



De izquierda a derecha, Álvaro Luna y Tono Brusola, socios de Housers.

## HOUSERS

Housers, considerada como la mejor *startup* de 2016, se ha convertido en la primera plataforma de *crowdfunding* inmobiliaria autorizada por la CNMV. En sus dos primeros años de vida ha logrado casi 23 millones de euros de financiación colectiva para 92 inmuebles que se revalorizaron un 12,12%. En Inicia Soluciones han encontrado el *partner* adecuado para abordar sus necesidades de crecimiento.

# HOUSERS, O CÓMO APROVECHAR

## Nacimiento y primeros pasos de HOUSERS en el mercado

Housers es una plataforma de ahorro a través de la inversión inmobiliaria. Se basa en un innovador modelo de negocio, que pretende cambiar la forma en la que los usuarios invierten en el sector inmobiliario. Es un proyecto que surge de la unión de dos emprendedores, los socios Tono Brusola y Álvaro Luna. A través de su amplia experiencia tanto en el sector tecnológico y de comunicaciones, como en el mercado inmobiliario, observaron que este sector estaba cambiando y recuperándose. Así pues, crearon esta "startup"

que permite que todos los usuarios puedan invertir en inmuebles, sin necesidad de disponer de un gran capital. "En definitiva, abrieron la puerta para democratizar la inversión inmobiliaria para que todo el mundo pudiese acceder fácilmente a tener un patrimonio. Ofrecen a sus inversores productos con unas rentabilidades muy difíciles de encontrar en cualquier otro producto financiero y con una seguridad prácticamente garantizada", comentan desde la compañía. En Housers solo buscan operaciones muy claras

centradas en viviendas o locales situados en las zonas céntricas de las grandes capitales, y siempre después de realizar un exhaustivo análisis de mercado para el que emplean las herramientas de "big data" más avanzadas. Recientemente ha conseguido el reconocimiento de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, como Plataforma de Financiación Participativa, tanto en la modalidad de "equity" como en la modalidad de préstamos, convirtiéndose en la primera plataforma de "crowdfunding inmobiliario" en lograr dicha autorización.

permitió disponer de mucha flexibilidad. Los empleados pueden trabajar desde cualquier lugar, disfrutando de las mismas posibilidades como si estuvieran físicamente dentro de la compañía", comenta José Manuel Montero, socio director de Inicia Soluciones. Se trata de una solución de centralita virtual que cuenta con una configuración estructurada, una administración simple y está diseñada para ser un *software* intuitivo, que se maneja a través de un solo panel.

"Además, teniendo en cuenta que el principal objetivo de Housers es tener más presencia en otros países, les ofrecimos la posibilidad de hablar a cualquier parte del mundo con un coste mucho menor que la utilización de la red telefónica tradicional", añade Montero. Gracias a estas funcionalidades han podido abrir su primera sede en Italia.

"A través de todas sus funcionalidades avanzadas, VocalBOX permitió que Housers pudiese optimizar sus comunicaciones y ofrecer a sus clientes una imagen corporativa profesional. Nuestra aplicación se adaptó completamente a la estructura de su negocio y se configuró atendiendo sus necesidades (desvíos, IVR, horarios, grupos de timbrado, colas...)", comenta Montero.

El éxito de esta idea de negocio hizo que sus responsables necesitaran ya en los primeros meses de vida una solución avanzada que les permitiese gestionar todas las comunicaciones de la empresa y que ofreciese a sus clientes una imagen corporativa profesional. "Buscábamos algo más que un simple proveedor, necesitábamos un *partner* tecnológico con el que poder crecer y en el que poder confiar, para que nos asesorase en las mejores soluciones adaptadas a nuestro modelo de negocio", comenta Juan Ferrer, director de Desarrollo de Negocio. "Cuando encontramos a Inicia So-

luciones, lo primero que nos hicieron fue un análisis de nuestra situación actual y nos asesoraron en cada paso para encontrar la mejor solución y lograr los objetivos que estábamos buscando", añade.

Lógicamente, para saber cuál es la solución tecnológica más adecuada, conocer la idiosincrasia de la compañía es esencial, de ahí la importancia de la fase de conocimiento de la misma. "Tras analizar todas las necesidades de Housers y ver que era una *startup* con mucho potencial y con una previsión de crecimiento muy elevada, les configuramos el sistema en un entorno *cloud* sobre VoIP, lo que les

### DATOS DE HOUSERS

Número de empleados:  
50

Países en los que tiene presencia:  
España, Italia y pronto Portugal.

Número de usuarios:  
51.636

Media de gestiones atendidas al mes:  
20.000 llamadas.

