

**CLÚSTER**  
DE LA EDIFICACIÓN

# **LA IMPORTANCIA DE LA POSTVENTA EN LA MEJORA DE PROCESOS**

## Mejorar, acotar y reducir los plazos de Postventa



El **Objetivo** es hacer un estudio de las promociones para **discriminar** las incidencias por oficios



La **Digitalización** e **Industrialización** juegan un papel fundamental para la **mejora de los procesos** y la **resolución** de las incidencias



**Reducir** al máximo del plazo de resolución de incidencias



**Adaptar** la experiencia del usuario al cliente tecnológico



**No usar** al cliente como rehén

# Equipo Clúster



Samuel Horche  
**DIRECTOR TÉCNICO**



Óscar Bailly-Bailliere  
**DIRECTOR DE PROMOCIONES**



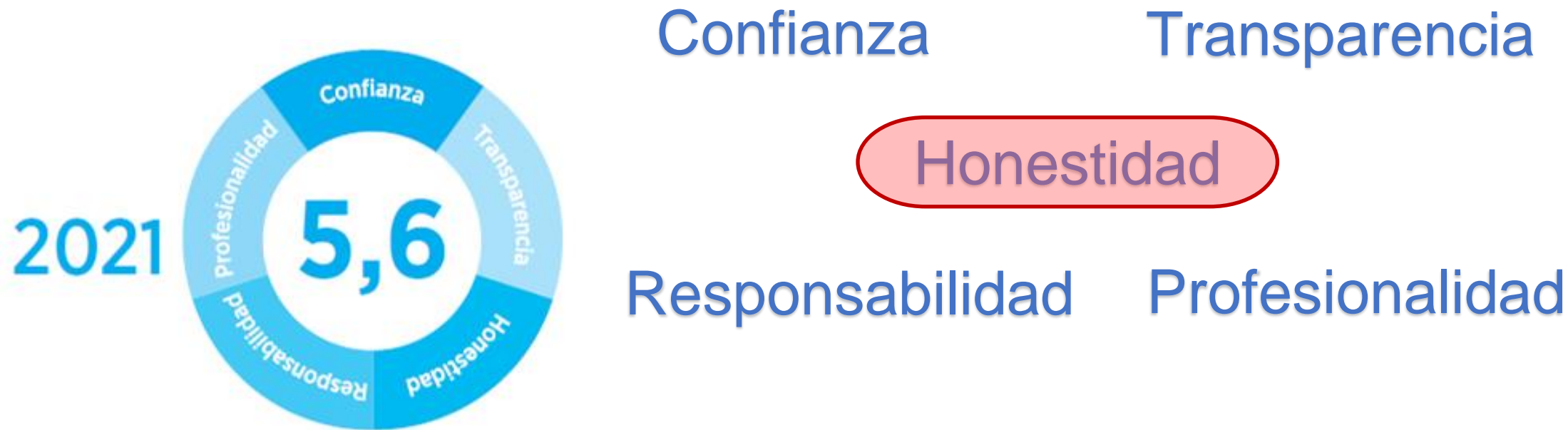
Nadia Cano Ballesteros  
**DIRECTORA POSTVENTA**



