apto

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

www.apto.mx

© APTO 2025 /
ALL RIGHTS RESERVED

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.

Coppel

Nacional Monte de Piedad.

PiSA FARMACEUTICA

APYMSA

AKRON

ITESO, Universidad Jesuita de Guadalajara

RADEC

FANOSA

BODYLOGIC

BayWa r.e.

OCTANO

Energía Sonora

FIDETUR JALISCO

GRUPO SAN CARLOS

INTERMAQ

Sunbank NATURAL ENERGY

ESTAMOS AQUÍ PARA ACOMPAÑARLOS A:

LLEVAR LAS OPORTUNIDADES DE LO ABSTRACTO A LO CONCRETO

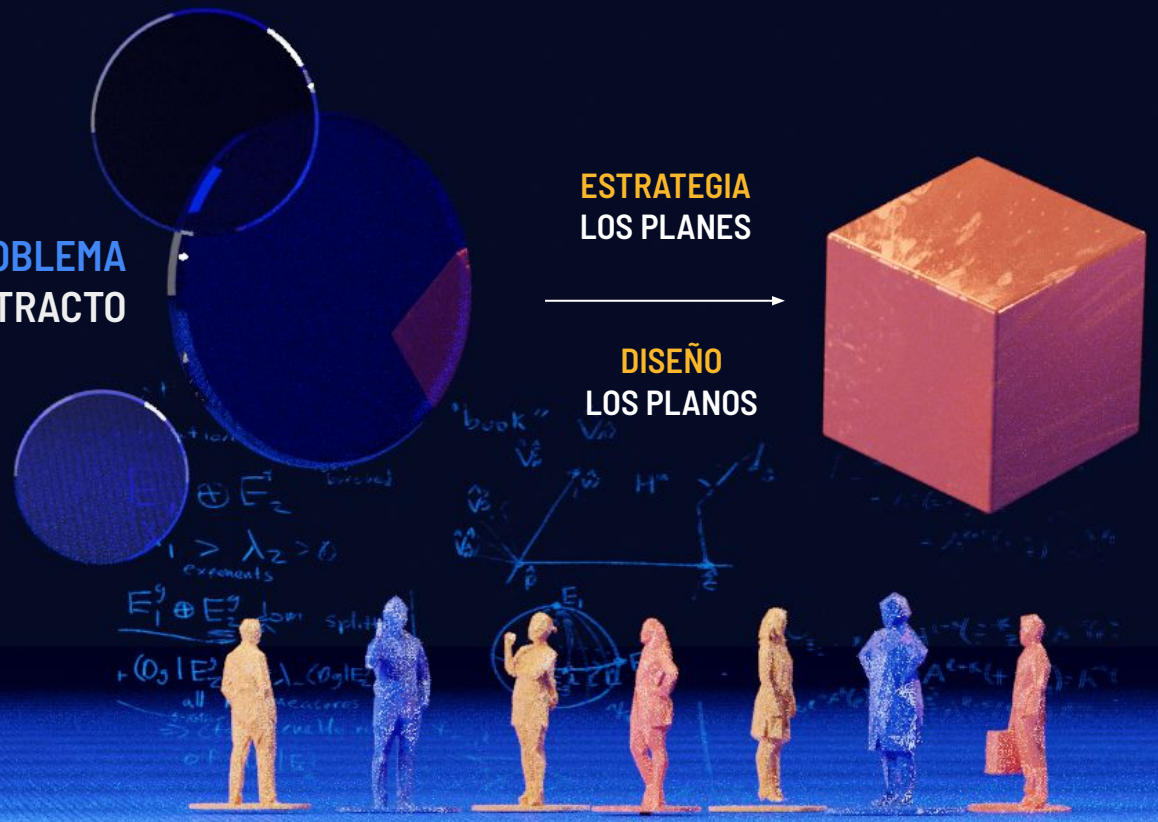
Estamos obsesionados con construir y materializar las oportunidades, con llevar las ideas, de los *slides* al impacto en el mercado.

