

35

Incidencias por vivienda

Este impactante promedio, detectado tras analizar 31 promociones y más de 2.000 viviendas, subraya la urgencia de optimizar la postventa para mejorar la experiencia de los propietarios.

Con este **objetivo**, el *Subgrupo de Innovación en Experiencia de Cliente* busca desarrollar herramientas digitales que acompañen al usuario desde la entrega de la vivienda hasta su primer año de uso, impulsando la detección temprana de incidencias, la comunicación fluida y, en definitiva, la satisfacción de quienes estrenan un nuevo hogar.

GT Postventa -Subgrupo de Innovación en Experiencia de Cliente

1 **Diagnóstico del Problema**
Analizar el Customer Journey desde la entrega y la perspectiva de los stakeholders que intervienen: promotora, constructora, fabricante.

2 **Estudio de Oportunidades**
Herramientas y materiales que actualmente se están entregando. Posibles mejoras. Trabajo colaborativo entre las diferentes partes que intervienen.

3 **Propuesta de Digitalización**
Herramientas y materiales innovadores en la propuesta de mejora de la experiencia del cliente. Modelo digital entregable.

Diagnóstico/Metodología - Customer Journey



1 Visita Cortesía y Escritura
Puesta en servicio de la instalación.
Visión de consumo del edificio



2 La 1° Revisión, Suministros
Primeros días en la nueva vivienda.
Visita técnico, expectativa rota



3 Mudanza
Explicaciones a nivel comunitario
Gestión incidencias comunitarias



4 Listados de Incidencias
PUNTO PRINCIPAL DE DOLOR
Ritmo de resolución lento de las incidencias



5 Fin Primer Año de Garantía
Contratación de mantenimientos con fabricantes por propietarios. Gestión del mantenimiento del edificio

Resultados - Necesidades y Herramientas



Descripción del inmueble: zonas comunes y vivienda.



Plano interactivo del inmueble: zonas comunes y vivienda.



Cuestionario de conformidad sobre la visita de cortesía realizada.



Cuestionario de satisfacción sobre la primera fase.



Contratación de servicios y suministros (agua, energía, seguridad, accesibilidad, mtto)



Guía para el chequeo del inmueble y sus instalaciones: zonas comunes y vivienda.



Área de comunicación de consultas y condiciones de garantía.



Cuestionario de satisfacción sobre la segunda fase.



Notificación de incidencias individuales propietarios: foto, descripción, ubicación y tipología.



Área de comunicación de consultas y condiciones de garantía.



Recomendaciones de uso y mantenimiento



Cuestionario de satisfacción sobre las siguientes fases.

Herramientas digitales - Aplicación y Asistente IA



Proyecto de desarrollo - Apoyo a DEBOS

Apoyo al Proyecto

Debos es un sistema operativo de interoperabilidad universal e innovador diseñado para optimizar la experiencia del cliente en el sector inmobiliario, listo para crear edificios inteligentes y operar de forma autónoma muchas operaciones del ámbito de la explotación del inmueble. Se define la implementación de estas conclusiones en un proyecto liderado por DEBOS. Este proyecto integra herramientas digitales avanzadas, como aplicaciones móviles, paneles de control y sistemas de comunicación eficientes, asistentes/agentes de IA, además de una plataforma de interoperabilidad universal con un espacio de datos del edificio y API de integración para conectar con sistemas externos, permitiendo a las empresas mejorar la interacción con los clientes durante todo el ciclo de vida del inmueble. El objetivo es proporcionar soluciones completas y centralizadas que simplifiquen las gestiones y aumenten la satisfacción de los propietarios.

En este contexto, este proyecto es presentado a la Secretaría del Dato y para la Inteligencia Artificial para ser financiado mediante los fondos europeos contando con el apoyo de las empresas líderes en el sector inmobiliario con la firma de la carta de apoyo al proyecto. La implementación de Debos representa un avance estratégico para el sector inmobiliario, ya que promueve la digitalización de procesos esenciales, reduciendo tiempos de respuesta y costos operativos. Para las empresas firmantes, esto se traduce en una mayor fidelización de clientes, fortalecimiento de la reputación corporativa y una posición competitiva destacada en un mercado en constante evolución. Además, al mejorar la eficiencia en la gestión postventa, Debos contribuye a la sostenibilidad y al cumplimiento de altos estándares de calidad. Las empresas firmantes también obtienen beneficios significativos, como el acceso preferencial a tecnologías innovadoras, una mayor visibilidad en el mercado por su asociación con proyectos de vanguardia y la posibilidad de establecer nuevos estándares en la gestión de inmuebles, lo que refuerza su liderazgo en el sector.

Empresas firmantes de la carta

