



**PUNTO DE VISTA (POV):**

LA OPORTUNIDAD DE DIGITALIZAR Y MEJORAR LA EXPERIENCIA DE CLIENTE INMOBILIARIO EN EL PROCESO DE ADQUISICIÓN DE VIVIENDA.

**DOCUMENTO REALIZADO POR :**



**ÁLVARO  
PLASENCIA**

MANAGING PARTNER



**CARLOS  
BELTRÁN**

PARTNER

SOBRE APTO

# ACOMPañAMOS A LÍDERES DE INDUSTRIA DEFINIR SUS OPORTUNIDADES Y PERSEGUIR SUS OBJETIVOS

Colaboramos con líderes de  
mercado de distintas industrias

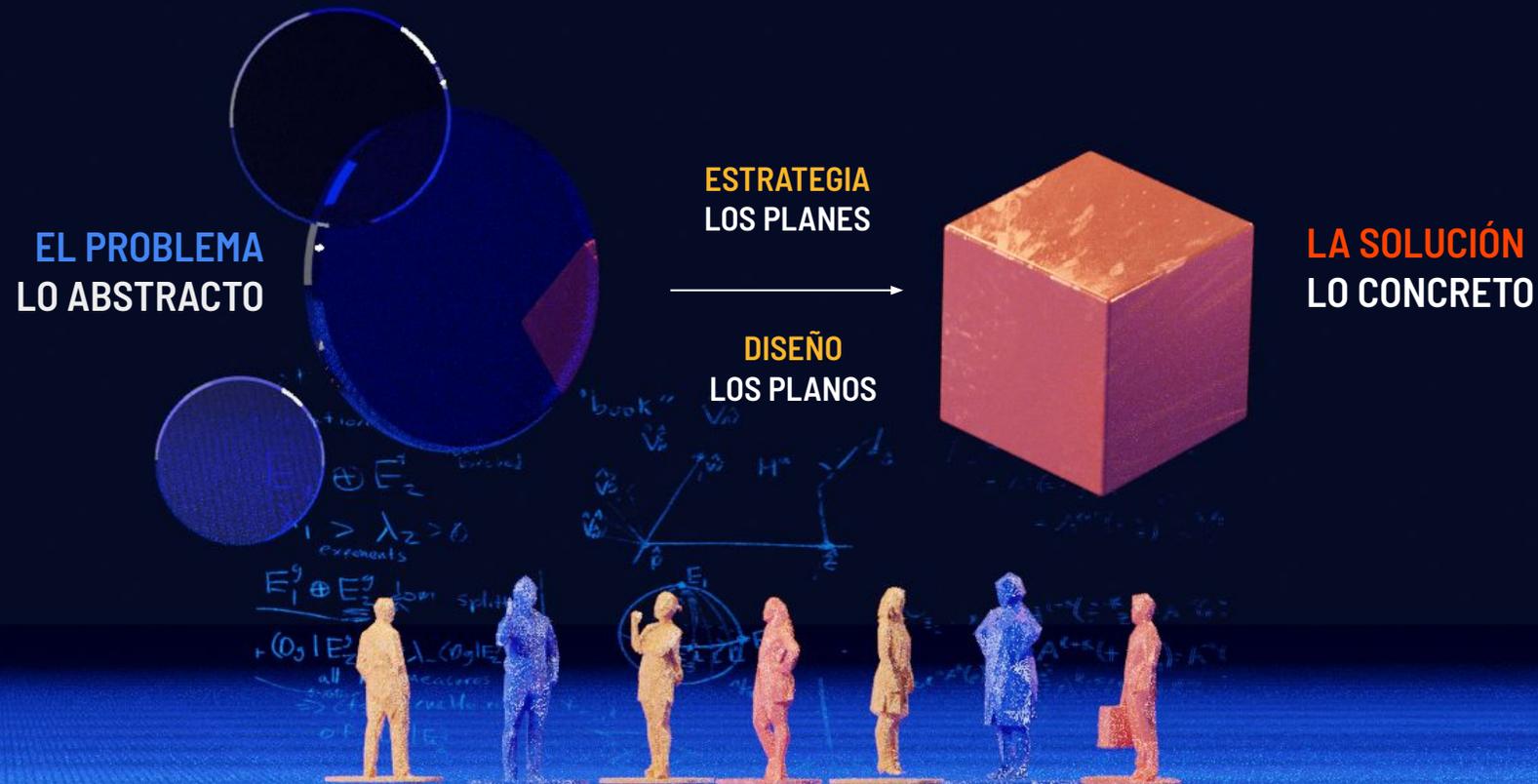
Trabajamos con los que buscan elevar su relevancia en el  
mercado y a avanzar hacia la madurez de sus productos y  
servicios a través de diseño y tecnología.



