

# SIGIC Inmobiliario

Sistema Integrado de Gestión para la Industria de la Construcción

---



## Una solución especial para el sector inmobiliario

### Sistema Integrado de Gestión – SIGIC Inmobiliarias

“El auge del sector inmobiliario ha generado un entorno hipercompetitivo, donde es vital incorporar tecnologías de información que permitan mejorar la gestión y controlar los tiempos en cada etapa del negocio para aumentar la competitividad y la rentabilidad de las empresas.”

### La Propuesta SIGIC Inmobiliarias

SIGIC Inmobiliarias es una solución construida sobre la base del software Microsoft Dynamics CRM. Mekano ha adaptado este software especialmente a las necesidades del sector inmobiliario. Este sistema vertical, permite controlar los procesos de negocios de las empresas inmobiliarias a través de las potencialidades que ofrece el Microsoft CRM, el que entrega herramientas de gestión para las etapas de sala de ventas, venta/operaciones y post-venta. SIGIC Inmobiliarias contempla la parametrización, modificaciones y procesos que ajusten las mejores prácticas del sector inmobiliario a la capacidad del Microsoft CRM.

### Beneficios específicos de la solución para el sector inmobiliario

Mekano ha identificado muchos beneficios directos potenciales de la solución para este sector, en particular:

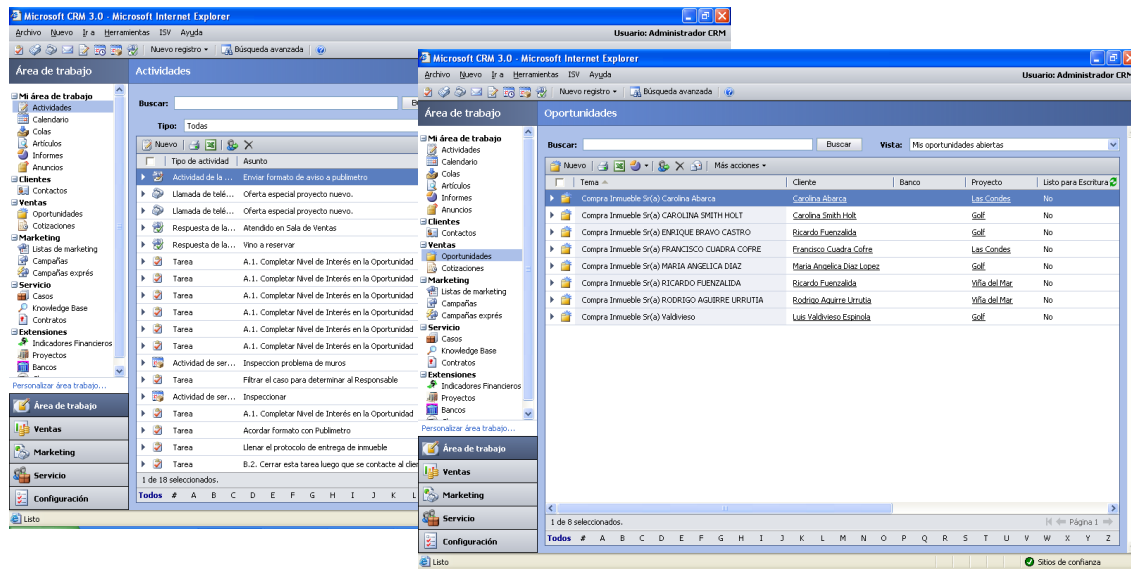
- Lograr la integración del área comercial inmobiliaria con el BackOffice contable.
- Acelerar la obtención y recuperación del financiamiento por venta
- Controlar eficientemente el manejo de precios y vigencia de cotizaciones
- Unificar los sistemas que utiliza en cada proyecto
- Controlar todos sus proyectos en un sistema centralizado
- Optimizar la gestión del cliente y venta
- Incrementar la productividad de los ejecutivos de todas las áreas del negocio, incentivando la gestión pro-activa.
- Controlar paso a paso cada negocio desde la reserva hasta la escrituración y la recuperación del financiamiento
- Manejo de copias digitalizadas de la documentación de cada negocio
- Disminuir desistimientos de reservas y promesas
- Mejorar la imagen de marca y atraer nuevos clientes relacionados, optimizando la atención post-venta de clientes.
- Reducir los costos de resolución de problemas en la post-venta
- Automatización y control de los procesos de pre-venta, venta y post-venta
- Aumentar el éxito de las ventas, controlando las estrategias de Marketing
- Seguimiento de resultados, presupuestos y actividades de Campañas de Marketing

## Alcances de la solución

Un aspecto principal del modelo SIGIC Inmobiliarias, es que aprovecha las ventajas naturales de Microsoft Dynamics CRM para el manejo de gestión comercial, adaptándolas a cada etapa y proceso del negocio inmobiliario.