EL PROBLEMA
LO ABSTRACTO

ESTRATEGIA
LOS PLANES

DISEÑO
LOS PLANOS

LA SOLUCIÓN
LO CONCRETO



© APTO 2025 / ALL RIGHTS RESERVED



POV EXPERIENCIA DEL CLIENTE EN LA ADQUISICIÓN DE INMUEBLES

POV INMOBILIARIO

© APTO 2025 / ALL RIGHTS RESERVED

EL RETO PARA LOS DESARROLLADORES INMOBILIARIOS

PARA MUCHAS PERSONAS LA COMPRA DE SU VIVIENDA SUELE SE 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?



© APTO 2025 / ALL RIGHTS RESERVED

EL RETO PARA LOS DESARROLLADORES INMOBILIARIOS

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.

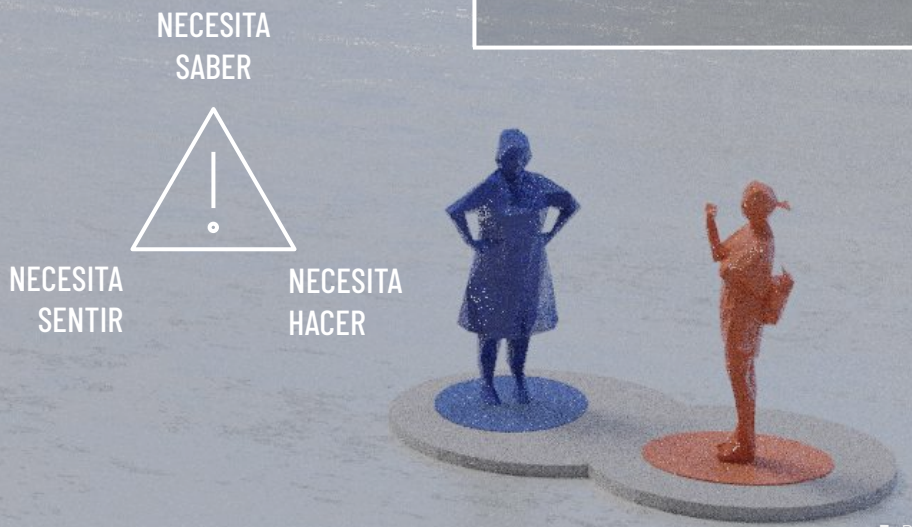
¿CÓMO DEBEMOS RELACIONARNOS CON EL CLIENTE EN LOS DISTINTOS MOMENTOS PARA?...

- 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 EMOCIONE 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



© APTO 2024 / ALL RIGHTS RESERVED
POV INMOBILIARIO
© APTO 2025 / ALL RIGHTS RESERVED

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.

