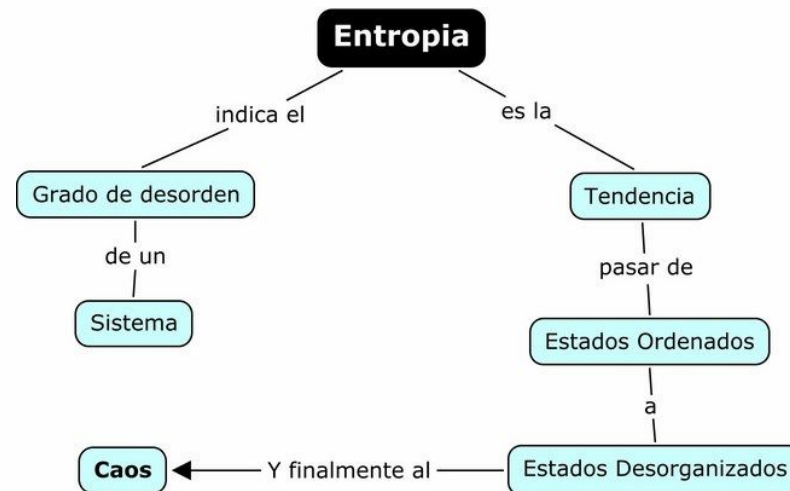


## DEFINICIÓN DE PROTOTIPO – HERRAMIENTA UTILIZADA – PROCESO SERVICIO SERVICE BLUEPRINT

Es una metodología, basada en la línea de actividad original y más tradicional cuando se está buscando vivienda que consiste en desplazarse buscando anuncios que los ofertantes disponen en portales, ventanas o en porterías, los clientes observan y realizan una acción para solicitar información (sea llamar o escribir) y el encargado del inmueble se la otorga, si el cliente continua interesado, este va a pedir una cita para observar el inmueble, y de estar interesado, tendrá que realizar una documentación para que el dueño (o un tercero) acepte la documentación y se realice una forma del contrato.

Durante este proceso hay una cantidad de entropías que desde la actividad de diseño se podrían optimizar para hacer la actividad más dinámica. Para esto conviene llevar a cabo un escenario con ciertas condiciones de base.



## DEFINICIÓN DE PROTOTIPO – HERRAMIENTA UTILIZADA – PROCESO SERVICIO SERVICE BLUEPRINT

1. El personaje que está buscando vivienda repite la actividad por cada inmueble en el cual se encuentre interesado.
2. La información de los anuncios es variable y muchas veces solo contiene el número de teléfono de contacto.
3. El buscador debe realizar una acción para acceder a más información.
4. La retención de la información depende de la estrategia que se use para acceder a la misma.
5. Se debe cumplir con unos requisitos de base para acceder a ciertos inmuebles, dependiendo de la naturaleza de su interés con el inmueble, para renta, por ejemplo:
  1. Codeudores.
  2. Ingresos (usualmente el doble del valor del canon de arrendamiento).
  3. Cumplir con los requerimientos de seguridad y que sean avalados por la aseguradora.
  4. Cumplir con los requerimientos de la inmobiliaria si el inmueble se encuentra inscrito en una.
  5. Entre otros que son de naturaleza variable dependiendo de la particularidad de estas empresas.

De manera que la repetición de la actividad puede generar agotamiento entre las partes debido a que la tasa de éxito de un negocio de venta o de arriendo está determinada por el cumplimiento de cada una de las fases de la actividad, siendo que cada paso, funciona como un filtro y de alguna manera va desmotivando a los buscadores y que solamente el que esté interesado en el inmueble y tiene los requisitos para lograr la tenencia, es el que logra llegar al final de la actividad.

# COSTUMER JOURNEY ARRENDADOR

PASO 1



## ANUNCIAR EL INMUEBLE



Contactabilidad



Anuncio en plataformas digitales

Incertidumbre por la necesidad de alquilar rápido y encontrar un buen inquilino.

**Dificultad Alta** 😞

Tener una herramienta tipo CRM y que atienda de forma inmediata a los clientes. Caracterización de usuarios



PASO 2



## CONTACTOS Y VISITAS



Primeros contactos con inquilinos y gestión de visitas

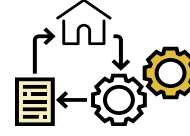
Se evidencia que el anuncio funciona pero necesita preseleccionar a los inquilinos y gestionar agenda para las visitas.

**Dificultad Media** 😞 😊

Facilitar el contacto por chat, adquirir información del inquilino que ayude a la preselección y crear una herramienta de gestión de agenda



PASO 3



## ALQUILER INMUEBLE



Generación de contrato, depósito y constitución de póliza

Finalmente el inmueble se alquila, pero los trámites administrativos son confusos y falta documentación.

**Dificultad Alta** 😞 😊

Acceso a contratos, tipo e información legal. Facilitar el envío de la documentación a las entidades correspondientes seguras, servicios etc.



PASO 4



## POST ALQUILER

Cobro de mensualidades



Administración Mantenimiento



Si las cosas van bien el arrendador está satisfecho, pero los desperfectos en el inmueble, gastos extras, y falta de pago de mensualidades producen alta frustración.

**Dificultad Media** 😞 😊

Facilitar comunicación entre inquilino y arrendador mediante chat. Proporcionar gestión de pagos y contratación de Partners para solucionar averías, incidencias etc.