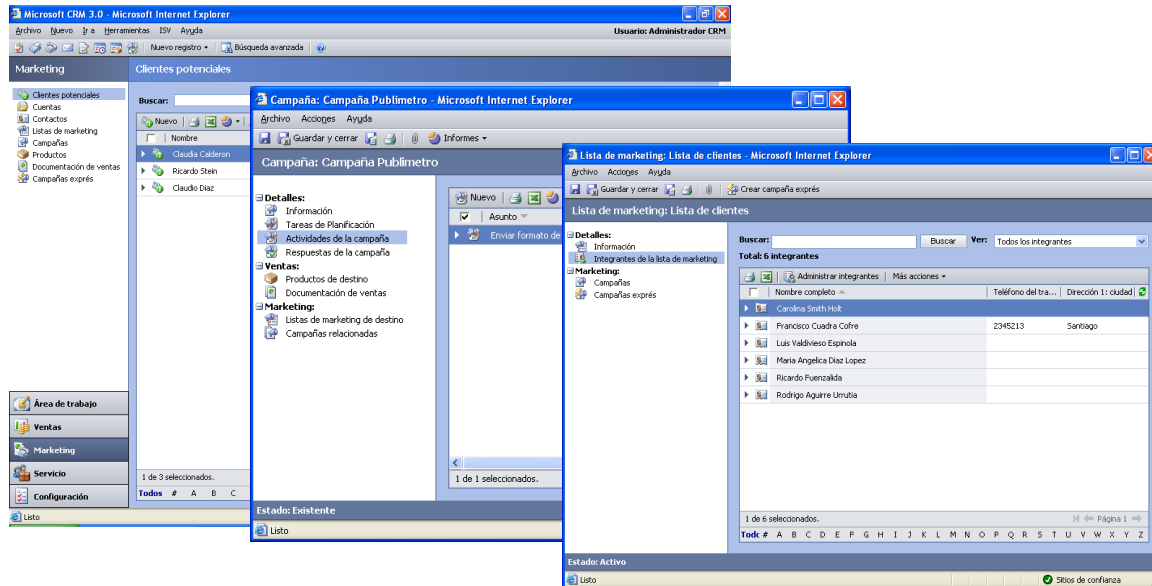
Es así como es posible estructurar los procesos de negocios de acuerdo a la estrategia definida por cada empresa, automatizar la fuerza de venta, controlar cada proceso de negocio por proyecto inmobiliario, etapa y ejecutivo asociado, generar reportes detallados y gráficos de proyecciones de venta e ingresos por proyecto, optimizar la productividad de cada ejecutivo y administrar la relación con los clientes potenciales, las entidades financieras y las áreas comerciales y contables de la empresa.

