

## **TECNALIA desarrolla un sistema inteligente para optimizar la gestión del servicio post-venta en la edificación residencial**

**Esta innovadora solución, en la que han colaborado Construcciones Olabarri y la empresa de desarrollo de software Ukabi, se realiza mediante una plataforma colaborativa orientada al cliente, y ya se ha utilizado para la gestión postventa de un edificio construido en una localidad guipuzcoana.**

**Septiembre del 2024.** Las constructoras-promotoras tienen la obligación de proporcionar al usuario final un servicio post-venta para gestionar las reclamaciones y solucionar las posibles deficiencias detectadas en las edificaciones una vez entregadas, conforme a la Ley de Ordenación de la Edificación dentro del periodo de garantía. La gestión de estas reclamaciones supone, en muchos casos, un elevado coste para la empresa, tanto por las reparaciones necesarias como por el tiempo consumido en la propia gestión. Por otro lado, para el cliente, que ha realizado una gran inversión y ha puesto mucha ilusión en la compra de su vivienda, el proceso de reclamación puede generar mucha inquietud, si siente que su incidencia no está siendo tratada de manera efectiva. La calidad del servicio post-venta ofrecida marca la diferencia en la satisfacción del cliente.

El centro de innovación y desarrollo tecnológico TECNALIA, junto a la colaboración de Construcciones Olabarri y la empresa de desarrollo de software Ukabi, han realizado un desarrollo de un sistema inteligente para la optimización de la gestión postventa en la edificación residencial. Construcciones Olabarri ha aportado al proyecto su conocimiento en la gestión de incidencias durante el periodo de garantía y ha realizado un piloto para validar la plataforma. De hecho, ya lo está utilizando en una promoción de viviendas (en Orio, Gipuzkoa), y cuyos resultados podrán extrapolarse a otras de sus promociones propias y a viviendas que construyan para clientes públicos y privados.

La plataforma de gestión de incidencias, SINTOP, permite registrar las incidencias en la fase de postventa en tiempo real, y a su vez estructura la información para analizarla y gestionarla de forma inteligente, con el objeto de mejorar y optimizar la atención al cliente. Además, la plataforma reduce drásticamente los tiempos de atención y asistencia.



## Beneficios de la plataforma

Esta plataforma mejora los procesos de las empresas en dos ejes. En primer lugar, centraliza la entrada de incidencias, eliminando la necesidad de gestionar llamadas, SMS, mensajes de WhatsApp o correos electrónicos por separado. Utilizando la plataforma como único canal de comunicación para el registro de incidencias, se garantiza la disponibilidad de unos datos mínimos necesarios para el registro, lo cual reduce las situaciones de falta de información, a la vez que se permite al usuario final o propietario registrar de forma sencilla sus propias incidencias y hacer seguimiento del proceso

En segundo lugar, la plataforma SINTOP optimiza la evaluación de incidencias y minimiza la necesidad de visitas presenciales al utilizar los datos cargados en la plataforma como imágenes y detalles de ubicación en el plano. Esto permite evaluar las incidencias sin inspecciones in situ. Una vez analizadas por el técnico, las rechazadas son descartadas y las incidencias aceptadas activan los procesos de resolución porque la plataforma asigna automáticamente al responsable de resolver cada incidencia y le notifica su tarea, asegurando una gestión ágil y eficiente. En cuanto a los indicadores, los técnicos de Construcciones Olabarri pueden consultar diversas métricas para identificar elementos y ubicaciones con mayor frecuencia de incidencias.

La mejora del proceso de post-venta acarrea grandes ventajas para las constructoras-promotoras en términos de productividad, además de incrementar la satisfacción del usuario final. La implicación del propietario de la vivienda en la alimentación del sistema y la posibilidad de seguimiento del estado de las incidencias mejora la percepción de transparencia en la gestión y refuerza la confianza del cliente, a la vez que sensibiliza sobre la gestión del mantenimiento de su vivienda

Por otra parte, la información sobre las incidencias en las obras gestionadas por la empresa, debidamente organizada y analizada, tiene un gran potencial para establecer patrones de comportamiento (frecuencias, elementos afectados, origen de los daños, alcance de las patologías). Esto permite a Construcciones Olabarri aprender de los errores y adoptar medidas preventivas para minimizar las incidencias en futuras obras, mejorar la calidad de las edificaciones y ofrecer un mejor servicio a los usuarios finales.

Entre los resultados obtenidos hasta ahora con la plataforma web de gestión de incidencias SINTOP cabe destacar:

- Ahorro en los tiempos de respuesta a incidencias.
- Mejora de la calidad de la post-venta en el edificio.
- Mejora de la calidad de los servicios prestados por los gremios.



- Mejora de la satisfacción del cliente

Los resultados obtenidos hasta ahora con la plataforma web de gestión de incidencias SINTOP son prometedores y están animando a Construcciones Olabarri a continuar su desarrollo y ampliarlo a otra tipología de obras.

### **Acerca de TECNALIA**

TECNALIA es el mayor centro de investigación aplicada y desarrollo tecnológico de España, un referente en Europa y miembro de Basque Research and Technology Alliance. Colabora con las empresas e instituciones para mejorar su competitividad, la calidad de vida de las personas y lograr un crecimiento sostenible, gracias a un equipo de más de 1.500 personas comprometidas con la construcción de un mundo mejor a través de la investigación tecnológica y la innovación. Es por ello que la investigación de TECNALIA tiene un impacto real en la sociedad y genera beneficios en forma de calidad de vida y progreso. Sus principales ámbitos de actuación son: fabricación inteligente, transformación digital, transición energética, movilidad sostenible, salud y alimentación, ecosistema urbano y economía circular.

En el último estudio de notoriedad y posicionamiento realizado por European Research Survey ERS en 2022, TECNALIA ocupa la primera posición en notoriedad de marca de I+D+i.

[www.tecnalia.com](http://www.tecnalia.com)

Itziar Blanco (681 273 464)