

2 a 4 semanas



4 a 8 semanas



8 a 12 semanas



¿Y si nuestro ciclo
no termina en la separación...
sino que apenas comienza?



3 a 4 años



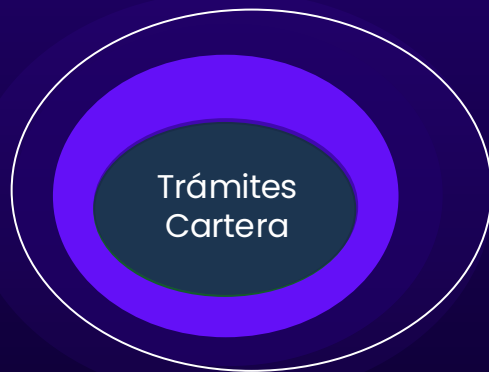
Ciclo Comercial Construcción de Vivienda



Focux



Las islas...



*Mínimo 4 áreas. Cada una con su propio sistema.
En la mayoría de los casos, nos están integradas y no comparten datos.*



Focux

Del CRM desconectado al ecosistema digital integral

*Cómo convertir la experiencia del cliente
de la pauta a la posventa en una máquina
de ventas con estrategia, datos y tecnología*

Santiago Ospina Franco
CEO & Fundador, Focux Digital Group



Focux

ACTO 1

Marketing



El ecosistema de marketing hoy

 Meta

 Google Ads

 TikTok

 WORDPRESS

 Excel

 WhatsApp

 CRM

 IA

Cada una con sus datos. Ninguna conectada con la otra.

**De todos los leads
que generamos
este mes...**

¿Cuántos **tienen los ingresos** para pagar las cuotas del proyecto?

*¿Calificas los leads? ¿Con qué variables?
¿Sino califican que haces?*



¿Cuántos dejamos de contactar y cuánto nos cuesta eso?

COSTO POR LEAD NO CONTACTADO: CPL x Leads que no llamaste



¿Cuántos **terminaron** en una separación?

*¿De qué canal? ¿De qué campaña?
¿De qué anuncio? ¿Cuánto valió ese lead?
¿Cuál fue su recorrido y actividad?*

Ventas

*"!Los leads no sirven,
no tienen perfil o no me
contestan!"*



Marketing

*"Les mandé 2.000 leads
y no los gestionan"*

No hay datos para saber quién tiene razón.



Focux

¿Qué pasa si
las cosas **no**
funcionan?



Agencia:
DT Equipo Fútbol

Director Marketing:
Presidente Equipo



Estamos **midiendo**
cuántos leads generamos
y cuánto valen (CPL).

¿Pero sabemos por dónde
llegan, cuántos sirven,
cuántos dejamos de
contactar, y **cuántos**
terminan en una escritura?

*Sin esa trazabilidad en tiempo real,
cada decisión de presupuesto es una apuesta.*



¿Cómo se ve cuando funciona?

Marketing conectado

Para el cliente

Contenidos automatizados por perfil de comprador con mensajes que resuenan

Inversionista



- Rentabilidad
- Valorización
- Estudio o 1 alcoba - AIRBNB

Familia



- 3 alcobas
- Parque infantil, canchas, juegos
- Cercanía a colegios

Exterior



- Inversión
- Vacaciones - Retiro
- Conexión con la tierra - la familia

El anuncio que ve el inversionista no es el mismo que ve la familia o el colombiano en el exterior.

Para el equipo de Marketing

Leads calificados y presupuesto y campañas basados en **datos reales**

No en intuición. No en presupuesto disponible.



Qué campaña genera **ventas reales**



Qué **canal** convierte más



Costo real por venta

Paneles en tiempo real dentro del CRM, no tienes que exportar tus datos a una plataforma externa

Puntaje de **intención digital** en tiempo real con llamado a la acción



✓ **Mensaje outbound personalizado** por mail y/o Whastapp con IA al lead automáticamente con call to action.