ESTAMOS AQUÍ PARA ACOMPAÑARLOS A:

# LLEVAR LAS OPORTUNIDADES DE LO ABSTRACTO A LO CONCRETO

Estamos obsesionados con construir  
y materializar las oportunidades, con  
llevar las ideas, de los *slides* al  
impacto en el mercado.





# POV EXPERIENCIA DEL CLIENTE EN LA ADQUISICIÓN DE INMUEBLES

EL RETO PARA LOS DESARROLLADORES INMOBILIARIOS

# PARA MUCHAS PERSONAS LA COMPRA DE SU VIVIENDA SUELE SER LA COMPRA MÁS IMPORTANTE DE SU VIDA

La experiencia es compleja y emocionalmente desgastante. Entre los múltiples trámites administrativos y la espera durante el proceso constructivo, la emoción de una vivienda nueva se mezcla con emociones negativas que impactan su relación con la marca

**¿CÓMO PODEMOS MINIMIZAR LAS EMOCIONES NEGATIVAS DEL CLIENTE PARA INCREMENTAR EL VALOR DE MARCA, LA LEALTAD Y RECOMPRA?**

# COMPRAR UNA VIVIENDA ES UNA TAREA COMPLEJA. LA EXPERIENCIA SE DETERMINA POR 3 TIPOS DE NECESIDADES

Los compradores de vivienda saben que deben prepararse para un proceso complejo y altamente operativo. La industria necesita transformar su modelo de relación para atender las necesidades del cliente a lo largo del viaje.

## ¿CÓMO DEBEMOS RELACIONARNOS CON EL CLIENTE EN LOS DISTINTOS MOMENTOS PARA?...

- FACILITAR TAREAS Y OPERACIONES
- BRINDAR INFORMACIÓN ESENCIAL EN EL MOMENTO PRECISO
- AMPLIFICAR EMOCIONES POSITIVAS Y MITIGAR NEGATIVAS DURANTE LE PROCESO.



PARA LOS CLIENTES EN PREVENTA, EL PROCESO SUELE SER UN ALTIBAJO DE EMOCIONES DETONADAS POR MÚLTIPLES FACTORES

JOURNEY DE CLIENTE: (ALTO NIVEL)

- PROSPECCIÓN
- APARTADO Y CIERRE
- INTEGRACIÓN Y GESTORÍA DEL EXP. CRÉDITO
- SEGUIMIENTO (PROCESO DE COMPRA HASTA LA ENTREGA)
- PAGOS
- FIRMA
- ENTREGA
- POSTVENTA Y GARANTÍAS

# LOS DESARROLLADORES NECESITAN LLEVAR AL CLIENTE EN UN "VIAJE" OMNICANAL, SIN ELEVAR SU CARGA OPERATIVA.

Cuidar la satisfacción de tantos clientes tiene una alta demanda operativa. La complejidad entre personas, sistemas, procesos y canales genera dolor en el cliente y al negocio. El éxito comercial depende más de las capacidades individuales que de la dinámica del modelo, que no es predecible ni escalable.