# COSTUMER JOURNEY INQUILINO

PASO 1



## BÚSQUEDA DE INMUEBLE



Contactabilidad



Anuncio en plataformas digitales

Incertidumbre por la necesidad de alquilar rápido a buen precio y con las características deseadas

**Dificultad Alta** 😞

Tener una herramienta de búsqueda con filtros especializados.



PASO 2



## CONTACTOS Y VISITAS



Primeros contactos con arrendadores y gestión de visitas

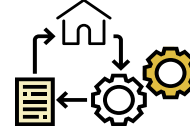
Visita a varios inmuebles que no encajan con lo que buscan o piden unas condiciones que no se pueden aceptar

**Dificultad Media** 😞 😊

Incluir un sistema de valoración de las visitas realizadas que alimente de los inmuebles para detectar anuncios que no se adecuen a las expectativas



PASO 3



## ALQUILER INMUEBLE



Generación de contrato, depósito y constitución de póliza

Esta satisfecho por encontrar el inmueble pero necesita asesoría para revisar el contrato y evitar cláusulas que no puede cumplir

**Dificultad Alta** 😞 😊

Acceso a contratos, tipo e información legal.



PASO 4



## POST ALQUILER

Cobro de mensualidades



Administración Mantenimiento



Si las cosas van bien el inquilino está satisfecho, pero necesita poder comunicar rápidamente cualquier avería o desperfecto para obtener una pronta respuesta.

**Dificultad Media** 😞 😊

Facilitar comunicación entre inquilino y arrendador mediante chat. Proporcionar gestión de pagos y contratación de Partners para solucionar averías, incidencias etc.



Evidencia Física

Acciones del Cliente



Llegada interacción con el inmueble.

- Desplazarse



Anuncio (Digital o físico)

- Reconocimiento del anuncio



Contacto

- Llamar, preguntar, enlazar contacto



Cita o visita inmediata

- Llamar, preguntar información cualitativa



Documentos Necesarios

- Recolección de Documentos (papeles)



Contrato firmado y pago. Entrega física

- Desplazamientos notaria, autenticación Entrega

**Línea de Interacción**

Interacciones de frente

Interacciones Back Stage

Procesos de Soporte

Visualización anuncio se vende o se arrienda

- Lectura preparación de información

Interpreta la información del anuncio

Intercambio de información cualitativa

- Organización de la información

Encuentro físico entre arrendador, Cliente y espacio.

- Estado y/o decoración del inmueble

Entrega de documentos

- Evaluación estudio de arrendamiento

Contrato firmado

- Preparación traslado - trasteo

Contratos digitales.

**Línea de Visibilidad**

Diseñar Estrategia de de mercadeo (Si aplica)

Base de datos respectivo al inmueble en cuestión

Preparación del espacio, adecuaciones, aseo, servicios, etc.

Revisión financiera centrales de riesgo

Particularidades Inmobiliarias

Diseño empresarial e infraestructura para sus anuncios

Acceso a base de datos, concertación de citas, disponibilidad de atención inmediata

Garantizar la capacidad de cumplimiento del cliente

Cumplimiento con asegurado (Si se da como requisito)

Particularidades Agente Inmobiliario

Anuncio genérico (poco mercadeo) con las herramientas accesibles

Revisión financiera. Centrales de Riesgo.

Particularidades Cliente Inmobiliaria

Posibles Clientes Extranjeros, anuncios virtuales visualización cualquier lugar

Ilustración Service Blueprint de la actividad en su primer momento.

SERVICE BLUEPRINT

## ¿CUALES SON LOS ATRIBUTOS DIFERENCIALES DE TU PRODUCTO / SERVICIO / EXPERIENCIA O PRODUCTO?

1. Confiabilidad de contratar con una entidad del Estado.
2. La contratación directa con CISA por parte de las entidades, se convierte en una ventaja competitiva que debe ser utilizada en los procesos de contratación publicados por las mismas en el SECOP.
3. CISA cuenta con la experiencia en el arrendamiento de bienes inmuebles, cumpliendo el rol de arrendador y arrendatario, así como de administrador de arrendamientos, esto brinda soporte operativo a la estructuración de la línea de administración de arrendamientos por parte de la compañía.
4. La puesta en marcha de la línea de administración de arrendamiento de bienes inmuebles por parte de CISA, abre la posibilidad de desarrollar y prestar los servicios de “Facility Management” para las entidades, bajo dicho escenario se considera pertinente.
5. Alto reconocimiento del Sector inmobiliario con mas de 45 años de experiencia.

---

# ¿CUALES SON LAS HIPOTESIS DE SUS PRODUCTOS/ SERVICIOS/ PROCESOS QUE QUEREMOS VALIDAR?

1. CISA jugaría un papel de coordinador de la gestión inmobiliaria del sector público, haciendo análisis estratégicos del portafolio actuando como arrendador de espacios públicos para diversas entidades públicas, manteniendo su naturaleza empresarial, lo cual le permite operar con flexibilidad y eficiencia.
2. El arrendamiento puede generar un nuevo mecanismo en el financiamiento de proyectos no solo para CISA si no para las entidades que cuentan con inmuebles o espacios que no están prestando ningún servicio al objeto social.
3. El arrendamiento de los inmuebles, genera un flujo de caja positivo para la entidad, y en último término su accionista.
4. Los arrendamientos cubrirían los gastos de mantenimiento, seguridad, limpieza, salario del administrador y demás gastos que genere el inmueble o para su correcto funcionamiento.
5. Un inmueble arrendando puede impulsar como valor agregado un inmueble para su venta por un mayor valor y rapidez de movilizar.