Horario de atención:  
De 09:00 a 20:00 horas de manera ininterrumpida.



## EL CLOUD SOBRE VOIP PARA SEGUIR CRECIENDO

Principalmente, la compañía buscaba optimizar la comunicación de la empresa y reducir los costes que esta ocasionaba, además de poder ofrecer una mejor

atención a sus clientes. “Necesitábamos por lo tanto una centralita que nos permitiera disponer de las principales funcionalidades, sin tener que realizar una gran inversión. Cuando Inicia Soluciones nos presentó su *software* VocalBOX, nos encontramos con un sistema que no solo cumplía nuestras expectativas, sino que nos ofrecía mucho más, y con la gran ventaja de poder gestionarlo todo a través de una plataforma muy sencilla y amigable”, apunta Juan Ferrer.

“Se ha reducido hasta un 50% el tiempo de espera de las llamadas”

atención a sus clientes. “Necesitábamos por lo tanto una centralita que nos permitiera disponer de las principales funcionalidades, sin tener que realizar una gran inversión. Cuando Inicia Soluciones nos presentó su *software* VocalBOX, nos encontramos con un sistema que no solo cumplía nuestras expectativas, sino que nos ofrecía mucho más, y con la gran ventaja de poder gestionarlo todo a través de una plataforma muy sencilla y amigable”, apunta Juan Ferrer.

### Beneficios alcanzados

Una vez realizada la implantación, las mejoras comenzaron a dejarse sentir. Así, comentan desde Housers que la atención prestada a sus clientes mejoró sustancialmente, ya que se unificaron las comunicaciones y se aumentó la eficiencia en cada contacto.

Aparte de las funcionalidades básicas que proporciona la centralita virtual, VocalBOX, esta ofrece un sistema de estadísticas e infor-

mes completo que les resulta muy útil, ya que les permite analizar diferentes datos y controlar de forma eficaz todo el sistema de comunicaciones de la compañía.

“Para nosotros es una ventaja añadida que la aplicación de usuario permita que todos nuestros empleados puedan tener el control de su extensión desde cualquier lugar, accediendo desde cualquier dispositivo, para así comprobar sus buzones, el historial de llamadas, agenda corporativa...”, comenta Juan Ferrer.

Asimismo, se han dejado de perder llamadas gracias a las colas y a los buzones, captando todas las interacciones que llegan y resolviendo todas las dudas de los usuarios en el menor tiempo posible. De hecho, se ha reducido hasta un 50% el tiempo de espera de las llamadas.

### Herramienta fácil de usar

El proceso de implementación se llevó a cabo de forma faseada en los diferentes departamentos, para no interferir con el trabajo global de la empresa (ver gráfico “Etapas de la implantación realizada” en la siguiente página).



Algunos de los trabajadores de Housers en la oficina de la compañía.

Lo primero que se hizo fue definir un plan de puesta en marcha en el que se diseñó y concretó cada fase que se iba a llevar a cabo hasta implantar completamente el *software*.

A lo largo de la implantación además del análisis y diseño de la estructura de la empresa, se impartieron unos planes formativos a los usuarios designados por Housers para que pudieran aprovechar al máximo el potencial de la herramienta.

“Sobre la formación impartida hay que señalar que para nosotros uno de los principales puntos en la implantación y éxito de un sistema consiste en el correcto aprendizaje de las nuevas funcionalidades por parte de los usuarios, por

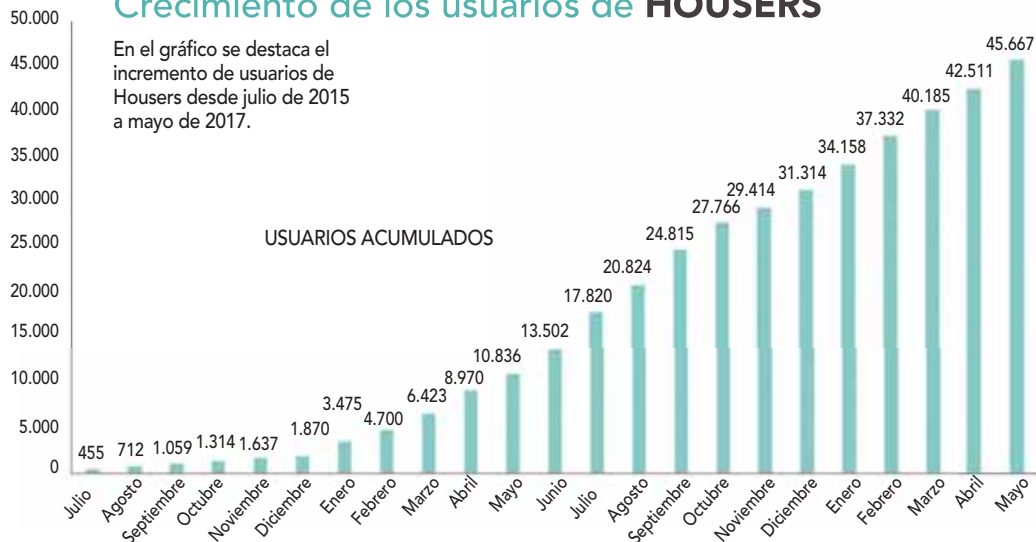
ello, siempre realizamos planes de formación de toda la funcionalidad de nuestra plataforma. Así, los usuarios designados pueden sacarle el máximo partido al *software*”, comenta Montero.