**Los principales procesos de negocios cubiertos por SIGIC Inmobiliario están descritos en las siguientes páginas.**



## Aspectos generales y comunes a todas las áreas

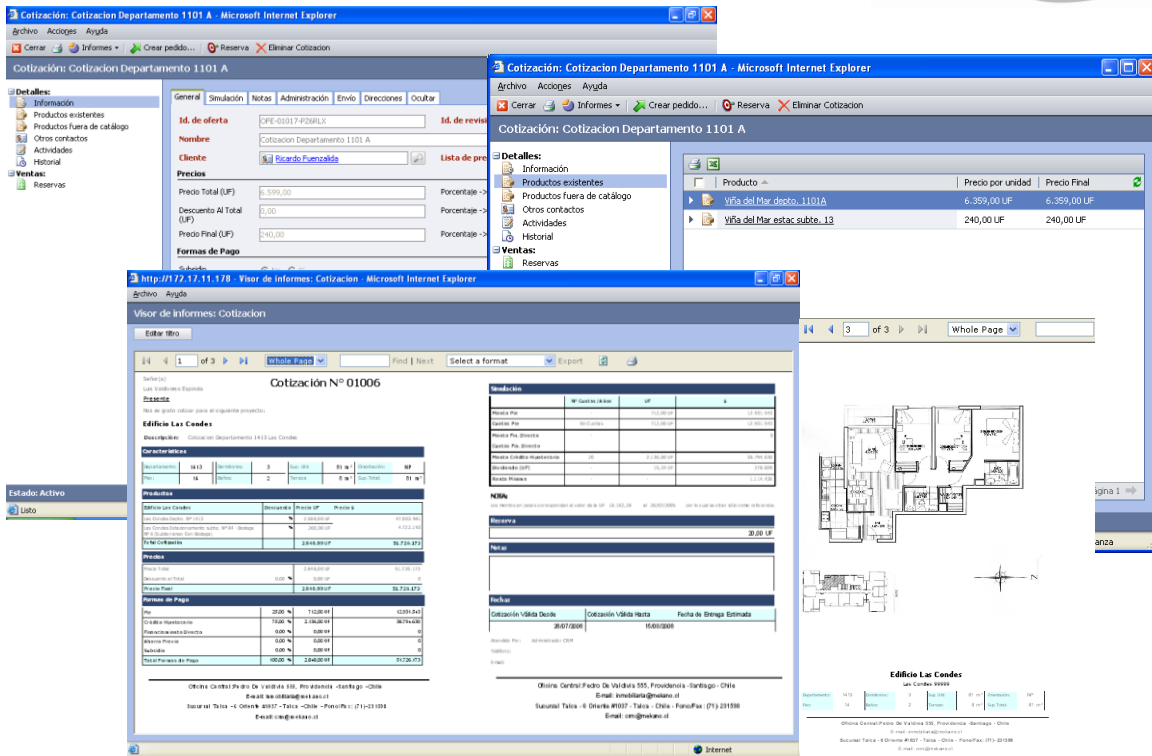
- Hacer gestión de la relación con el cliente, con una visión completa de cada proceso en un mismo sistema.
- Atención al cliente y sus requerimientos en tiempo real, con información, confiable y precisa, asociada a cada cliente y proyecto, en un mismo lugar.
- Herramienta de apoyo a la gestión, permitiendo generar vistas y consultar detalles regularmente facilitando la pro-actividad y disminuyendo la reacción a problemas.
- Generar reportes de gestión vía vistas y búsqueda avanzada, tablas dinámicas en Excel, y las herramientas “Report builder” y “Reporting Services” de SQL Server 2005.
- Sistema de definición de privilegios detallado que permite definir los accesos a la información por tipos de usuario, por unidades de negocio y por entidades asociadas.
- Registro digital de documentos en cualquier formato y notas con observaciones, asociados a las entidades del sistema como una bitácora.
- Control de actividades, calendario y colas de trabajo asociados a clientes, oportunidades de negocio, documentos, casos de postventa y proyectos, por ejecutivo de acuerdo a fechas de creación, fechas de vencimiento definidas, fechas de cierre real, duración y modificaciones.
- Manejo de estados de oportunidades de negocio. Por ejemplo: “en cotización”, “en oferta de compra”, “en reserva”, “en promesa”, “en escritura”, “entregado”
- Manejo de estados de casos de postventa.
- Definición de flujos de trabajo adaptable a las reglas de operación de la empresa.



Campañas de marketing, administración de bases de clientes potenciales, ejecución de actividades de campañas y el seguimiento de la respuesta generada por cada campaña son aspectos esenciales del módulo de Marketing de SIGIC.

## Marketing

- Definir y mantener una base de datos de clientes, clientes potenciales y listas de marketing asociadas a clientes.
- Definir campañas rápidas generando acciones de marketing directo para listas de marketing definidas como público objetivo.
- Definir campañas de marketing.
- Definir plantillas de campañas para generar otras similares a futuro.
- Definir presupuestos para cada campaña, asignar costos diversos no relacionados a actividades de campañas y definir ingresos estimados.
- Definir y controlar actividades de planificación de campañas.
- Definir, controlar, presupuestar y asignar costo real a las actividades de cada campaña de marketing.
- Distribuir actividades de campaña para una lista de marketing asociada entre los usuarios del sistema.
- Asociar inmuebles específicos a cada campaña y documentación de ventas.
- Registrar respuestas a las campañas y convertir en oportunidades de negocio.
- Medir y controlar rendimiento de campañas en función de los resultados registrados tanto por los ejecutivos de marketing como de sala de ventas.
- Definir reglas de flujo de trabajo asociados a la generación de clientes potenciales, listas de marketing, campañas, actividades de campaña, resultados de campaña.



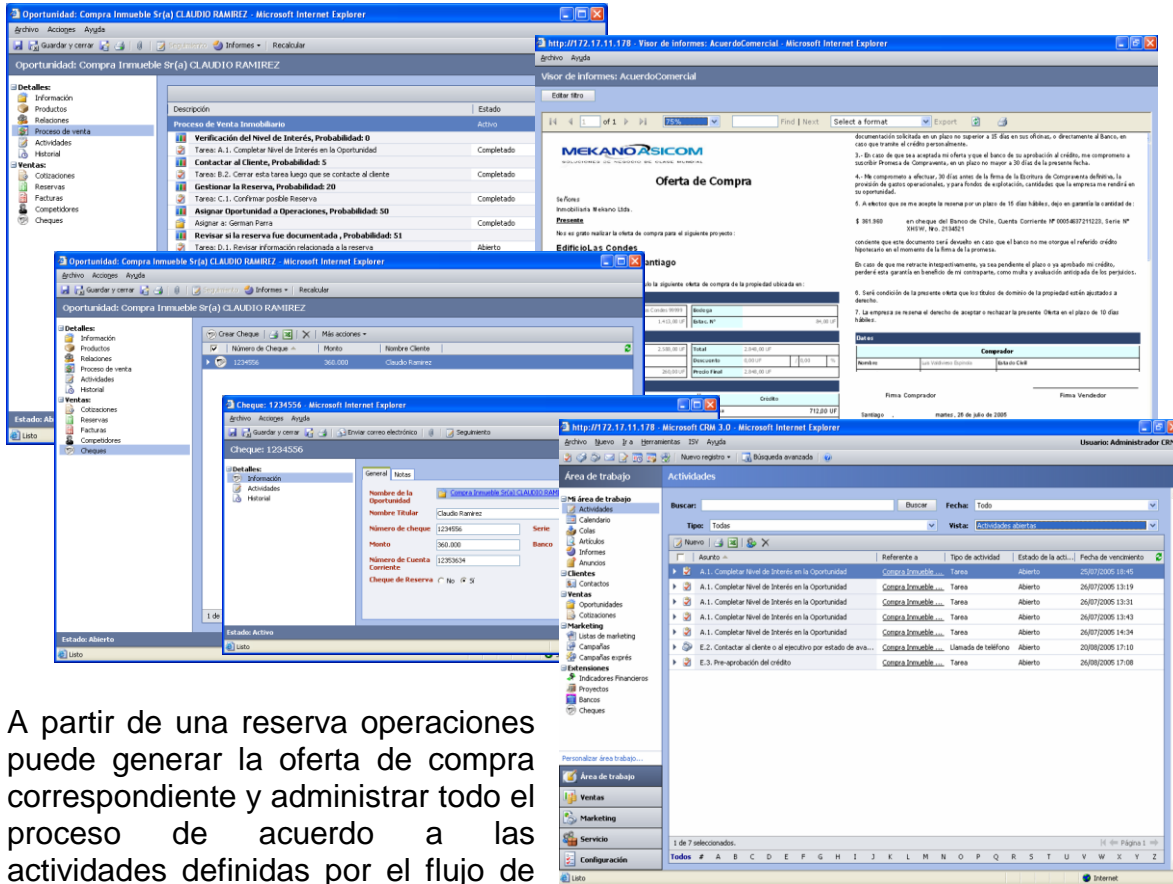
La atención en la sala de ventas esta cubierta por SIGIC permitiendo recibir a nuevos clientes, generar cotizaciones e imprimirlas junto con la planta del inmueble. Además permite realizar un seguimiento de las actividades de los ejecutivos de sala de ventas desde la atención a clientes hasta la generación de la reserva. De esta forma es posible seguir un proceso estructurado de pre-venta y elevar la calidad de la atención, aumentando la confianza del cliente y las posibilidades de generar una reserva a partir de una cotización.

