

directo. A través de la app, los usuarios pueden contratar servicios, acceder a recomendaciones o realizar pagos de forma segura.

Además, algunos servicios se ofrecen mediante **canales asociados**, como empresas de seguros o tiendas online, integradas en la plataforma mediante acuerdos de colaboración.

4. Relación postventa y fidelización

La fase de postventa se desarrolla principalmente a través de la aplicación, mediante:

- Notificaciones personalizadas.
- Seguimiento del usuario y de su mascota.
- Contenidos de apoyo y acompañamiento emocional.
- Atención al cliente y feedback continuo.

Este enfoque refuerza la fidelización y el vínculo a largo plazo con el usuario.

En conjunto, CuidaPet combina **canales directos e indirectos**, así como **canales propios y asociados**, cubriendo todas las fases del canal: percepción, evaluación, compra, entrega y postventa, y garantizando una experiencia coherente y centrada en el usuario.

7.- Relaciones con los clientes

Basaremos la relación con los clientes en **acompañamiento, confianza y cercanía**, reflejando la filosofía del proyecto: cuidar a las mascotas como miembros de la familia. La aplicación combina distintos tipos de relación según las necesidades de cada usuario:



1. Asistencia personal

Los usuarios cuentan con soporte directo dentro de la app, como chat o correo, para resolver dudas **del proceso de adaptación**, sobre el cuidado de sus mascotas o el uso de la plataforma. Esto asegura que se sientan acompañados en todo momento y refuerza la confianza en CuidaPet.

2. Servicios automatizados y autoservicio

- Recordatorios de vacunas y revisiones.
- Organización de rutinas diarias (alimentación, paseo, higiene).
- Seguimiento de salud y evolución de la mascota.
- Recomendaciones personalizadas basadas en la edad, raza y necesidades del animal.

3. Comunidades

Nuestro principal objetivo es fomentar la interacción entre usuarios mediante espacios donde pueden compartir experiencias, consejos y momentos únicos con sus mascotas.



8.- Recursos clave

Necesitamos distintos recursos que permitan desarrollar la aplicación, ofrecer servicios de calidad y mantener la relación con los usuarios.

Estos recursos se dividen en:

Propios, aquellos que gestionamos directamente dentro del equipo.

Externalizados, que dependen de aliados o proveedores externos.

La siguiente tabla resume los recursos clave por categoría y su tipo de gestión: