



Constructura Direccional aumenta la satisfacción del cliente e invierte en la inclusión digital en un proyecto en alianza con Sensedia

La plataforma multicanal facilita el seguimiento de las obras y ofrece servicios al cliente a través de aplicaciones de servicio.



Además de hacer realidad el sueño de la vivienda propia, el sector de la construcción siempre ha servido de indicador de la salud financiera del país.

Esta relación, que una gran parte de la población hace, a veces incluso inconscientemente, no se produce por casualidad. El IBGE estima que la construcción civil representa el 7% de toda la riqueza generada en Brasil. Sólo en 2021, hubo más de 244.755 nuevos empleos formales absorbidos por las miles de obras de construcción distribuidas entre todos los estados.

DIRECIONAL


sensedia®

Una de las constructoras más tradicionales del mercado, **Direcional**, ve un propósito más allá del crecimiento económico y apuesta por la construcción civil como promotora de la integración social y el acceso a los servicios.

“Cuando lanzamos una promoción, florece una comunidad a su alrededor, que se beneficia de las infraestructuras locales y de la demanda de nuevos medios de consumo”.



João Vítor da Silva
Director de informática de Direcional



En 2020, **DIRI LABS**, el concepto de innovación del grupo Direcional, liderado por João Vítor, inició un proyecto para ampliar los conceptos de innovación e integración -que ya se daban en el ámbito organizativo- al entorno digital de la empresa.

Y fue de la necesidad de aportar más agilidad y comodidad a la atención al cliente que nació el proyecto del **Portal Pode Morar** - una plataforma multicanal que funciona como un centro de información y servicios tanto para el cliente de Direcional como para el cliente Riva, empresa que forma parte del grupo Direcional, que opera en empresas del Programa Casa Verde y Amarilla, del Gobierno Federal.

Los pisos vendidos son propiedades nuevas, compradas en la planta. A través de la plataforma, el cliente tiene acceso a todas las fases y previsiones de la obra, sintiéndose más cerca, aunque el seguimiento sea a distancia. En el portal se puede, en tiempo real, desde el cierre del contrato hasta la entrega del inmueble, comprobar el avance de la obra, acceder a fotos, emitir facturas de venta, solicitar renegociaciones y amortizar cuotas, todo ello a un solo clic.



João Vítor da Silva
Director de informática de Direcional

“Hoy tenemos más de 60 obras en todo Brasil. A menudo, las personas que compran pisos no viven en la misma región que la urbanización. Aportarles rapidez y comodidad también aumenta el índice de satisfacción del cliente”.



Acción

La integración de la información de los clientes y los servicios en línea fue posible gracias a la **plataforma de gestión de API de Sensedia**, a través de una pasarela que establece estas conexiones.

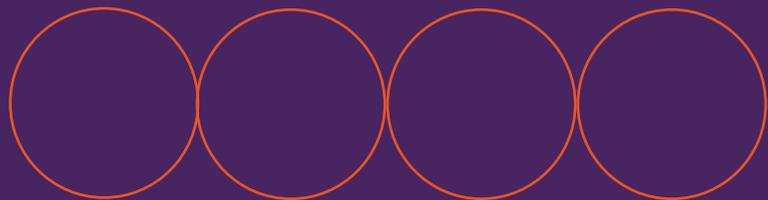
Todos los datos de las principales funcionalidades del **portal Pode Morar** pasan por la herramienta Sensedia, y hoy el 90% de la base de clientes de Direcional está conectada a ella.

La evolución también trajo beneficios al negocio de **Direcional**, el portal permite el desarrollo de nuevos productos y canales de servicio, además de garantizar una mayor seguridad de la información.

Uno de los ejemplos es el nuevo **Portal de Proveedores**, centrado en reunir a los proveedores de la región interesados en ofrecer productos o servicios donde se construye la urbanización, aunque sean particulares.

La comunicación se realiza en la plataforma y cualquier persona registrada puede inscribirse. Con ello, **Direcional** amplía su cartera de proveedores, generando oportunidades para las comunidades locales.

