

Las herramientas informáticas en el desarrollo profesional de los Martilleros



CÉSAR MACCAIONE

Profesor UCSE DABA de la asignatura Informática Aplicada (Martillero Público, Corredor y Administrador de Consorcios). Líder de proyectos en TecnoNegocios. Consultor funcional de Sistemas y procesos. Product Owner. Licenciado en Administración F.C.E.- U.B.A. Matriculado en el C.P.C.E.C.A.B.A.

¿Cómo llevamos adelante nuestro trabajo? ¿Cuánto nos cuesta recuperar información cuando la necesitamos? ¿Apelamos a nuestra memoria, o contamos con un registro de eventos en las plataformas que utilizamos?

En Sistemas de información, además de hace foco en plataformas que nos permitan ser más eficientes, hablamos de contar con información confiable y oportuna, es decir, con un porcentaje de error que consideramos razonable y en el momento que la necesitemos. Si tardo más que un colega puedo llegar a perder no solo una venta, sino una oportunidad de futuros negocios, así como la tan ansiada fidelización.

Comenzaremos nombrando las herramientas informáticas que podría utilizar un Martillero Público, Corredor y Administrador de Consorcios: CRM [1], Software de gestión inmobiliaria, ERP [2], Software Tasación, portales de difusión, software para la realización de subastas, Whatsapp, software de gestión de proyectos, Telegram, plataforma para administración de consorcios, módulo de administración de alquileres, tanto temporarios, como no temporarios. No nos olvidemos de la suite Ofimática y todos sus componentes, entre ellos la destacada planilla de cálculo, el calendario y el procesador de texto. Si no podemos realizar una trazabilidad de las operaciones, porque no existe sincronización entre las plataformas que utilizamos, ¿cuál es la clave para ser eficientes? Además de ser organizados en nuestro trabajo, las integraciones entre los sistemas de información.

¿Trabaja más ordenadamente un profesional que cuenta con un registro de las tasaciones que realizó en el último año, si sus contactos están dispersos entre la agenda del teléfono, Whatsapp y los correos electrónicos? Claramente no.

[1] Siglas en inglés de Customer Relationship Manager o Gestor de las relaciones con los Clientes.

[2] En inglés siglas de Enterprise resources planning. Generalmente al nombrar ERP se hace referencia al software de gestión modular, utilizado para administrar diferentes tipos de rubros, empresas y negocios.

Definamos brevemente cuáles son las funcionalidades de las herramientas citadas, con el objetivo de estar todos en la misma sintonía:

Un CRM nos permite gestionar contactos y clientes, es decir, si trabajo como freelance y no tengo acceso a una plataforma corporativa de gestión inmobiliaria, probablemente me sea más útil un CRM con integraciones a portales de difusión, Whatsapp, correo electrónico, e incluso con una herramienta de e-mail marketing. ¿Por qué? Debido a que todas mis operaciones quedarán actualizadas en un mismo software. Así es que podré saber si Esteban Tomasone me contactó vía Whatsapp consultando por un departamento de 4 ambientes perteneciente a un proyecto que publiqué en ZonaProp. Luego intercambiamos correos electrónicos, agendamos una cita, y todos contactos que tuve, tanto con Esteban como con su familia los tengo registrados, porque todas mis herramientas están sincronizadas.

Las plataformas de subastas no solo cuentan con el formato de los portales de difusión (como pudieran ser los e-marketplaces [3]) para presentar los bienes que se subastarán, sino también permiten gestionar comisiones, lotes (de bienes), clientes y proveedores. En tiempos de crisis se vuelven populares, y es interesante conocer sobre las mismas también porque la presencialidad a partir de 2020 fue reemplazada por la virtualidad, en términos tradicionales.