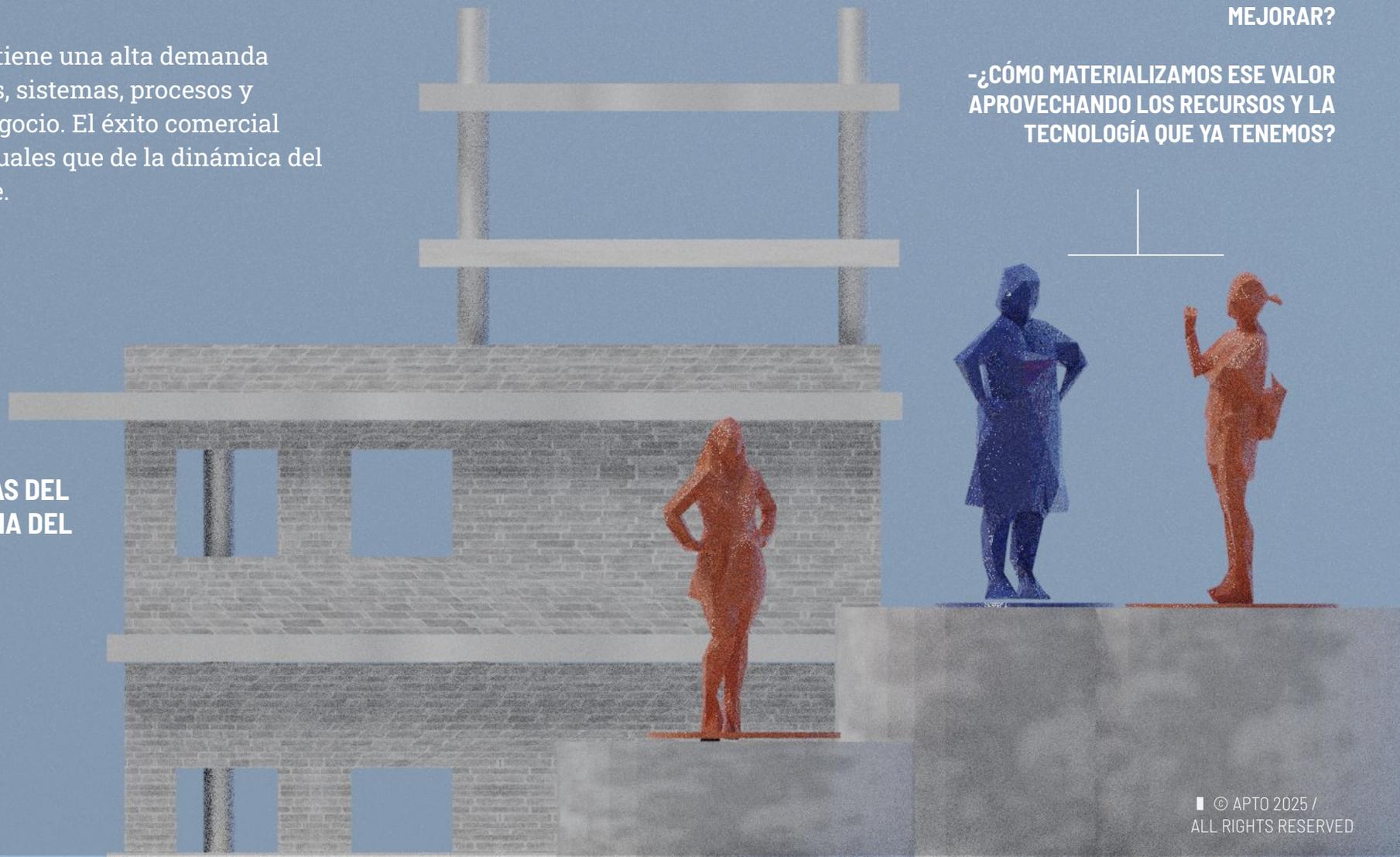
Para el equipo comercial y administrativo, la gestión de la experiencia del cliente representa una alta carga operativa.

- **¿CÓMO PODRÍAMOS FACILITAR Y AUTOMATIZAR (A ESCALA) LAS TAREAS DEL EQUIPO QUE GESTIONA LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE DURANTE SU PROCESO?**

-**¿CÓMO PODRÍAMOS OFRECER UNA EXPERIENCIA DE COMPRA Y POSTVENTA DISTINTIVA?**

-**¿CUÁLES SON LOS MOMENTOS CLAVE EN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE QUE PODEMOS MEJORAR?**

-**¿CÓMO MATERIALIZAMOS ESE VALOR APROVECHANDO LOS RECURSOS Y LA TECNOLOGÍA QUE YA TENEMOS?**



# PARA ESTO DEBEMOS DISEÑAR EL ECOSISTEMA TECNOLÓGICO DE TU EMPRESA, APROVECHANDO LOS RECURSOS DISPONIBLES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

Del entendimiento de los distintos tipos de cliente debemos derivar los casos de uso de tecnologías digitales actuales y futuras, en integración con sistemas core y los equipos que los soportan.

Construimos estos ecosistemas sin importar la infraestructura tecnológica con la que opera actualmente el negocio.

Contamos con certificaciones, experiencia y partnerships para construir todo tipo de soluciones.