✓ **Alerta** automáticamente al asesor: "Este lead está caliente, contáctalo"

Esto no lo hace una persona revisando un Excel. Lo hace el ecosistema automatizado trabajando 24/7.

La agencia: de chivo expiatorio a aliado con datos

ANTES



- Reclamos sin sustento
- Rotación cada 6-12 meses
- Sin datos confiables y en tiempo real para diagnosticar

AHORA



- Feedback con datos reales y en tiempo real
- Optimización conjunta
- Mismo panel, misma verdad

Se sientan juntos a mirar qué funcionó y qué no. Con datos, no con opiniones.

ACTO 2

Ventas



**Sin calificación de Leads
tu gestión comercial se vuelve
una **cuestión de suerte****



¿Y cómo los contactas?

Ya nadie
contesta el
teléfono
de números
que no conoce.



¿O les envías
un Whatsapp
manualmente
pero es
demasiado tarde?



48 %

De los agentes
inmobiliarios **no hacen
seguimiento** después
de la primera llamada.

Si puedes hablar con el
Lead, ¿en **dónde registras**
la información de la
gestión comercial?



Mientras la **relación con el cliente** viva en la cabeza, cuaderno o Whatsapp del asesor y no en el ecosistema de la empresa...

Cada asesor que se va es una fuga de clientes, de información y de plata.

¿Cómo mides la **gestión de** **tu equipo** comercial?

*"En la reunión del lunes
les pregunto cómo van."*

Eso es como preguntarle al alumno si estudió.

Más del **35% del tiempo** del asesor se dedica a llamar gente que no contesta, realizar papeleo y armar cotizaciones a mano.

6.5 de cada 10

asesores están realmente vendiendo

Resumiendo...



- ❌ **Leads** sin calificar
- ❌ Canales de contacto **poco efectivos**
- ❌ **Mucho tiempo** entre **registro** Lead y **contacto**
- ❌ **Sin registro** integral de la gestión
- ❌ **Tiempo perdido** que podrías dedicar a **vender**

¿Cómo se ve cuando funciona?

Ventas conectadas

Para el cliente

Mensaje
Whatsapp
Outbound con IA
**Automatizado
desde el CRM**



- Más información de proyectos
- Agendar visita a sala o virtual
- Hablar con un Asesor

Más del 92%
de las personas
tienen el celular en la
mano cuando llenan un
formulario de pauta.

El 88% de los mensajes
de WhatsApp se leen en los
primeros 5 minutos.

Tasa de apertura del 98-99%

(frente al 21% promedio
del correo electrónico).

Para el asesor

Herramientas poderosas y automatizadas para el Asesor

- ✓ Central de tareas y recordatorios
- ✓ Secuencias de contacto automatizadas por Whatsapp y mail
- ✓ Link de agendamiento integrado con su calendario
- ✓ Cotizador integrado con el inventario del ERP y la información registrada automáticamente en el negocio del CRM.

Un sistema orquestado y automatizado que trabaja para que el asesor se dedique a cerrar ventas

El asesor llega **preparado** a las reuniones por la IA

Resumen IA del cliente en el CRM en tiempo real

Juan Pérez, 38 años. Ingresos ~\$8M. Busca un hogar para su familia. Ha visitado la página 4 veces esta semana. Descargó brochure del proyecto Vista Park. Perfil: familia, primera vivienda. Entró el 5 de abril por campaña de Meta. Realizar seguimiento de la primera llamada, dijo que iba a hablar con su esposa sobre la ubicación del proyecto.

No recita un discurso de venta — tiene una conversación.

Para el Director de Ventas

El director comercial ve todo en **un mismo panel**



Leads
contactados
por asesor



Correos, chats
y llamadas
grabadas



Notas de
gestión y
actividades
registradas



Resultados por
asesor,
proyecto y canal
de atribución.

No tiene que preguntar "¿cómo te fue esta semana?" — lo ve en tiempo real.

