placenet

CSiM
CLÚSTER DE SERVEIS IMMOBILIARIS

CÁPSULA FORMATIVA

Del caos al control

Casos reales y soluciones útiles



placenet



Màxim Esteban Calvo
Operaciones y Customer Success

La gestión de una comunidad sigue fragmentada

Llamadas, emails, WhatsApp, PDFs, incidencias... se reparten entre demasiados canales y demasiados actores.

Administrador saturado

Interrupciones constantes, consultas repetidas y poca trazabilidad, sensación de que no me hacen caso...

Usuario inquieto

No sabe dónde encontrar información ni cómo seguir una incidencia, quiere la información ahora y fácil...

Muchos canales

Tareas y acciones que viven en sitios distintos.

Resultado

La comunidad funciona, pero con fricción operativa y una experiencia digital pobre para todos los perfiles implicados.



Situaciones que todos reconocéis

La incidencia duplicada

El gestor recibe lo mismo por email, WhatsApp y llamada al mismo tiempo.

Llamadas repetidas

La misma información, repetida cinco veces, sin resolver nada nuevo.

El proveedor invisible

El servicio se realiza. Nadie lo sabe. El vecino llama.

La información sin destinatario

O todo el mundo lo ve todo, o nadie ve nada.

¿Qué otras situaciones complican vuestro día a día?

¿Dónde se perdió el control?

¿Cómo lo resolvisteis?

¿Qué habríais cambiado?

Tres puntos críticos

1

Sin canal único

La informacion circula por cinco canales. Nadie sabe cuál es el oficial. No hay trazabilidad.

2

Sin estado visible

El usuario no sabe en qué punto está la incidencia. La incertidumbre genera llamadas.

3

Sin destinatario claro

La información llega a todos (ruido) o a nadie (silencio). Nunca a quien la necesita.

“La información
te busca a ti,
no tu a la informacion.”

Buenas prácticas, para mejorar la operativa

01 **Un solo canal oficial por comunidad**

Definid un solo canal de comunicación, que funcione bien.

02 **Toda incidencia necesita estado visible**

El vecino tiene que saber que alguien está actuando desde el primer momento.

03 **Define roles antes de la urgencia**

¿Quién puede abrir incidencias, quién no (no se improvisa en el momento crítico).

04 **El proveedor que no deja rastro no existe**

Exige trazabilidad de presencia y de servicio realizado.

05 **La informacion busca al vecino, no al revés.**

Proactividad no es hacer más, es que la información llegue a quien la necesite.

Menos carga para el administrador. Mejor experiencia para el usuario.

Una infraestructura que simplifica la operación diaria y contextualiza la información correcta en el momento adecuado desde el teléfono móvil.

Administrador

- Menos interrupciones
- Menos consultas repetidas
- Comunicación estructurada
- Documentación accesible
- Incidencias centralizadas

Usuario

Residente, comunidad, trabajadores, etc...

- Acceso simple a información
- Seguimiento de solicitudes
- Contacto más claro
- Mejor experiencia digital
- Sensación de comunidad mejor conectada

Convertir cada finca en una verdadera comunidad digital

Un solo canal para informar, gestionar, documentar y coordinar.

Comunicación

Avisos, novedades y mensajes segmentados sin llamadas ni emails.

Documentación

Recibos, actas, normas, comunicaciones y archivos por rol.

Incidencias

Registro, seguimiento y trazabilidad de cada solicitud.

Operativa

Tareas, servicios, contacto y recursos para la comunidad.



Quién eres y dónde estás

La experiencia no es igual para todos: cambia según el rol, la ubicación y la necesidad concreta de cada momento.

Quién eres

Administrador, presidente, propietario, inquilino, conserje, proveedor...

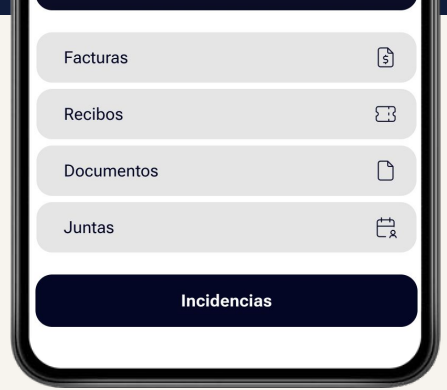
O los que tú definas.

Dónde estás

En qué finca, portal, zona común, espacio se encuentra...