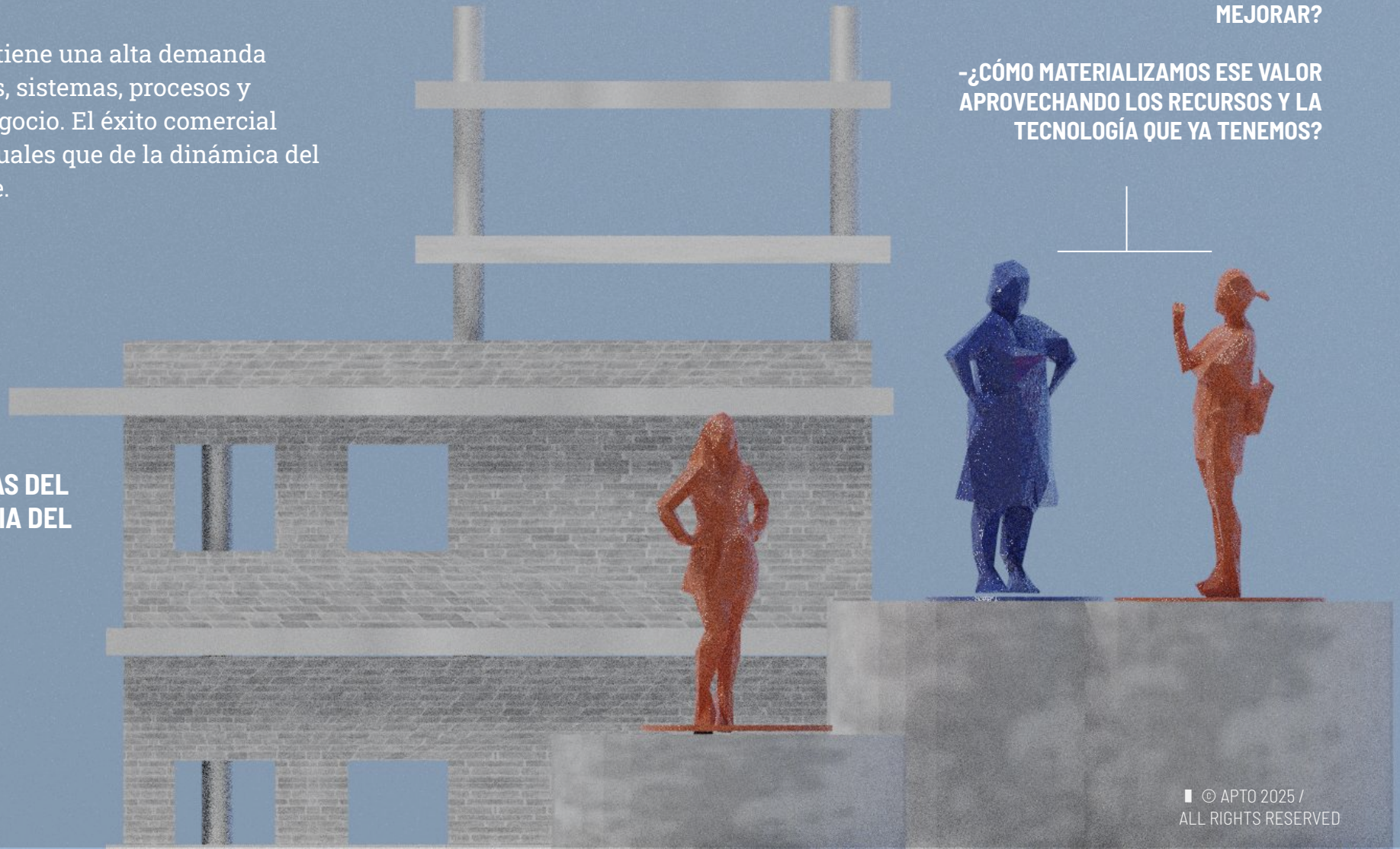
Para el equipo comercial y administrativo, la gestión de la experiencia del cliente representa una alta carga operativa.

- **¿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?



© APTO 2025 /
ALL RIGHTS RESERVED

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 · SAP · ORACLE NETSUITE · Azure · salesforce · odoo · aws · HubSpot