Pipeline real = Acciones reales

Lead - Contactar tiempo real

Contactado - Seguimiento Automatizado

Cita agendada - Recordatorio

Visita sala - Cotizar

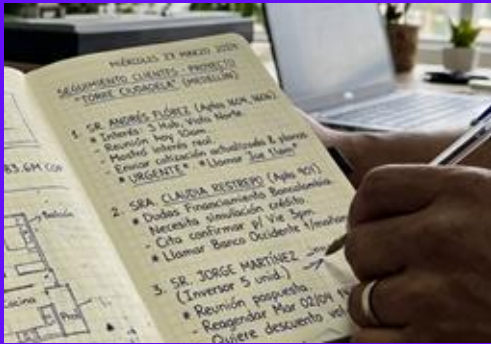
Cotización - Inventario Tiempo Real

Separación

Sabe dónde se caen los negocios y por qué. Datos, no opiniones.

La relación es de la empresa

ANTES



- WhatsApp del asesor
- Cuaderno personal
- Excel individual
- El asesor se va = todo se pierde

AHORA



- CRM centralizado
- Historial completo
- Otro asesor retoma si el propietario del Lead no está
- La empresa mantiene la relación

El cliente y su historial es de la empresa. No vive en la cabeza de nadie, vive en el ecosistema.

Un CRM bien
implementado puede
ayudar a **reducir el ciclo
de ventas en 8-14 %**

ACTO 3

Lo que pasa con el cliente al que le vendimos



2 - 3 años

El gran apagón

Todo cambia al mismo tiempo



*El cliente pasa de ser al que buscan todo el tiempo a ser un número de una fiduciaria.
Para consultar un pago tiene que abrir un PQR o escribir un correo que no sabe si lo
leyeron...*

**Lo que los ERPs no
pueden hacer solos**
(o no lo hacen tan bien)

Comunicación automatizada en tiempo real

- ✘ Recordatorios y mensajes automatizados y personalizados por Whatsapp
- ✘ Artículos de educación financiera según patrón de pago
- ✘ Mensajes en época de primas invitando a abonos extraordinarios
- ✘ Encuestas automatizadas de satisfacción en trámites con analítica
- ✘ Alertas al asesor cuando el cliente se atrasa

Y no se habla con el CRM.



¿Cómo se ve cuando funciona?

Pagos, cartera y trámites conectados

Para el cliente

Portal del cliente:



- Pagos realizados
- Balance de cuenta
- Plan de Pagos
- Estado de Trámites
- Estado de PQRs
- Mensajes de Avances de Obra

El cliente resuelve sus dudas con un Agente de IA

¿Cuánto llevo pagado?

Llevas \$45M de \$180M. Tu próxima cuota
es el 15 de mayo por \$1.2M.
¿Quieres simular un abono extraordinario?

*Agente de IA que accede a la información de SU proyecto.
Sin gastar tiempo operativo del equipo.*