ENKONTROL®



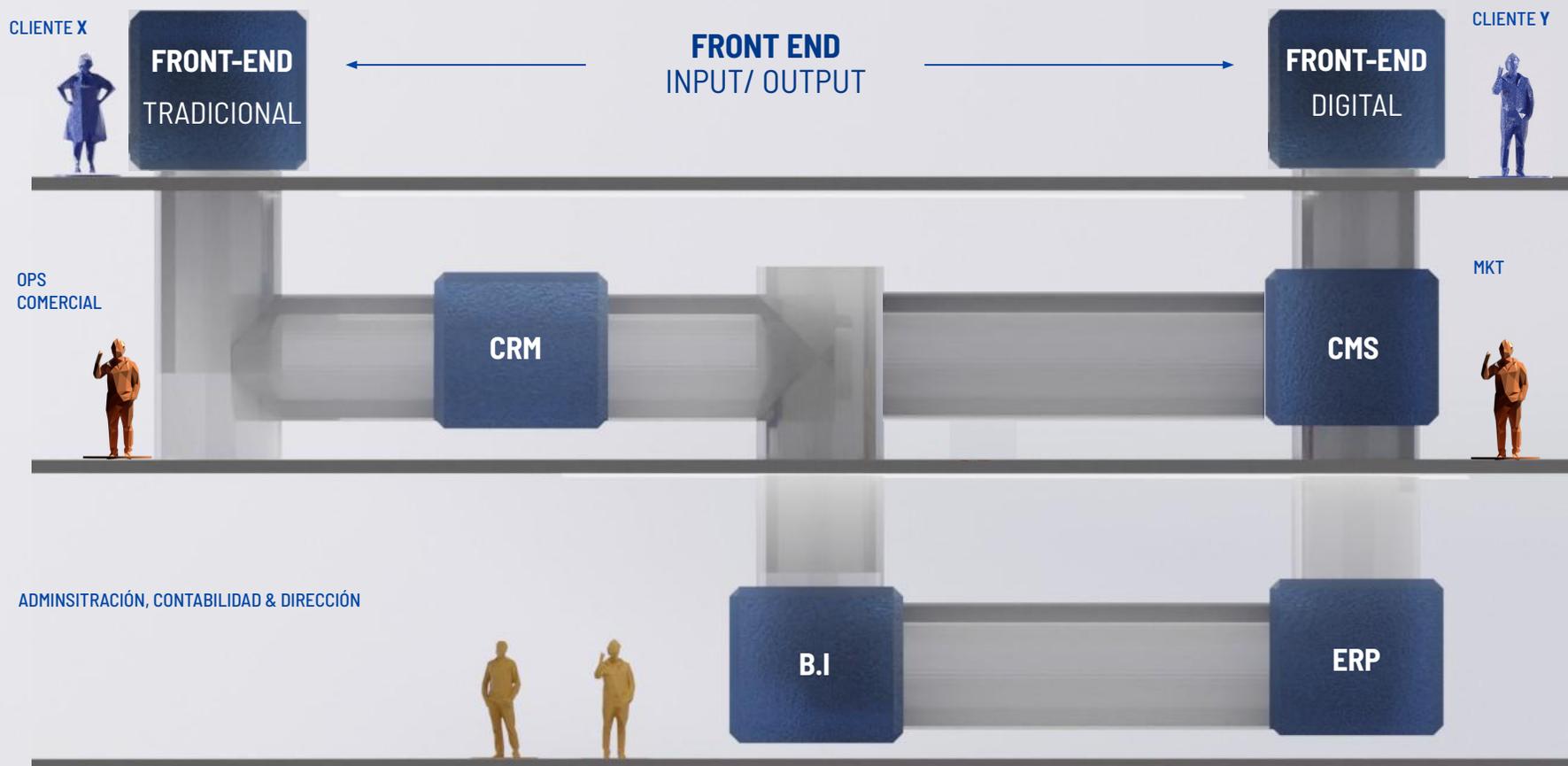
ORACLE  
NETSUITE



odoo



HubSpot



EL RETO PARA LOS DESARROLLADORES INMOBILIARIOS

# QUEREMOS COLABORAR CON USTEDES PARA CONSOLIDAR EL ECOSISTEMA TECNOLÓGICO QUE SOPORTA EL MODELO COMERCIAL

Queremos repensar la dinámica del modelo comercial para aprovechar los recursos que existen hoy e incrementar el valor de la relación con el cliente a largo plazo.