El registro de información de nuevos clientes se ejecuta en línea desde todas las salas de ventas de la inmobiliaria, centralizando la información a través de todos los proyectos. Permite la captura detallada de información de clientes así como la búsqueda de clientes existentes que pueden haber sido ingresados en otros proyectos paralelos o pre-existentes.

## Sala de Ventas

- Registrar información de clientes que se acercan a la sala de ventas y cotizantes.
- Registro de información adicional del cliente en cada contacto, así como registro de clientes asociados y sus relaciones.
- Catálogo estructurado de productos, unificado para todos los proyectos, con manejo de tipos de productos (departamento, casa, bodega, estacionamiento, kit, opcionales).
- Documentación de venta en línea, asociada a temas o productos, con manejo de documentos en múltiples formatos.

- Generación de oportunidades de negocio para cada venta.
- Registro del nivel de interés del cliente asociado a la oportunidad de negocio.
- Definición de cotizaciones asociando múltiples productos inmobiliarios, formas de pago, descuentos, montos de reserva, simulaciones de crédito, vigencia, vendedor y observaciones.
- Impresión de cotizaciones con el detalle de la información, logos e información de la empresa y planta del inmueble.
- Manejo de estados de cotización para asegurar la calidad de la información. (Borrador, Activo, Logrado, Cerrado).
- Generación de cotizaciones en línea, asociadas a múltiples proyectos.
- Registro y control de información financiera mensual asociado a la generación de cotizaciones y simulaciones de crédito con UF de cálculo, días del mes, IPC mes anterior y tasas de interés asociadas.
- Registro de reservas en línea, basado en cotizaciones logradas y manejo de disponibilidad de inmuebles automático. Generación de cierre de negocio.
- Registro de pagos asociados a cada negocio.
- Registro digital de documentos en cualquier formato (ej. Planos, plantas, etc.) y notas con observaciones, asociados a cada cliente, oportunidad, cotización, proyecto o inmueble, en forma de bitácora.
- Definir y controlar flujos de trabajo asociados al proceso de venta desde la generación de una oportunidad y su cotización hasta la reseva.
- Registro de datos asociados al desistimiento de reservas y manejo de la disponibilidad de inmuebles y productos asociados automático.
- Definir reglas de flujo de trabajo asociados a clientes, cotizaciones, oportunidades y documentos de pago.
- Atención al cliente y sus requerimientos (llamadas, reuniones, citas, fax, tareas)
- Registro de contactos con el cliente en sala de ventas como visitas, llamadas telefónicas, email, etc.

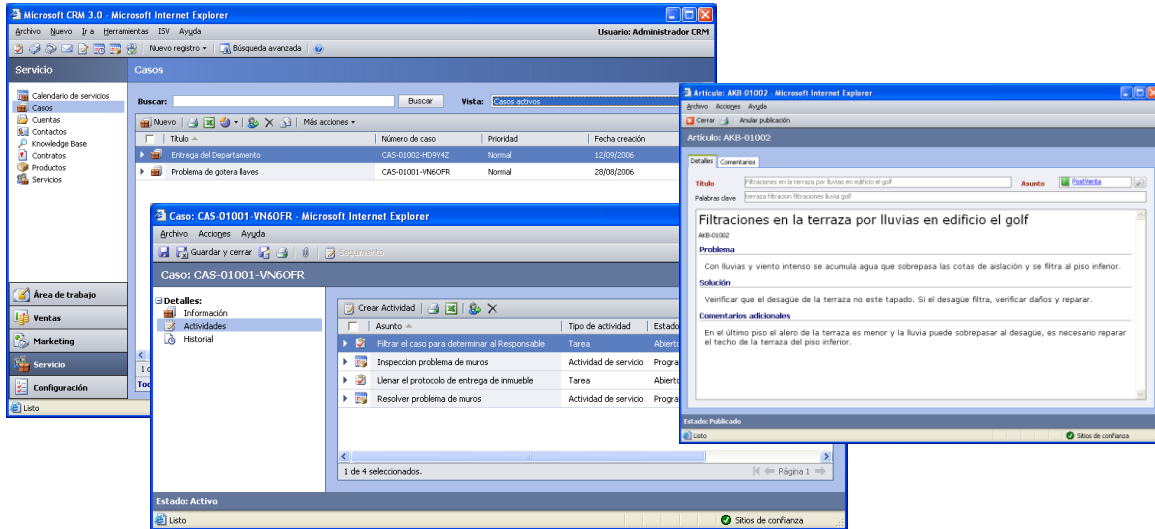


A partir de una reserva operaciones puede generar la oferta de compra correspondiente y administrar todo el proceso de acuerdo a las actividades definidas por el flujo de trabajo de la inmobiliaria. Estas actividades se generan automáticamente a los ejecutivos de operaciones correspondientes, de esta forma es posible controlar los tiempos de cada etapa del negocio como, la firma de la promesa, la escritura, la recuperación del financiamiento y los pagos asociados a cada paso.

