Colaboración con colegios y ONG para visibilizar el impacto ambiental y social.
- Integración del cliente en el modelo de negocio
- Suscripciones y mantenimiento: los clientes podrán suscribirse a planes anuales que incluyen recambios de esponjas, revisiones y actualizaciones de sensores.
- AGUAVIVA Edu: versión educativa con materiales didácticos y kits para experimentación escolar.
- AGUAVIVA Aid: soluciones adaptadas para situaciones de emergencia hídrica en ONG y zonas vulnerables.
- Participación activa: el sistema recopila datos (anonimizados) que ayudan a mejorar el producto y permiten al usuario aportar información valiosa para el desarrollo futuro.

### 4. Fases del Canal (Percepción → Postventa)

Percepción: campañas informativas, demostraciones, vídeos, redes sociales, charlas educativas.

Evaluación: pruebas piloto, testimonios, simulaciones de ahorro de agua, comparativas técnicas.

Compra: web, agentes locales o puntos físicos asociados.

Entrega: envío a domicilio, entrega en tienda o transporte especializado con instalación incluida.

Postventa: soporte mediante app, recambios programados, mantenimiento y actualizaciones.