



# EIDICO EN LA ERA DIGITAL

-----  
AGOSTO 2019

EIDICO 



Las empresas de servicios  
en la era digital

## LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL DESARROLLO INMOBILIARIO

Hoy, la tecnología forma parte de las actividades cotidianas de nuestra vida. Transferencias bancarias desde el teléfono, compras, cargas de celular y Sube son -sólo por enumerar algunas- las facilidades que la tecnología aportó en los últimos años al sector de servicios. Esta industria hoy está 100% conectada con plataformas digitales. Bancos, empresas de salud, espectáculos, supermercados, servicios públicos y gubernamentales. Es difícil encontrar una empresa que no cuente con un sitio de transacciones online. La transformación digital abraza a todos y cada uno de ellos. El rubro inmobiliario, un sector que siempre se caracterizó por el trato personalizado, también se volcó de a poco al mundo online. Desde Eidico fuimos pioneros con el desarrollo de Eidicom. Trasladamos, en un trabajo que llevó varias etapas y 6 años, el ciclo de compra, la administración y venta de nuestros productos a una plataforma digital.

### ¿Qué significa para una empresa pasar el negocio al mundo online y cuánto hay que invertir para lograrlo?

Primero que nada, requiere de tomar conciencia sobre la necesidad del cambio, poder plasmarlo en una estrategia, en un plan y contar con una inversión inicial. Eidicom nació como una necesidad de Eidico de ofrecer -a sus clientes y a terceros, potenciales clientes e interesados- una plataforma online multi-servicio. Hoy, a través de Eidicom, los usuarios pueden buscar una propiedad para suscribir desde el inicio del proyecto. Luego, una vez que pasan a ser propietarios, pueden acceder a su estado de cuenta y toda la información relevante de su barrio. Por último, si deciden vender o alquilar su propiedad, también pueden hacerlo en esta plataforma, con el respaldo y la experiencia de Eidico. Además, Eidicom cuenta con una alianza con Mercado Libre Inmuebles, que optimiza todavía más los servicios.



“Lo que hicimos fue convertir el proceso tradicional del ciclo de vida de un proyecto (suscripción del producto, administración de los aportes de los suscriptores, la reventa de las unidades y el traspaso de titularidad) para lograr un ciclo 100% online. En esta plataforma, los usuarios operan con la misma facilidad con la que compran las entradas online para ver una película en el cine”, describe Patricio A. Lanusse, Director de Relaciones Institucionales Eidico. Y explica: Eidicom es el resultado de 6 años de trabajo y una inversión inicial de US\$200.000. Esta herramienta posiciona a Eidico como pionera en el país en materia de transacciones online dentro del sector”.

### ¿Cómo fue el trabajo etapa por etapa?

## 2013

**NACE EL MARKET PLACE** con el objetivo de generar un nuevo canal de salida y venta a nuestros clientes, respaldado por nuestra marca.

## 2014

**CESIONES ONLINE.** Eidicom incorpora el proceso administrativo que le sigue a una venta (cesión de contrato, pago de firmas etc.). El objetivo fue complementar el Market Place con la opción de realizar online los requisitos administrativos y el traspaso de titularidad de una propiedad. Con esta etapa el “mundo transaccional de Eidico” pasó a ser 100% digital.

#### Tareas implicadas

Se identificaron los procesos, se analizaron las alternativas para digitalizar cada uno y automatizar nuestro sistema administrativo. Se integró a las inmobiliarias y escribanías.



# 2015

## UNIFICACIÓN DE PORTALES DE PROPIETARIOS CON EIDICOM - Replicamos “el modelo de homebanking” para nuestros clientes en el mundo inmobiliario.

Los portales nacieron años antes de Eidicom, a través de la cual los propietarios acceden, con usuario y contraseña, a la siguiente información de su propiedad: estado de cuenta, informe de avance de obra, novedades, fotos y videos. En esta etapa se integraron ambos sitios (Portales y market), unificando también los usuarios y las contraseñas, para facilitar el acceso al usuario.

### Tareas implicadas

Se trabajó en la integración de ambos sitios pensando en una mejor interacción y navegación para el usuario, con dos objetivos: por un lado, que el cliente pudiera tener mayor y mejor acceso de la información de su proyecto y, por el otro, poder seguir y medir el uso la funcionalidad de la plataforma, y cómo consumen los usuarios la información. Es decir, conocer qué elige saber el cliente de su proyecto.