Para el equipo de la constructora

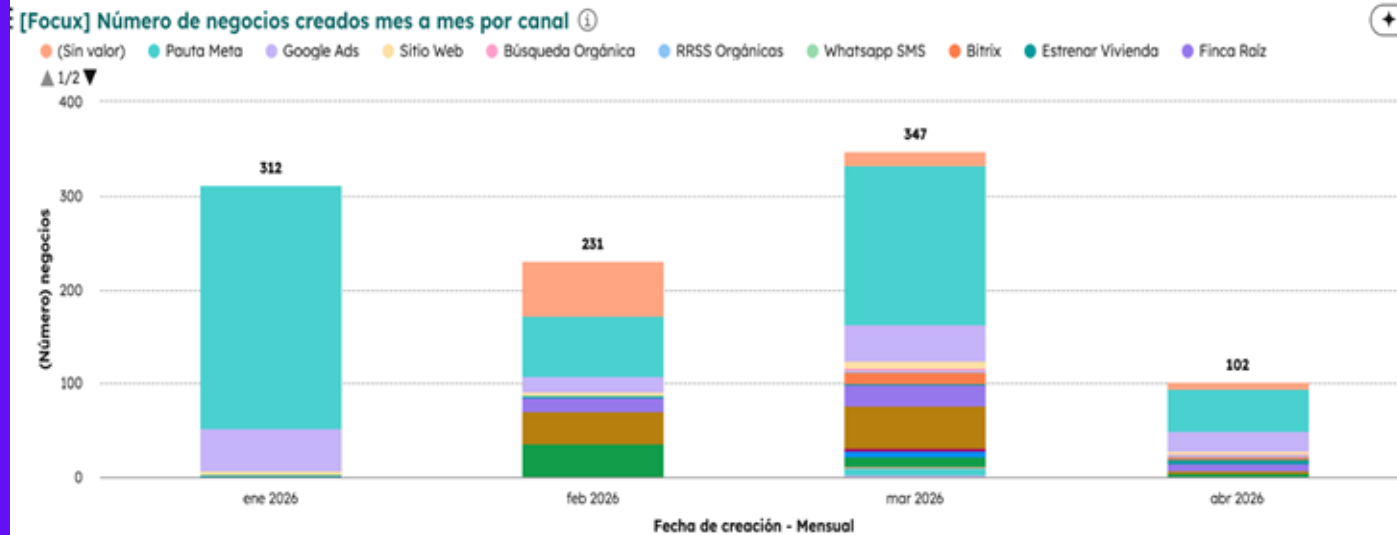
(comercial - trámites - experiencia cliente)



No espera al reporte mensual. Lo ve hoy.



No espera al reporte mensual. Lo ve hoy.



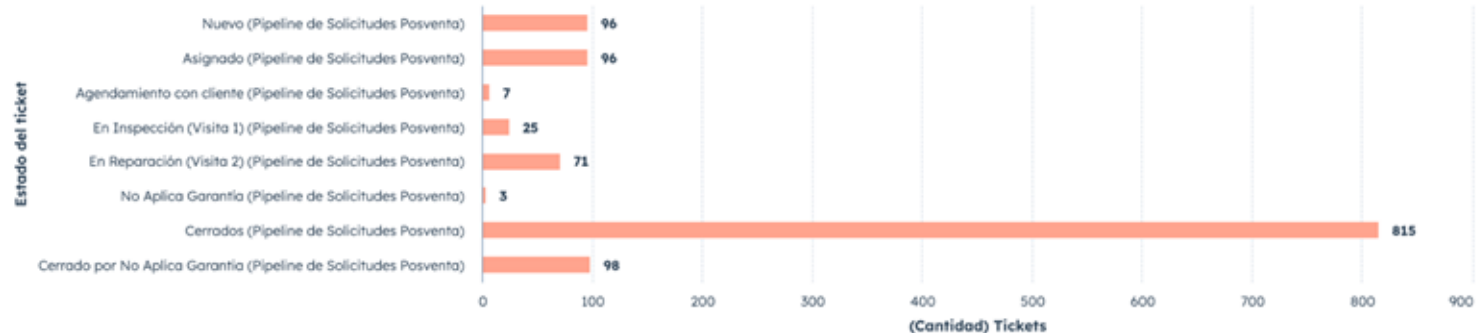
No espera al reporte mensual. Lo ve hoy.

Estado de postventas por proyecto totales ⓘ

TODOS

FILTROS (2)

● (Cantidad) Tickets



ACTO 4

Entrega, garantías y el canal que debes activar











2 o 3 años pagando sin falta...

¡Entrega de tu
apartamento
programada!



**La entrega de la
vivienda
no es un trámite...**

**¡Es una
experiencia
de vida!**

El día de la entrega

- ❌ Lo recibe alguien que solo sabe su nombre sin contexto
- ❌ Checklist en papel o Excel
- ❌ Encuesta en papel (¿alguien la analiza?)
- ❌ Un llavero o detalle genérico





Disney no tiene
los mejores parques
del mundo.