## Operaciones

- Recepción de reservas en línea desde la sala de ventas.
- Definir y controlar flujos de trabajo asociados al proceso de venta desde la reserva, a la promesa, y desde la promesa a escrituración y la recuperación del financiamiento.
- Información en línea actualizada de clientes, oportunidades, reservas, promesas, documentos asociados y documentos de pago en forma digital.
- Asignación de ejecutivos asociados a actividades del flujo de trabajo.
- Registro digital de documentos en cualquier formato (ej. C.I. Cliente, liquidaciones de sueldo, etc.) y notas con observaciones, asociados a cada cliente, oportunidad, proyecto o inmueble, en forma de bitácora.
- Definir reglas de flujo de trabajo asociados a clientes, oportunidades, proyectos y documentos de pago.

- Registro de contactos relacionados por oportunidad de negocio (ejemplo: hijo, abogado, conyugue, etc.)
- Seguimiento de actividades relativa a la gestión del crédito o financiamiento, escrituración y recuperación del financiamiento, por ejecutivo y proyecto
- Vistas de actividades asociadas a cada cliente, oportunidad, Rut, I. financiera y ejecutivo
- Vistas de formas de pago y pagos del cliente asociados a cada oportunidad.

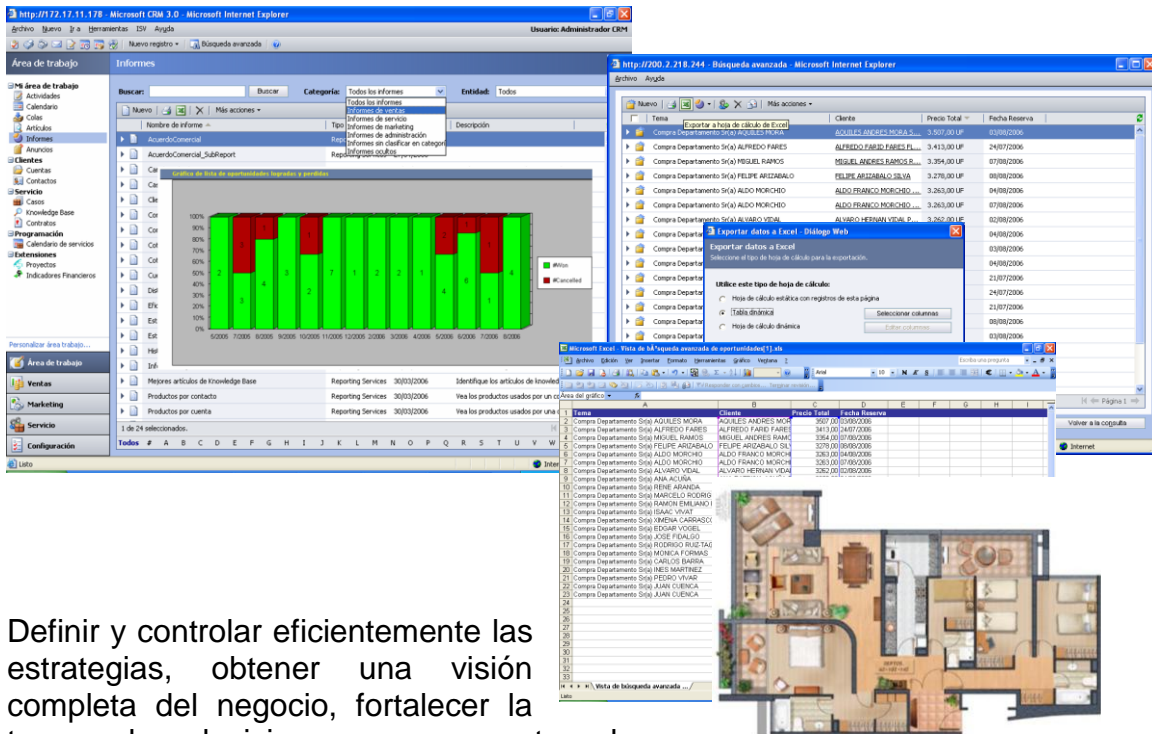


El proceso de atención Post-Venta comienza con el registro de casos de atención que relaciona el caso, con el cliente y el inmueble correspondientes. Cuando se ingresan nuevos casos, el sistema genera de forma automática las actividades asociadas a la estrategia de atención de Post-Venta definida. Por otro lado, el sistema permite administrar una base de conocimientos relativos a la resolución de problemas, facilitando la respuesta con soluciones concretas a problemas recurrentes. Estos aspectos combinados permiten mejorar la atención al cliente y optimizar los procesos para reducir los costos de atención y resolución de problemas.

## PostVenta

- Recepción de inmuebles previo a la entrega a clientes, registro de datos asociados a la recepción por inmueble en particular y documentación digital asociada a cada inmueble.
- Registro de casos de atención al cliente
- Definición y control de colas de atención a casos recibidos.
- Definición de árbol de temas para clasificación y estructuración de problemas.
- Clasificación de actividades de servicio, ej: diagnostico o solución.
- Creación y mantención de una base de conocimientos de resolución de problemas.
- Definir y controlar el flujo de trabajo asociado a la atención de cada caso. Manejo de estados de actividades.
- Registro de nivel de satisfacción del cliente por resolución de problemas.
- Registro y control de actividades asociadas a la resolución de casos de postventa independientes del flujo de trabajo predefinido.
- Registro de empleados asociados a la atención al cliente.

