

LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES, CLAVE DEL ÉXITO EMPRESARIAL

La Empresa

Caldeyro Victorica es una de las empresas de bienes raíces más importantes de Uruguay. Con más de 25 años de trayectoria en el mercado inmobiliario, se distingue por su constante incorporación de innovaciones tecnológicas que le permiten estar a la vanguardia de sus competidores.



El Desafío

La empresa gestiona diariamente cientos de contactos, propiedades, consultas, etc. Por eso necesitaba integrar la gestión de relaciones con los clientes a los circuitos operativos clave, a fin de optimizar sus procesos e incorporar indicadores para la toma de decisiones.

La Solución

Implementar SuiteCRM para integrar la gestión de propiedades con los ciclos de marketing y ventas de la empresa. Con el objetivo de brindar al cliente una atención de excelencia y construir relaciones a largo plazo.

Módulo de Propiedades (desarrollado por Disytel): recibe información sobre las propiedades dadas de alta en un sitio web externo lo cual evita la doble carga manual de las mismas. Este módulo permite, además, catalogar las propiedades para su seguimiento; obtener información sobre las visitas realizadas y contar con un completo registro de actividades, en cada una de ellas.

Módulo Oportunidades: se creó una nueva acción sobre este módulo para obtener una Lista de Público Objetivo (LPO) según el criterio de búsqueda realizada, de esta forma se facilita el armado de un grupo de personas a las que realmente les pueda interesar una propiedad.

Módulo Publicaciones: contiene información sobre los espacios de publicidad contratados para la promoción de cada propiedad.

Campañas: esta tarea permite armar una Lista de Público Objetivo al comienzo de cada día.

Los Beneficios

Contar con un sistema CRM ha permitido a Caldeyro Victorica contar con grandes beneficios, como por ejemplo:

- Integrar las distintas áreas de la empresa.
- Unificar criterios de atención al cliente.
- Acceder al historial de acciones (visitas, llamados, publicaciones, etc.) de cada propiedad.
- Ahorrar tiempo. Al evitar la duplicación de tareas.
- Simplificar el trabajo del personal. Al brindarles mayor información.
- Mejorar, aún más, la calidad de la atención al cliente.