Tiene los mejores momentos del mundo.

*No necesitamos que cada momento de los 4 años sea totalmente perfecto.
Necesitamos diseñar 2 o 3 momentos tan memorables
que el cliente olvide todo lo demás.*



3 momentos que se pueden automatizar

1

ANTES
1 semana

- Video del edificio terminado
- Mensaje expectativa personalizado
- Guía "Tu primer día"

2

DURANTE
El día de las llaves

- Detalle personalizado
- Encuesta digital inmediata
- Score ≥ 9 → Programa referidos

3

DESPUÉS
Días después

- Fotos del momento de entrega
- Carta personalizada del gerente
- Encuesta NPS a los 3 meses

El ecosistema lo puede hacer SIEMPRE. No depende de que alguien se acuerde.

¿Cuál entrega genera un **referido**?

HOY

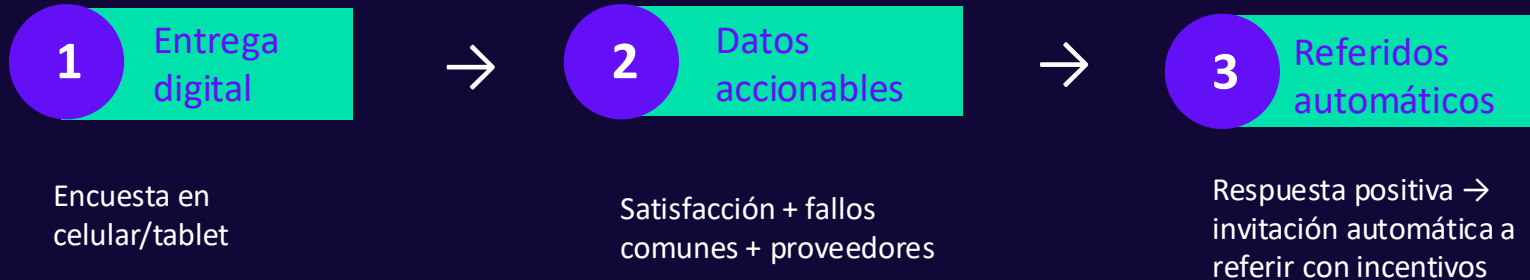
- Lo recibe alguien que no conoce
- Checklist en Excel
- Encuesta en papel
- Un llavero o detalle genérico

DISEÑADA

- Lo recibe alguien que sabe su historia
- Recorrido personalizado por su unidad
- Encuesta digital inmediata
- Detalle pensado para su perfil
- Invitación automática a referidos

La diferencia no es presupuesto. Es diseño de experiencia.

De la entrega al referido en automático



El ecosistema detecta al promotor y lo activa.

Si la entrega **sale**
bien todo son
sonrisas y alegría

Hasta que...



La **atención de garantías** es uno de los momentos de verdad más poderosos, ¿cómo lo estás manejando?



85%

De las ventas de constructoras de alto volumen
vienen por experiencia del cliente

30%

Referidos familia y amigos

*El daño más doloroso no es la reseña de 1 estrella en redes.
Es que le diga a su familia y amigos que no compren con nosotros.*

Cuando la garantía falla

El cliente ya pagó todo. Ya tiene las llaves. Ahora depende 100% de cómo respondemos.

- 😬 Reporta la gotera por correo, WhatsApp o formulario en sitio web.
- 😬 No le responden. Vuelve a escribir.
- 😬 Intenta escalar al gerente o contacta al asesor que le vendió. Tampoco responde.
- 😡 Publica en redes sociales con fotos. Si otros usuarios han vivido eso, se amplifica.
- 😡 Grupo de WhatsApp del edificio. Habla con amigos y familia para desahogarse.

Un cliente insatisfecho con garantías no solo NO refiere. Puede hacerle daño real a la reputación de la constructora y a SUS NEGOCIOS.