- Definición de grupos de empleados para resolución de problemas.
- Definición de horarios laborales y disponibilidad de empleados para la resolución de casos de atención.
- Definición de actividades de servicio, duración y personas necesarios para la atención al cliente.
- Programación de actividades de servicio predefinidas de acuerdo a la disponibilidad de los empleados asociados y los horarios de atención dispuestos por el cliente.
- Calendario de servicios y administración de actividades programadas, resolución de conflictos de disponibilidad de acuerdo a los empleados necesarios.
- Seguimiento y control de casos y actividades asociadas.



Definir y controlar eficientemente las estrategias, obtener una visión completa del negocio, fortalecer la toma de decisiones y aumentar la competitividad y rentabilidad de la empresa, son los principales beneficios que SIGIC puede entregar a la gerencia y gestión de las empresas Inmobiliarias. Integrando todas las áreas del negocio en una misma solución, es posible hacer una gestión completa y eficiente de una manera simple.

## Gerencia y Gestión

- Definición de estrategias de marketing.
- Definición y control de listas de precios.
- Gestión y control de estrategias de marketing, de sala de ventas, operaciones y postventa mediante los flujos de trabajo que se definan.
- Generación de reportes de gestión mediante vistas, integración con Excel, y las herramientas “Report builder” y “Reporting Services” de SQL Server 2005..
- Control de tiempos por etapas del proceso de venta.
- Control de tiempos de recuperación del financiamiento.
- Control de tiempos de casos de atención de postventa.
- Visión detallada de cada oportunidad de venta asociada a proyectos, etapas, lotes, clientes y oportunidades.
- Visión detallada de cada atención de postventa con información de cada cliente, costos, inmuebles, casos, artículos de base de conocimientos asociados, árbol de temas de postventa y actividades de servicios asociadas a la resolución de problemas.

## Integración BackOffice contable

SIGIC permite definir interfaces de transmisión de datos hacia distintos sistemas financiero contables, integrando la funcionalidad del sistema de gestión comercial inmobiliario con el área de administración y finanzas. De esta forma es posible automatizar la digitación de vouchers contables, evitar errores y controlar el proceso de contabilización de operaciones de acuerdo al proceso de ventas.

- Interfaces de transmisión de datos desde SIGIC hacia el sistema ERP asociado, por ejemplo:
  - Reserva
  - Promesa
  - Recuperación de financiamiento
  - Desistimiento
- Integración con herramientas de generación, definición y control de interfaces de alto nivel que facilitan la mantención futura (Ej: Scribe o Nolan) o desarrollo de interfaces particulares en .NET