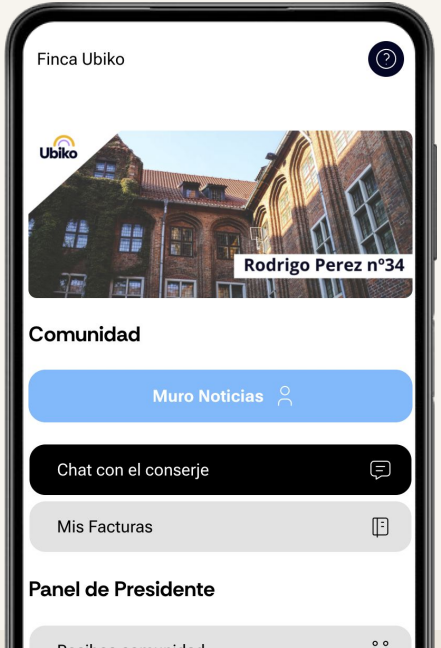
O los que tú definas.

La vista del usuario adapta automáticamente contenidos, servicios, funcionalidades y comunicaciones según el rol del usuario, su ubicación y la comunidad a la que pertenece.

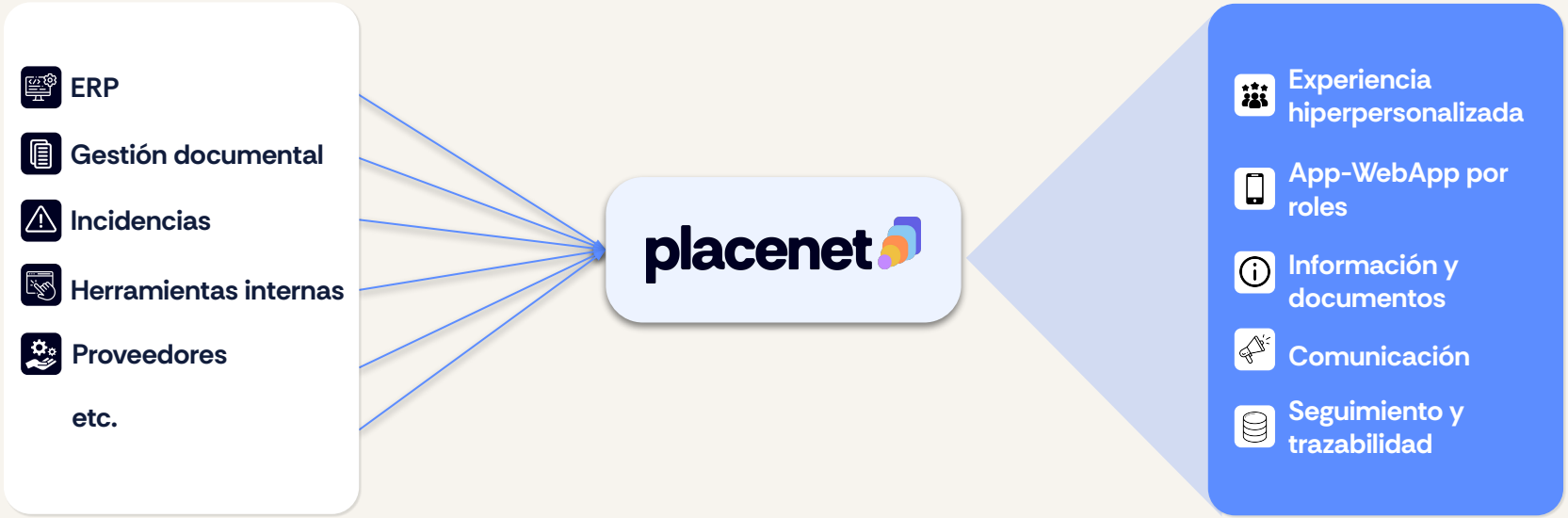








No sustituye tus sistemas. Los conecta.



Placenet no es otro sistema de gestión. Es la capa digital que conecta todos los que ya utilizas (y los que utilizarás).

placenet

BOURGEOIS
FINCAS



+395% descargas

5.201 impresiones

1.625 consultas

placenet

La infraestructura digital que mejora tu administración

Marc Dote
Sales
marc.dote@placenet.app
placenet.app



Con la colaboración y organización:

CSiM
CLÚSTER DE SERVEIS IMMOBILIARIS

Así funciona en la práctica

Panel de administración

Vista App o WebApp usuario