¿Cómo se ve cuando funciona?

Post-venta conectada

La garantía: amenaza o canal de ventas

Sin sistema

- ✗ PQR por correo → Excel → sin seguimiento
- ✗ El cliente no sabe si recibieron su caso
- ✗ Escala a redes sociales cuando no responden
- ✗ Reseña de 1 estrella visible para todos
- ✗ Grupo de WhatsApp del edificio = anti-publicidad
- ✗ Costo: pauta para compensar reputación dañada

Con sistema integrado

- ✓ Ticket automático con seguimiento visible
- ✓ El cliente ve el estado de su caso en tiempo real
- ✓ Alertas internas si el ANS se vence
- ✓ Problema resuelto rápido = confianza restaurada
- ✓ Encuesta post-resolución → satisfecho → referido
- ✓ Resultado: promotor de marca, no detractor

Una mala experiencia bien resuelta genera más lealtad que una experiencia donde nunca hubo problema.

6-10%

Referidos hoy



36%

Referidos con Ecosistema

Datos de Focux

Fuente: 2025 Home Buyers and Sellers Generational Trends Report National Association of REALTORS® Research Group https://cms.nar.realtor/sites/default/files/2025-03/2025-home-buyers-and-sellers-generational-trends-report-04-01-2025.pdf?_gl=1*dt7yrn*_gcl_au*MTAxMTY4MDE4NS4xNzc1NDAwNDAY

20% Más de Leads por referidos
1000 leads/mes = 200

CPL 15.000 = 3 millones

El lead referido
convierte hasta
10 veces más que
el lead de pauta.

ACTO 5

IA: superpoder o humo



**Enviar un link de
agendamiento por
WhatsApp
desconectado del CRM**

**No es IA en el
ecosistema.**

Es la **automatización de UNA tarea** de las tantas que hay en el recorrido de 4 años.



La IA solo **es un superpoder** si puede acceder a **datos integrados y en tiempo real.**

Que necesita una IA:

Calificación e
Interacción del
cliente

CRM Marketing

Información de
Proyectos

Agente Entrenado
CRM

Agendamiento
integrado

CRM link de
agendamiento equipos

Inventario
disponible

ERP - Comercial

Resumir historial
del cliente en el
CRM

CRM

Preguntas
Frecuentes

CRM Base conocimiento

Estado de
pagos y
cartera

ERP

Tickets PQRs -
Posventa

CRM Servicio

...la IA está generando más ruido, necesitas claridad y acción!!!

Un **CRM sin automatización** de tareas, comunicaciones ni IA **es un Excel bonito y caro.**

Un CRM conectado,
automatizado
y con IA integrada
**es un sistema
nervioso.**

Un ecosistema que funciona

CRM Modular con IA

- Marketing
- Gestión Comercial
- Servicio PQRs
- Historial Encuestas
- Paneles Datos
- Comunicación Automatizada
- Atención a Garantías



Cotizador

ERP

- Pagos
- Cartera
- Inventario
- Trámites y Escrituración
- Contabilidad

PORTAL DEL CLIENTE
AGENTE IA DEL CLIENTE

Todo en tiempo real: pagos, saldos, mora, alertas de atraso, recordatorios automáticos, invitaciones a abonos en primas

Cuando la IA informa,
califica y prioriza leads
automáticamente, **el**
ciclo de venta se reduce
hasta un 40%.

Tanto el cliente como
asesor **llegan preparados,**
no en frío.

ACTO 6

No todo es tecnología...



Para jugar un partido **se necesitan dos equipos...**



Y un técnico
que los
dirija...

Las 3 **condiciones** para tu empresa

1

Alguien que lidere

Dueño del recorrido completo de 4 años con mandato y autoridad de gerencia

2

Estructura alineada

Las áreas trabajan con una lógica común, no como mundos aparte.