Gustavo Martínez  
**DIRECTOR DE CALIDAD DE PRODUCTO**



# Indicadores Reputacionales



**El origen de todos los problemas de postventa son  
“las incidencias”**

# Objetivos de Mejora

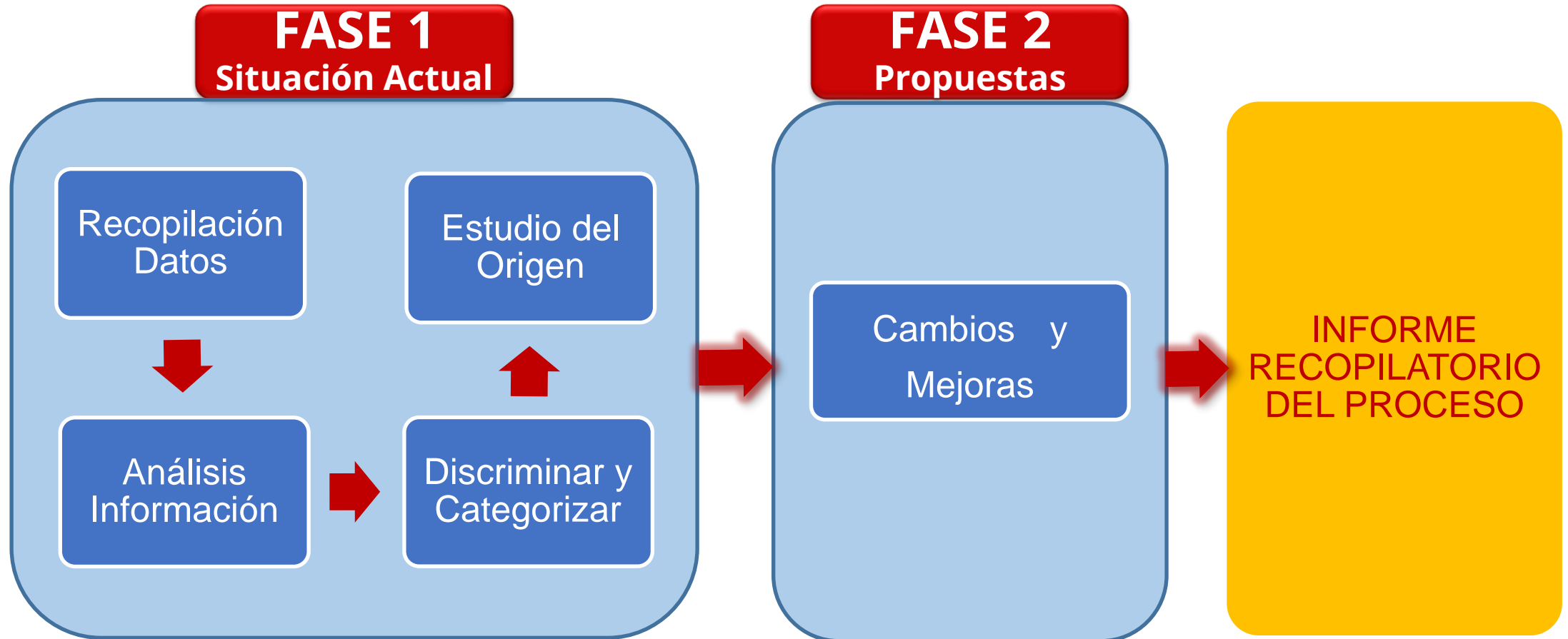
SATISFACCIÓN  
DEL CLIENTE



REPUTACIÓN  
SECTOR



# Programa de Trabajo



Acciones de comunicación y de concienciación a los diferentes Stakeholders

# Programa de Trabajo - FASE 1

## RECOPIACIÓN DE DATOS

5 promotoras asociadas al Clúster han facilitado los datos de postventa de **31** promociones

	NORTE		CENTRO		COSTA		SUR	
	4 Plurifamiliar	13 Plurifamiliar	6 Plurifamiliar	4 Plurifamiliar	27	Total, plurifamiliares		
		2 Unifamiliar		2 Unifamiliar	4	Total, unifamiliares		
					<b>31</b>	<b>Total, promociones</b>		

**2.000 viviendas**  
**70.000 incidencias**

**Media de 35  
Incidencias / vivienda**



## ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Análisis de datos para evaluar las incidencias en base a 3 criterios

01

Comunes en todas las viviendas de al menos 15 promociones

02

Nº de incidencias similar en todas las promociones

03

Media INC/VIV inferior a la media

Número Promociones con incidencia	Desviación estándar (baja dispersión)	Media
>15	<100%	> media total



# Programa de Trabajo - FASE 1



## DISCRIMINAR Y CATEGORIZAR

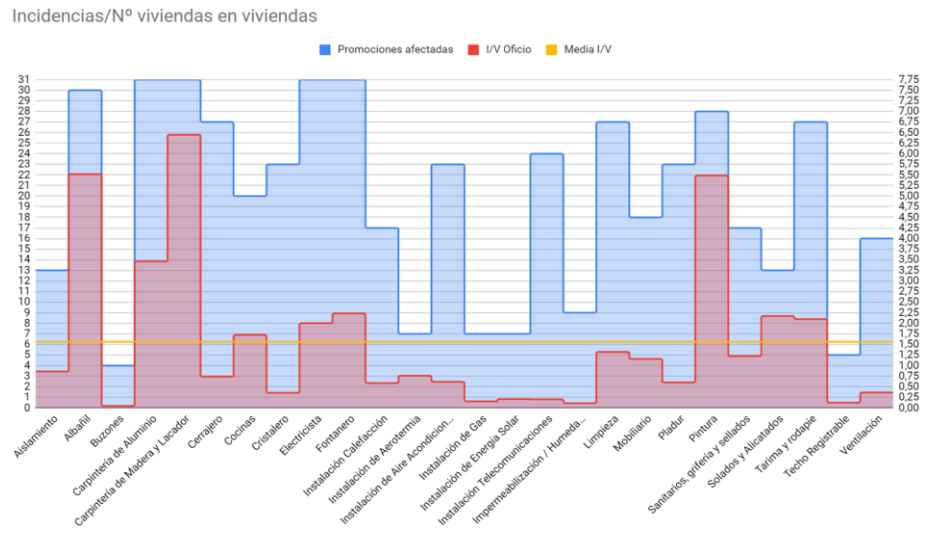
### Clasificación de los datos en base al análisis

**Discriminar**

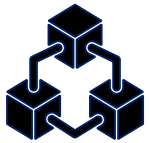
Seleccionar excluyendo las ZZCC

**Categorizar**

Organizar y clasificar por Categorías  
Análisis Cuantitativo  
Análisis Cualitativo



# Programa de Trabajo - FASE 2



Es necesario establecer 3 fases de actuación para obtener propuestas de mejora en el proceso de postventa



## FASE DE PROYECTO

Aportar soluciones desde el Proyecto Básico



## FASE DE OBRA

- ✓ Mejora Plan Control de Calidad
- ✓ Legalización y pruebas Instalaciones
- ✓ Listados de Preventa ejecutados



## FASE OBRA / POSTVENTA

Visión de cliente previa entrega de viviendas



Intervenir en el proceso desde la fase de Proyecto



Centrarse en los oficios con mayor índice de incidencias



Gestionar incidencias graves antes de la entrega de las viviendas



Potenciar el uso de la tecnología en la gestión de incidencias y relación con el cliente