Un ERP nos permitirá gestionar pagos y cuentas a pagar, cobranzas, facturar, registrar comprobantes de proveedores, controlar la rentabilidad del negocio, coordinar diferentes cajas o fondos fijos, así como conciliar los movimientos bancarios con las operaciones registradas en el sistema, y llevar los registros contables de nuestras operaciones. ¿Qué sucede cuando un CRM inmobiliario nos brinda la posibilidad de generar factura electrónica, pero no de ingresar los comprobantes de proveedores? Básicamente contaremos con la mitad de la información. ¿Por qué? Debido a que para analizar el negocio como un todo, lo que debemos abonar a proveedores es tan importante como lo que facturamos. Entonces ¿llevaremos las compras en una planilla de Ms Excel, y las ventas las realizaremos a través de la plataforma de AFIP? Estas son situaciones que se visualizan

[3] Hacemos referencia aquí a mercados virtuales o "bazares" como MercadoLibre, OLX o la tienda de Facebook entre otros.

normalmente en decenas de emprendimientos y PyMEs, no solo del rubro inmobiliario sino de cualquier industria.

Whatsapp y Telegram pensamos que no necesitan presentación. La herramienta de mensajería de la burbuja verde, es utilizada tanto para comunicaciones personales como laborales, que se mezclan cada vez más bajo el mismo número telefónico muchas veces. Telegram avanzó a pasos agigantados cuando Facebook, dueña de Whatsapp, en febrero de 2021, planteó recopilar datos de usuarios. De todos modos, utilizando una u otra, gran parte del contacto con clientes o potenciales compradores, desde 2020 se realiza por este medio de comunicación. Si no lo integramos con otras plataformas de gestión, las conversaciones quedarán dentro de cada chat, y no podremos realizar ningún tipo de trazabilidad.

Ya sean departamentos, casas, locales, oficinas, garajes, u otro tipo de bienes, un módulo de tasación de un CRM inmobiliario, funciona de la misma forma que un software de tasación: ingresamos información para obtener un valor final, que luego de nuestro análisis profesional, ofreceremos a los clientes. Si nuestro trabajo se basa exclusivamente en tasar, probablemente todas las funcionalidades de un CRM no las aprovecharemos, con lo cual apuntaremos a una herramienta cuyo foco sean las tasaciones, vinculada con el resto de nuestras actividades. ¿Cómo recibo la información para tasar? ¿Por Whatsapp? ¿Por e-mail? ¿en un archivo compartido en la nube? Si esas formas de envío de información no estuvieran "conectadas" con el proceso de tasación, quedarían aislados, como miles de herramientas que aceptamos que trabajen en silos ¿Cómo comunico la tasación tanto al equipo de trabajo, como a los clientes? ¿Existe trazabilidad?

Los módulos de administración de consorcios permiten asociar ingresos provenientes de las unidades funcionales, y egresos a proveedores, los cuales formarán parte de las liquidaciones mensuales.

Las plataformas de gestión de proyectos sirven para conocer, incluso desde el momento -1, el estado de situación de cada uno de los objetivos interrelacionados, que componen el proyecto global. Si bien se cree que es utilizado por los Estudios de Arquitectura únicamente, son muy útiles para que todos los actores intervinientes estén al tanto del grado de avance, en cualquier momento de periodo establecido. Así es que se define el alcance, el tiempo, la calidad, los riesgos, las comunicaciones,



los recursos, las contrataciones y los costos, como características más importantes del proyecto. Gran parte del trabajo en construcción se gestiona por teléfono, Whatsapp o e-mail, con lo cual el software de gerenciamiento de proyectos nos permite dejar asentado en una única plataforma, lo más importante que sucede, y aquello que debemos conocer según nuestra función. Si bien el rol del Martillero, en este caso probablemente sea comercial, ya sea en un emprendimiento, loteo, o cualquier otro tipo de proyecto que amerite utilizar una plataforma, es clave estar al tanto del grado de avance con una buena comunicación. En una herramienta de gestión de proyectos se establece la duración de tareas y subtareas, con dependencias en algunos casos que corresponda, asignadas a usuarios, y con la posibilidad de analizar el progreso de cada una. Asimismo se pueden agregar archivos, consultar el proyecto en formato de diagrama de GANTT, y comparar el avance planificado vs el real.

Los portales de difusión como Zonaprop, Argenprop, Properati, Inmuebles Clarín, Liderprop, e incluso Mercado Libre, permiten dar a conocer los bienes, e incluso intercambiar información con consultantes, y obtener estadísticas de las visualizaciones.