WWW.CRONISTA.COM (12 DE NOVIEMBRE DE 2015)

## SUSCRIPCIÓN ONLINE

Históricamente, nuestro modelo de suscripción era presencial. Eran conocidas las largas filas de personas que llegaban un día antes de la fecha de lanzamiento para acceder a su lote. Nosotros nos sumábamos a la espera con guardias nocturnas, mate y café.

Nuestro desafío fue que la experiencia presencial se trasladara, sin degradarse, al ámbito digital.

Y mientras el mercado inmobiliario mantenía su tendencia en transacciones presenciales, decidimos apostar por un plano interactivo donde cada usuario pudiera elegir su lote, desde cualquier lugar y en cualquier momento del día. Desde Eidicom, el usuario puede reservar con tarjeta de crédito, completar los datos para el contrato y agendar la firma del mismo. El primer lanzamiento fue el barrio San Pablo III, en Pilar, de 98 lotes de 550 m2 promedio, de los cuales 71 se suscribieron en las primeras 3 horas y el resto en 60 horas.



## 2018

### **ACTUALIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS Y SECCIÓN DE VIDEOS, FOTOS E INFORMES CON LA IDEA DE MEJORAR LA COMUNICACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE**

Más allá de lo comercial, transaccional y administrativo, nos propusimos desde Eidicom mejorar la experiencia de nuestros clientes. Darles más y mejor servicio. Por eso pensamos en nuevas formas y canales de comunicación y reportes. También en medir qué y cómo comunicamos.

Durante el primer semestre de 2018 nos propusimos generar un primer paso en mejoras para los propietarios y accesos a sus informes y videos. Esto nos ayuda a contar con estadísticas de aperturas de informes y vistas de video y generar campañas buscando que los propietarios estén informados. También durante este año se trabajó en mejoras tecnológicas de todo el sitio y sus plataformas.

## 2019

### **NUEVO DESARROLLO DE PORTALES. INTEGRACIÓN CON CRM**

Además de estar estudiando proyectos, como la firma digital, integramos los portales para mejorar los procesos de comunicación y acceso a la información.

En concreto, la integración de los portales online con nuestros sistemas internos de administración permite tener mejor calidad de información con mayor frecuencia de actualización. Además, esta información también se replica en la APP por lo que puede ser consultada de manera ubicua por los clientes de Eidico. A su vez, también permite mejorar la interacción de los usuarios con los informes periódicos, las novedades y todo el contenido relevante que allí se publica. Podemos conocer en mayor medida cómo navega el cliente, y cómo facilitar su experiencia en los portales, desde una presentación más amigable del contenido hasta la relevancia y el orden de la información.



**PATRICIO LOMBARDI**  
GERENTE DE CUIDADO AL CLIENTE

**¿CÓMO SE TRANSFORMÓ NUESTRO NEGOCIO A PARTIR DE LA INTEGRACIÓN DIGITAL EN CADA ETAPA?**

En la fase de suscripción, el día antes del lanzamiento se formaban filas eternas de personas que pasaban la noche en sus autos. La verdad que el momento tenía su mística especial (desde nuestra perspectiva, pero no la del cliente!). Por orden de llegada, elegían su lote mirando el plano. Hoy le ahorramos la travesía a varios poniendo a disposición un mapa interactivo, donde pueden elegir el lote que quieren, desde cualquier parte del mundo, en la comodidad de su casa u oficina.

En cuanto al pago de la cuota, incluíamos el resumen de cuenta en nuestra revista Tigris y lo enviábamos por correo. Hoy cambiamos la manera de informar: cada propietario accede a su información vía su portal online.

Para la reventa, antes sólo derivábamos a las inmobiliarias. Hoy a través del marketplace le proporcionamos a los usuarios un canal de salida propio y en un solo clic puede poner en venta su propiedad.

Para la cesión de la unidad, redujimos los tiempos y los recursos también a través de Eidicom (de 3 meses a un mes).

Actualmente nuestro stock está volcado sobre Eidicom, justamente con el objetivo de que todos puedan acceder a las unidades.

**Próximos desafíos, visión a futuro**

Los desafíos a futuro de Eidicom son, por un lado, perfeccionar la interacción para tener mejores servicios en línea con el cliente de Eidico, para que pueda contar con una mejor comunicación de su proyecto, con toda la información a mano y desde todos los dispositivos tecnológicos. Es clave mantener -en este proceso de mediatización tecnológica- la cultura y el cuidado de la relación personal entre el cliente y la empresa.