3

Capacidades internas

Alguien que opere, mida y optimice el ecosistema todos los días



La metodología





Datos



Estrategia

¿A dónde queremos llegar?
¿Cómo vamos a llegar?

+



Equipo y Procesos

¿Con quién lo vamos a hacer?
¿Cómo lo hacemos?

+



Tecnología

¿Qué herramientas nos
potencian?
¿Tenemos un ecosistema o
varias islas?



ACTO 7

¿Y cómo estamos nosotros?





CX Maturity Model

¿Dónde está nuestra constructora?

Fragmentado

Conectado

Inteligente

12 preguntas • 3 minutos • Resultado personalizado con SUS números





<https://diagnostico.focux.co/>
Escanea con tu celular



Focux

AUTODIAGNÓSTICO

¿Qué tan maduro es tu ecosistema digital?

12 preguntas · 3 minutos · Resultado inmediato con diagnóstico
personalizado para tu constructora.

[Comenzar diagnóstico](#)

[Focux CX Maturity Model – Construction](#)



Focux

Cuéntanos sobre tu empresa

Con esta información personalizaremos tu diagnóstico.

Nombre *

Apellido *

Empresa *

Cargo *

Email corporativo *

Teléfono

Proyectos activos *

% VIS del mix *

Acepto la [política de privacidad](#) y autorizo a Focux a enviarme comunicaciones relacionadas con mi diagnóstico y contenido de valor para mi empresa.

DIM 1 · ATRACCIÓN

¿Cómo llegas a tu cliente ideal?

1.1 — Estrategia de Marketing Digital

¿Cómo se planifica y retroalimenta su estrategia de marketing digital?

- 1 Invertimos sin saber qué es lo que mejor funciona.**
Hacemos pauta integral pero distribuimos presupuesto por disponibilidad o intuición. No podemos calcular cuánto nos cuesta realmente una venta cerrada por canal.
- 2 Optimizamos con datos de ventas reales.**
La estrategia se ajusta con datos del CRM: sabemos qué campaña y canal genera leads que realmente se convierten en separaciones.
- 3 Un agente de IA retroalimenta la estrategia cada mes.**
Analiza performance por proyecto, canal y segmento, la cruza con metas comerciales y recomienda ajustes de forma automatizada.

Siguiente

DIM 1 · ATRACCIÓN

¿Cómo llegas a tu cliente ideal?

1.2 — Presencia y Posicionamiento Digital

¿Qué tan visible y encontrable es tu empresa cuando un cliente busca vivienda?

- 1 Existimos pero dependemos de pauta para que nos encuentren.**
Tenemos sitio web con landing pages y algo de SEO, pero no medimos cuántos leads vienen del tráfico orgánico. Si mañana apagamos la pauta, desaparecemos.
- 2 Generamos demanda orgánica medible.**
SEO avanzado, contenido estratégico y medimos la contribución orgánica al pipeline de ventas dentro del CRM.
- 3 Ganamos visibilidad en buscadores y en asistentes de IA.**
Diseñamos contenido que se descubre en Google, ChatGPT, Gemini y Perplexity. La producción es asistida por IA y medimos su impacto directo en ventas.

[Siguiente](#)

Fragmentado

Conectado

Inteligente

No importa en qué punto estás hoy... **¡Lo importante es empezar** a llegar al siguiente nivel!

**La IA sin un
ecosistema
integrado
es humo.**

ACTO 8

Invitado Especial



Alejandro Montoya

Líder de Canales Digitales
Conaltura SAS

Ing. Producción • EAFIT
MSc Management of Information Systems
London School of Economics

Preguntas

*¿Alguna experiencia, reto o pregunta
que quieran compartir?*





F O C U X

Estrategia y transformación digital con IA
Especialistas en el sector constructor

santiago.ospina@focux.co

www.focux.co

!GRACIAS!

¿Quieres trazar el camino
para tu constructora?

Agenda una sesión
estratégica de 30 minutos
conmigo santiago.ospina@focux.co