¿Qué debemos considerar al contratar un software, o incluso migrar de una plataforma a otra? Inicialmente si el software satisface nuestras necesidades (básicas y no tanto). Como usuarios finales de sistemas, quizás pensemos que conocemos lo que queremos, hasta que comenzamos a utilizar una plataforma y nos damos cuenta que tenemos que modificar nuestros procesos sustancialmente para adaptarnos al software. Obviamente aquí estamos hablando de software(s) estándar, en contraposición con aquellos diseñados a medida o customizados. Si me dedico a administrar consorcios me será útil contar con ingresos, egresos, liquidaciones, pagos parciales y totales, cálculo de intereses y poder consultar la cuenta de los consorcistas. Asimismo necesitaré poder gestionar

la caja, o los fondos fijos, de forma eficiente. Por otra parte, evaluaré el precio, el Soporte, si cuenta con versión mobile en el caso que para nosotros sea importante, las reviews de clientes, los tipos de clientes que ya utilizan la plataforma, la cantidad de usuarios concurrentes que pueden acceder, el equipamiento necesario en caso que hubiera que instalarla en servidores propios, y las integraciones con otras plataformas. Si bien la hemos nombrado como última característica, la planteamos como crucial para nuestra eficiencia: la vinculación entre sistemas. Si no existe la sincronización entre un sistema y otro, será importante replantearnos la utilización de la herramienta si el tiempo que insumimos hace que perdamos oportunidades. Si la migración es compleja, por cuestiones de costos o de comodidad, incluso, podemos reflexionar sobre los software(s) [4] "auxiliares" que utilizamos para llevar adelante otro tipo de tareas que el core no gestiona. Vamos a un ejemplo: si utilizo Tokko como software de gestión inmobiliario, y a través del mismo puedo publicar una propiedad en mi Fanpage de Facebook, deberá plantearme si esa necesidad es crítica o no. En caso de serlo, existen opciones en algunos casos, como las integraciones vía API [5] o las herramientas de vinculación como Zapier [6]. Es decir, la clave será observar nuestro trabajo y apuntar qué plataformas utilizamos. Así como sucede con las contraseñas que manejamos, muchas veces, recién cuando las escribimos tomamos conciencia de la diversidad de herramientas que utilizamos en nuestro trabajo diario.

[4] La palabra software generalmente no se utiliza en plural, con lo cual la utilizaremos tanto para singular como para mencionar más de una plataforma.

[5] API significa interfaz de programación de aplicaciones.

[6] Zapier proporciona flujos de trabajo para automatizar el uso de aplicaciones web en conjunto. A menudo se describe como un traductor entre API web.

Hace unas semanas me han contactado desde una inmobiliaria en La Plata ofreciéndome un servicio gratuito de publicación de un lote, propiedad de mi familia, que habíamos publicado en Mercado Libre. La primera pregunta que me realizó un familiar fue: ¿esta gente de la inmobiliaria va buscando lotes en determinadas zonas, y llamando uno por uno? ¿Cómo te encontraron si la publicación no es Premium, ni tampoco es tan visible? Es más, el aviso lamentablemente pasa desapercibido entre tantos. ¿Buscaron publicación por publicación, luego de filtrar, avanzando en las páginas y páginas de Mercado Libre? Mi respuesta fue: "espero que hayan utilizado alguna herramienta de automatización". Si colocamos determinadas condiciones en un orquestador de RPA [7] podremos obtener información en cuestión de segundos descargada a una planilla de cálculo, que nos llevaría horas si lo hacemos manualmente. La Automatización Robótica de procesos o RPA, también llegó como aliada del trabajo del Martillero, solo es cuestión de enfocarse y capacitarse si nos sirviera para llevar adelante nuestro trabajo.

[7] La automatización de procesos robóticos (RPA) es una tecnología de software que facilita la construcción, implementación y administración de robots de software que emulan las acciones de los humanos que interactúan con sistemas y software digitales. Al igual que las personas, los robots de software pueden comprender lo que hay en una pantalla, pulsar teclas correctas, navegar por los sistemas, identificar y extraer datos y realizar una amplia gama de acciones definidas.