Por otro lado, como parte de la evolución de esta herramienta, dejar absolutamente de lado cualquier proceso basado en papel. Es decir, que tanto de cara al cliente como internamente, Eidicom sea la herramienta que -desde la convergencia digital- elimine el flujo de transacciones físicas para que los documentos necesarios para la transacción estén disponibles desde cualquier lugar y en cualquier formato.

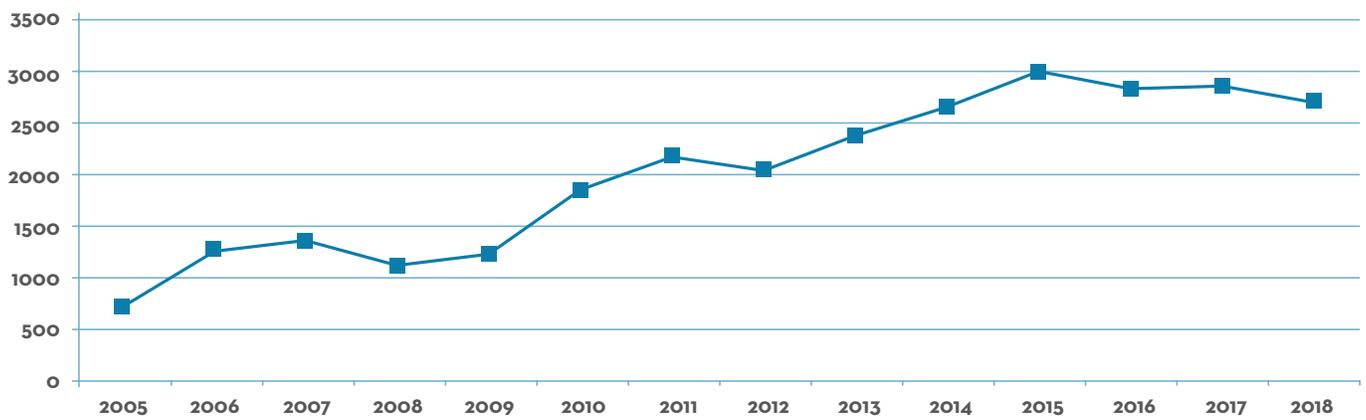
En síntesis, interacción y comunicación con el cliente manteniendo la cultura de relación personal y la eliminación del papel como parte de una empresa sustentable, pero también pensando en la usabilidad del cliente.

Por último, es importante **encontrar sinergia y nutrirse del conocimiento y fortalezas de otros en materia tecnológica**, en donde no somos especialistas. Por eso desde su origen Eidicom nació con una alianza estratégica con socios tecnológicos, con Inamika -empresa desarrolladora de tecnología- y también con el aporte de un equipo de trabajo permanente que nos nutre de conocimiento y estrategia.

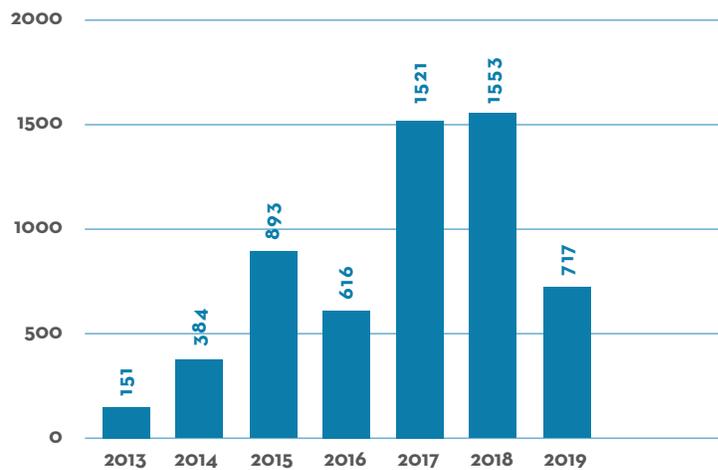
Lo mismo respecto de la alianza con Mercado Libre. Eidico es líder en desarrollo de inmuebles suburbanos y buscó potenciarse con el *Market Place* líder de Latinoamérica, logrando sinergia entre ambos. Hoy en día, el trabajo colaborativo y asociativo, para **potenciar fortalezas con socios estratégicos es fundamental**.



EVOLUCIÓN DE CANTIDAD DE CESIONES POR AÑO



CANTIDAD DE PUBLICACIONES MENSUALES EN EL MARKET POR AÑO





EIDICO

EN LA ERA DIGITAL

----

AGOSTO 2019