Se impartieron jornadas de formación tanto para agentes, como para supervisores y administradores, para que todos los usuarios pudieran conocer el correcto funcionamiento de la plataforma y se sintieran cómodos con su uso diario. Al margen, durante los primeros días, y como suele ser habitual, se ofrece siempre un soporte para posibles consultas que puedan ir surgiendo.

Lógicamente, la formación de los trabajadores en el uso de la herramienta es fundamental ▶



## Crecimiento de los usuarios de HOUSERS



Imágenes de algunos inmuebles en los que invierte Housers.



Juan Ferrer es el director de Desarrollo de Negocio de la compañía.

## Etapas de la implantación realizada



►para poderle sacar todo el rendimiento posible, y algo que todas las empresas cuidan mucho al realizar una implantación tecnológica. En el caso de Housers, esta formación es esencial para el desarrollo profesional de los empleados y los objetivos generales de la empresa. Es por ello que imparten a todo el equipo cursos de formación específico sobre el funcionamiento de la plataforma en la que está basado todo el negocio de esta *startup*.

### Atención al inversor

Cuando los responsables de Housers pensaban en un socio tecnológico que les ayudara a ir avanzando en su desarrollo, lo hicieron sabiendo que ese crecimiento sería una realidad a los pocos meses de comenzar su actividad. Y fue así como comenzaron a detectar que cada vez contaban con más usua-

rios que se sumaban a su plataforma a los que debían ofrecerles un canal de contacto directo y crearon un departamento de atención al inversor. “Decidimos crear un departamento que se encargase exclusivamente de atender sus llamadas. Esto nos ha permitido mejorar la atención a nuestros clientes y proporcionar a todos los usuarios un mejor Customer Experience”, cuenta Juan Ferrer.

Con la creación de este nuevo departamento necesitaban una solución que les permitiese gestionar un alto volumen de llamadas, y aquí fue donde su *partner* tecnológico les recomendó su *software* para Contact Center VocalCONTACT. “Esta solución nos permitió mejorar los tiempos de atención y la calidad del Customer Experience. Además, lo pudimos aplicar también a otros departamentos como el comercial, mejorando la

productividad de nuestros agentes y consiguiendo un aumento en las ventas”, apunta Ferrer.

Desde Housers apuntan que tras esta implantación han mejorado su Customer Service, consiguiendo una mayor tasa de fidelización de sus clientes, un incremento en el número de inversores de su plataforma y mejorar aún más si cabe la imagen de la empresa.

Esta colaboración para acompañar el crecimiento a la tecnología necesaria ha sido la nota dominante desde el inicio de la relación. Así fue cuando se planteó la necesidad de ampliar los departamentos y darle funcionalidades más avanzadas a la herramienta. “En el momento en el que seguimos creciendo y aumentando nuestros departamentos, necesitábamos ir aplicando todas las funcionalidades avanzadas que nos ofrecía VocalBOX y adaptándolas a la

nueva estructura. A través de las reuniones que manteníamos con nuestro *partner*, contemplábamos los distintos escenarios y gracias a los informes que obteníamos en VocalBOX, podíamos plantear qué aspectos teníamos que mejorar y dónde necesitábamos invertir más recursos”, comenta Juan Ferrer.

Ahora, por delante quedan nuevos retos que los responsables de Housers tienen que decidir cómo acometer, y en alguno de ellos está implicado su socio tecnológico. En este camino, el objetivo principal es hacer de Housers la plataforma de inversión inmobiliaria más importante del sur de Europa. “De momento buscamos seguir creciendo como hasta ahora, ganando presencia en otros países y consiguiendo inversores procedentes de todas partes del mundo”, comentan desde la compañía.

Manuela Vázquez