Buscaremos la sistematización y automatización de tareas que limitan el potencial de la fuerza comercial.

UNA FUERZA COMERCIAL  
EMPODERADA Y OCUPADA  
EN TAREAS DE ALTO VALOR

Los desarrolladores construyen comunidades que duran generaciones.

La satisfacción del cliente se da desde la prospección **hasta la recompra.**

¿Cómo elevamos el  
"Customer lifetime Value"?

*Una experiencia distintiva  
impulsa las recomendaciones  
de forma orgánica.*





¿POR QUÉ APTO?

# CONTAMOS CON EL CONOCIMIENTO, LA CAPACIDAD DE DISEÑAR, CONSTRUIR Y LANZAR EL PRODUCTO AL MERCADO



CAPACIDADES END TO END

## DEL DISEÑO HASTA LA IMPLEMENTACIÓN

Tenemos los equipos de diseño y desarrollo, para crear, construir y lanzar a mercado soluciones y modelos de valor para el usuario, buscamos atender las necesidades del negocio, tomando en cuenta las fortalezas tecnológicas y operativas. Sumado a esto sabemos diseñar estrategias de lanzamiento a mercado además de contar con la experiencia para seguir robusteciendo el producto.



CONOCIMIENTO DE LA INDUSTRIA

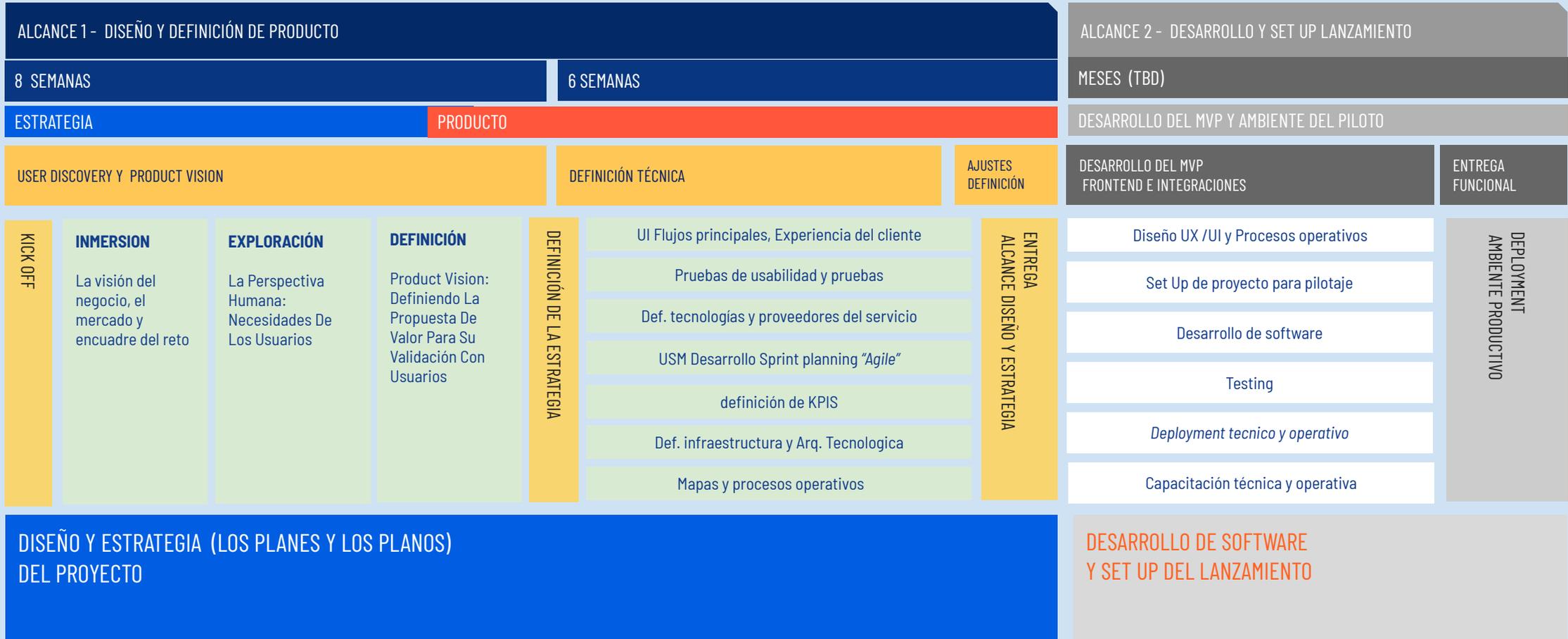
## HEMOS DESARROLLADO SOLUCIONES VALIDADAS Y ENFOCADAS EN LA EXP. DEL CLIENTE Y EN LA INDUSTRIA.