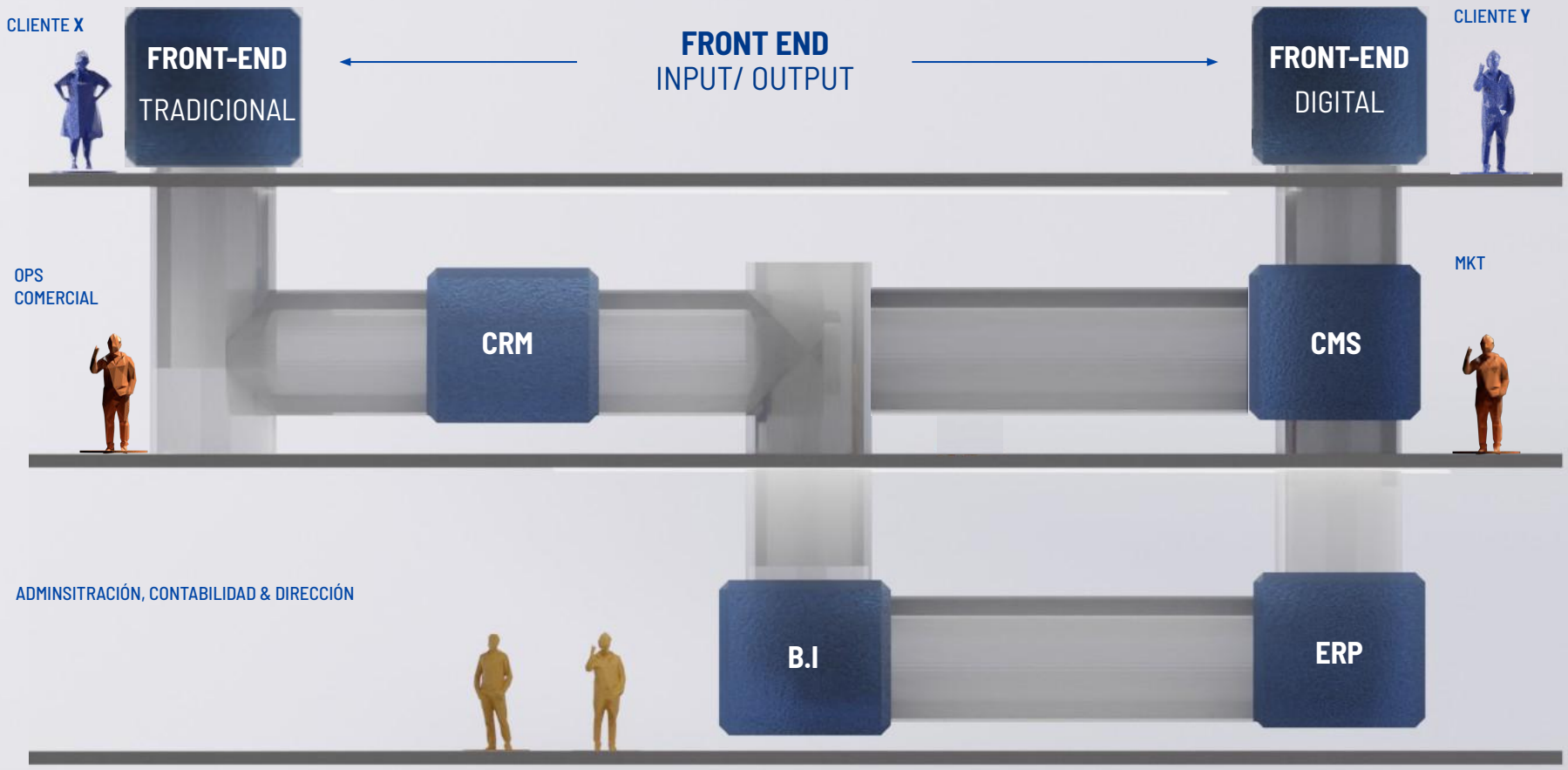


*DIAGRAMA ILUSTRATIVO

EL RETO PARA LOS DESARROLLADORES INMOBILIARIOS

QUEREMOS COLABORAR CON USTEDES PARA CONSOLIDAR EL ECOSISTEMA TECNOLOGICO 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.

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.



UNA FUERZA COMERCIAL EMPODERADA Y OCUPADA EN TAREAS DE ALTO VALOR

© APTO 2025 / ALL RIGHTS RESERVED



© APTO 2025 /
ALL RIGHTS RESERVED

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.

© APTO 2025 / ALL RIGHTS RESERVED

METODOLOGÍA

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



© APTO 2024 / ALL RIGHTS RESERVED

EL EQUIPO CORE



ÁLVARO PLASENCIA

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 2025 / ALL RIGHTS RESERVED

apto

HABLEMOS DE LO QUE PODEMOS CONSTRUIR JUNTOS

AGENDA UNA VIDEOLLAMADA

INFO@APTO.MX

+52 3341864509

APTO.MX

SÍGUENOS:

apto.mx

Official partner miro experts

odoo Certified Odoo

D-U-N-S® REGISTERED

© APTO 2025 /
ALL RIGHTS RESERVED



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.

GRUPO SAN CARLOS
Vivir con propiedad

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.

FANOSA
Aisla. Protege. Ahorra.

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 →