Caso práctico

Deliser promociones s.l.



Nicolás Jiliberto Cañizal  
Mateo Burbano Klinger  
Santiago Lete Martín  
Alfredo Flores Borrego



Introducción

La empresa elegida para el caso práctico es Deliser Promociones SL, que se dedica a la compraventa de bienes inmuebles. Deliser tiene un amplio catálogo que ofrece a sus clientes, desde naves industriales, hoteles o locales. La empresa también ofrece la opción de alquilar estos lugares o de gestionar las actividades inmobiliarias.

La información mostrada en este informe ha sido obtenida mediante una entrevista con uno de los directivos de la empresa, Fernando de Linares.

# Reparto de tareas

**Santiago**: Gestión Comercial e integración de sistemas.

**Alfredo**: Comercio electrónico y flujos de trabajo.

**Mateo**: CRM y propuesta innovadora.

**Nicolás**: Archivo electrónico, introducción y conclusión.

# Conceptos generales

En cuanto a sistemas de información y otros softwares, Deliser Promociones SL actualmente utiliza las siguientes herramientas:

* CRM Inmovilla, para la gestión comercial, las relaciones con los clientes etc.
* CRM del Idealista, para la base de datos y otras funcionalidades.
* Microsoft Office, concretamente Excel y Word, para la administración y procesado de datos y la redacción de informes.
* Herramientas de Google y Facebook para marketing y campañas publicitarias.

# Infraestructura de TIC

* **Hardware:** Los empleados utilizan dispositivos móviles y ordenadores portátiles personales, la empresa no se los proporciona.
* **Software:** Todas las herramientas anteriormente mencionadas en el apartado de *Conceptos Generales.*

En el resto del informe analizaremos los diferentes sistemas de información que utiliza la empresa, además de alternativas y propuestas para aumentar su productividad.

Gestión comercial

Actualmente la empresa utiliza el CRM Inmovilla para la gestión comercial de su empresa. Si bien es cierto que es un CRM específico para inmobiliarias, lo cual es un punto a su favor, no está de más comprobar otras opciones para ver si podría mejorarse este apartado.

En este caso comparamos Inmovilla con VisionWin, un software gratuito para la gestión comercial.

# Razonamiento de las ponderaciones

* Gestión de Catálogo y Servicios: 4, aquí tengo en cuenta la administración de los datos de los clientes y porpiedades, que es la parte más importante de una inmobiliaria.
* Gestión de Devoluciones y Cancelaciones: 1, puede tener alguna utilidad, pero tampoco es extremadamente importante.
* Generación de Informes: 4, toda la gestión y redacción de documentos es altamente importante.
* Soporte para Métodos de Pago: 4, con pagos tan grandes, debe haber opciones de pago para ellos (transferencias bancarias, etc).
* Coste: 4, no merece la pena un sistema excesivamente caro.
* Evolución: 3, es importante mantenerse actualizado.
* Posibilidad de Personalización: 2, puede ser útil, pero tampoco es fundamental.
* Facilidad de Uso: 3, es importante que sea intuitivo y claro.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CRITERIOS DE EVALUACIÓN** |  | **INMOVILLA** | | **VisionWin** | |
|  | **Ponderación** |  | | | |
| *Criterios Funcionales* |  | Nota de apartado | Nota ponderada | Nota de apartado | Nota ponderada |
| Gestión de Catálogo y Servicios | **4** | 9 | 36 | 7 | 28 |
| Gestión de Devoluciones y Cancelaciones | **1** | 0 | 0 | 5 | 5 |
| Generación de Informes | **4** | 8 | 32 | 7 | 28 |
| Soporte para Métodos de Pago | **4** | 10 | 40 | 6 | 24 |
|  | **Ponderación** |  | | | |
| *Criterios no Funcionales* |  | Nota de apartado | Nota ponderada | Nota de apartado | Nota ponderada |
| Coste | **4** | 7 | 28 | 10 | 40 |
| Evolución | **3** | 7 | 21 | 8 | 24 |
| Posibilidad de Personalización | **2** | 8 | 16 | 5 | 10 |
| Facilidad de Uso | **3** | 8 | 24 | 8 | 24 |
| **TOTAL** |  | **197** | | **183** | |

Podemos entonces concluir que, si bien el software propuesto tiene ciertas ventajas respecto al actual, como el coste y la evolución, Inmovilla sigue siendo la mejor opción. El resultado podría haber sido esperado debido a que Inmovilla es un gestor específico para inmobiliarias, y VisionWin es más general.

Por lo tanto, no se va a proponer ningún cambio respecto a la gestión comercial.

Gestión documental y archivo electrónico

En el caso de **Deliser** toda la documentación se gestiona en softwares de terceros, concretamente *Inmovilla* e *Idealista*. Así que vamos a comparar la opción de obtener un nuevo software para el manejo de los archivos electrónicos frente a la opción actual.



Para poder comparar vamos a utilizar un modelo de calificación, que va a puntuar ambas opciones para ver cual de las dos ofrece un mejor rendimiento. El modelo de calificación propuesto para esta parte es:

* Criterio económico
* Criterio de afinidad o cercanía
* Reputación del software
* ¿Software cerrado?
* ¿Gestión de relaciones?
* Administración de la información
* Integración con el resto de los softwares

Como alternativa hemos propuesto *Athento*, que es un software de gestión documental creado por tres malagueños que hicieron la carrera de informática.



**Criterio económico**:

Los dos CRMs actuales tienen un coste total de 200€/mes, mientras que Athento con el plan medio serían 119€/mes, con tal vez algún coste más en base a lo que necesite la empresa.

**Criterio de afinidad o cercanía**:

Athento es usado por compañías conocidas como Día, Iberdrola, Renault o Endesa; en cambio Idealista a pesar de ser conocido por si mismo no colabora con ninguna empresa e Inmovilla es relativamente pequeño.

**Reputación del software**:

En el caso de Inmovilla existen malas opiniones sobre su servicio de atención al cliente, y de Idealista existe actualmente una muy mala opinión en los foros y justo al revés, de Athento hay una buena opinión pública.

**¿Software cerrado?**

En ambas opciones son softwares cerrados.

**¿Gestión de relaciones?**

Tanto Idealista como Inmovilla se encargan de la gestión de relaciones, pero Athento no cuenta con esta funcionalidad.

**Administración de la información:**

Ambas opciones ofrecen las mismas capacidades de administración.

**Integración:**

Athento ofrece una API REST y utiliza un estándar CMIS, por lo que es fácilmente integrable con otras aplicaciones, mientras que los softwares actuales no tienen opciones de integración más allá de la exportación de los datos.

Tras haber evaluado ambas opciones, podemos ver que la alternativa elegida ofrece un mayor contenido y rendimiento en torno a la gestión documental, pero los CRM que utiliza Deliser no se basan solo en la gestión documental, por lo que si se quisieran cambiar habría que plantear alternativas en los demás campos que se quedarían vacíos.

Conclusión