

## 6. Relación con los clientes



### Tipos de clientes y necesidades

**Sector logístico:** Empresas de mensajería y operadores que necesitan puntos de aterrizaje estandarizados y API para integrar rutas.

**Particulares e instituciones rurales:** Propietarios agrícolas, ganaderos, ayuntamientos y centros de salud que requieren automatización, vigilancia y entregas críticas.

**Servicios de emergencia:** Bomberos, protección civil y equipos de rescate que demandan detección temprana, mapeo y suministro urgente.

**Proveedores tecnológicos:** Fabricantes y distribuidores que buscan interoperabilidad y soporte para flotas mixtas.

### Modelo de relación e integración técnica

**Propuesta contractual:** Contratos modulares: suscripción por uso de la plataforma; alquiler o compra de estaciones; tarifas por transacción para entregas.

**Integración técnica:** Onboarding con API pública y SDK; pruebas en entorno sandbox; despliegue progresivo en producción.

**Responsabilidades:** RuralDron provee infraestructura, software y soporte; el cliente gestiona permisos locales, uso operativo y cumplimiento normativo en su ámbito.

## Operación, soporte y mantenimiento

Soporte operativo: Centro de control 24/7 para monitorización, gestión de incidentes y coordinación de misiones críticas.

Mantenimiento: Planes preventivos y stock de repuestos; gestión remota de firmware y actualizaciones de software.

## Gobernanza, datos, confianza y mejora continua

Seguridad y privacidad: Cifrado de comunicaciones; control de accesos; cumplimiento normativo local.

Propiedad de datos: Datos operativos y de sensores accesibles para el cliente; RuralDron ofrece servicios de análisis bajo contrato.

Feedback y evolución: Ciclos regulares de revisión, métricas compartidas y actualizaciones de producto basadas en uso real.