Hemos llevado estos proyectos desde el diseño, validación del prototipo hasta su construcción y lanzamiento al mercado.

De esto hemos capitalizado múltiples aprendizajes que nos han ayudado a lograr soluciones más ágiles, con menor riesgo de implementación, de integración y lanzamiento.

METODOLOGÍA

# NOS IMAGINAMOS UN PROYECTO QUE VAYA DESDE LA DEFINICIÓN DEL PRODUCTO HASTA EL GO TO MARKET Y OPERACIÓN INICIAL DE UN PILOTO



# EL EQUIPO CORE



**ÁLVARO PLASEÑCIA**

MANAGING  
PARTNER

Experto especializado en la creación de modelos de negocio, soluciones digitales, digitalización de procesos, productos y servicios.

En los últimos 10 años, ha liderado equipos en áreas, de diseño, producto, estrategia y desarrollo de software, lanzando más de 100 proyectos diferentes.

Cuenta con amplia experiencia en industria automotriz, servicios financieros, inmobiliaria, retail, entre otras.



**CARLOS BELTRÁN**

SR.  
PARTNER

Experto en diseño centrado en el ser humano y la tecnología. Con más de 15 años de experiencia, ha dirigido equipos de diseño de alto desempeño para ofrecer experiencias digitales innovadoras y ecosistemas de servicios para organizaciones líderes. Su experiencia abarca sectores, servicios financieros, movilidad y comercio minorista.

Cuenta con estudios de innovación y negocios digitales en la Universidad de Stanford.

apto

HABLEMOS DE LO  
QUE PODEMOS  
CONSTRUIR  
JUNTOS

[AGENDA UNA VIDEOLLAMADA](#)

[INFO@APTO.MX](mailto:INFO@APTO.MX)

[+52 3341864509](tel:+523341864509)

[APTO.MX](https://www.apto.mx)

SÍGUENOS:



[apto.mx](https://www.apto.mx)



COLECCIÓN DE CASOS - GRUPO SAN CARLOS

# REDEFINIMOS LA EXPERIENCIA DE COMPRA DE INMUEBLES



**Redefinimos la experiencia de compra de inmuebles, la compra más importante en la vida**

Grupo San Carlos es una firma desarrolladora de vivienda de Guadalajara, Jalisco. Han entregado más 60,000 viviendas en 55 años. En el contexto de su transformación digital, nos buscaron para profundizar la relación con el cliente en todo el ciclo de vida de la compra de vivienda. Su objetivo final era ampliar el alcance de su propuesta de valor y consolidar su liderazgo en el mercado.



[IR AL CASO →](#)

COLECCIÓN DE CASOS - FANOSA

# AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS COMERCIALES B2B



**Diseñamos y desarrollamos un portal que automatiza los procesos comerciales en las relaciones B2B**

Fanosa es líder en la venta de materiales de construcción (Poliestireno) en México. Nos buscaron para simplificar su modelo comercial y habilitar el potencial de su fuerza de ventas. Necesitaban reducir la complejidad y la manualidad para los vendedores en el proceso de ventas, permitiéndoles enfocar sus esfuerzos a ofrecer una experiencia ideal a sus clientes B2B.



[IR AL CASO →](#)

COLECCIÓN DE CASOS

# OPTIMIZAMOS EL PROCESO COMERCIAL PARA +500 VENDEDORES

**Rediseñamos el proceso comercial, capitalizando mejoras en la arquitectura de sistemas y en la experiencia operativa.**

Una empresa líder en el sector automotriz, especializada en la venta de autopartes a nivel nacional, nos contactó para optimizar e integrar los múltiples sistemas que empleaban en su proceso comercial. Buscaban reducir las dificultades operativas y mejorar la experiencia del cliente a partir de una mejor transparencia de la información y accesibilidad para los asesores.

[IR AL CASO →](#)