Hoy el portal “Pode Morar” está disponible en la web, en la Apple Store, Play Store y acaba de llegar a Alexa, que permite la experiencia por comando de voz, con el uso de la inteligencia artificial.



La gobernanza también tuvo ganancias y comenzó a influir en la estrategia de la empresa. La posibilidad de conocer los servicios más solicitados, la visibilidad del origen de las llamadas y la estacionalidad de algunas demandas, contribuye a la definición de nuevos productos, lo que sirve de insumo para las estrategias de crecimiento. **Direcional** también se ha transformado en una constructeca, evaluando nuevos frentes de negocio a través de los datos del entorno digital.

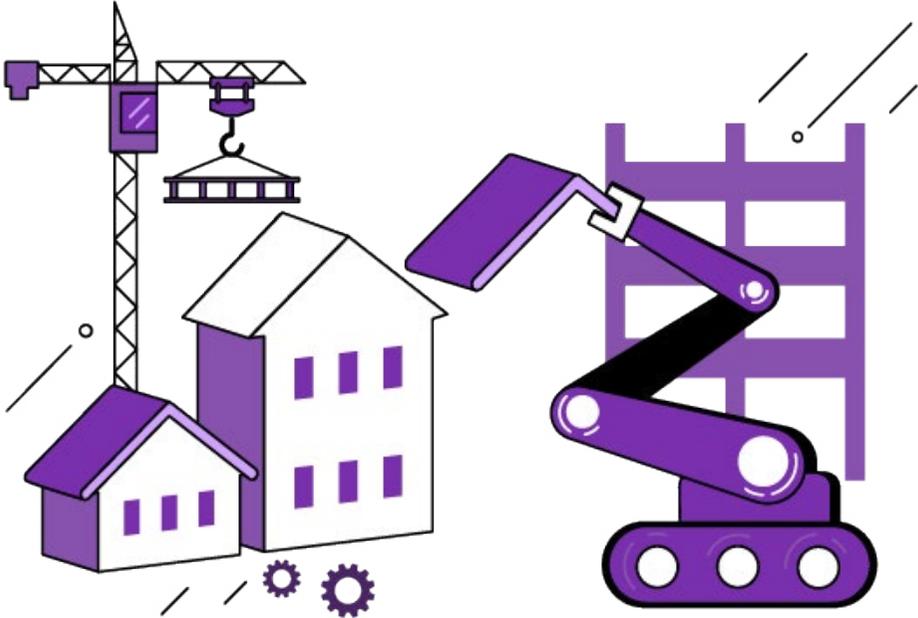
Ya empiezan a aparecer indicadores de mejora y satisfacción de los clientes a través de las evaluaciones de las tiendas de aplicaciones. En la Apple Store, Pode Morar tuvo un salto de 1,6 a 3,6 y en la Play Store pasó de 2,7 a 3,9, en tres meses de implementación. Una calificación de al menos dos puntos porcentuales por encima de los competidores directos.

Todos los principales servicios que ofrecemos pasan por Sensedia, lo que permitirá activar nuevos frentes, de forma más fácil y rápida. Con el eje central de las APIs, ganamos tanto en resiliencia como en simplicidad, sin olvidar la gobernanza y la seguridad que necesitamos, además de tener una plataforma fácil de usar y casi sin fricciones”, concluye João Vítor.

Sobre Direcional

Direcional Engenharia es una empresa de 41 años, promotora y constructora inmobiliaria, con más de 150 mil unidades entregadas y/o incorporadas. Está presente en 13 estados y tiene más de 6 mil empleados. El grupo económico también está formado por Riva, centrado en las empresas del Programa Casa Verde y Amarilla

[Haga clic para saber más.](#)



Sobre Sensedia

Sensedia ayuda a las empresas a ser más digitales, conectadas y abiertas.

Ya sea con el propósito de integrar canales, habilitar el ecosistema de socios o crear modernas arquitecturas multicloud/híbridas, las empresas innovadoras confían en Sensedia como socio en la gestión de API y microservicios, servicios especializados y la rápida integración con sus sistemas heredados.

Más información en www.sensedia.com.



Conectando ideas, personas y empresas.

Para más contenido como este, visite:

[Historias de clientes](#)