TRASPARENZA, FIDUCIA E TECNOLOGIA NEL REAL ESTATE

theplan.it/webzine/news/mcd-e-home-j

MCD e Home-J
Scritto da Editorial Staff - 15 maggio 2020

App | software | Italia | Milano Contract District | applicazione |

Home-J è l'innovativa Web-App lanciata da Milano Contract District che permetterà di unire il mondo dell'Home Design al Real Estate. Abbiamo intervistato Lorenzo Pascucci, Founder di Milano Contract District, che ci ha raccontato le potenzialità e le novità di un'app che ridefinisce i rapporti B2B e B2C permettendo sia al cliente sia all'investitore di essere sempre connessi e aggiornati.
L'asset più importante di Milano Contract District è la capacità di costruire attorno al cliente una vera e propria esperienza fisico-emozionale, un customer journey che garantisce a chi acquista l'immobile un progetto di interior e fit out firmato MCD con accesso esclusivo al più importante showroom di Milano, chiuso al pubblico. Nello showroom, i clienti vengono

Tutti i diritti riservati

TRASPARENZA, FIDUCIA E TECNOLOGIA NEL REAL ESTATE

1 / 6

Tutti i diritti riservati

accolti e seguiti per tutto il percorso decisionale, fino al rogito. Un rapporto privilegiato che consente di accorciare il timing costruttivo in un settore, quello dell'edilizia, che solitamente prevede tempi molto lunghi. Un acquisto sulla carta che si trasforma in prodotto finito in largo anticipo rispetto al normale schedule costruttivo, occupandosi delle finiture, del design, dell'interior e dell'illuminotecnica attraverso la proposta di brand di grande rilevanza.

«Per garantire il controllo su un portafoglio di oltre 2000 appartamenti c'era bisogno di avere un sistema gestionale interno per il design management di gestione del cliente, che ci aiutasse a capire le sue scelte, i suoi gusti, le sue personalizzazioni, e che dopo la ratifica delle decisioni ci permettesse di accertare che tutta la filiera edile seguisse e si adattasse pienamente alle richieste fatte» ci ha spiegato Lorenzo Pascucci.

Ci sono voluti due anni per ottimizzare un sistema gestionale interno che mettesse il team di MCD in condizione di poter lavorare su un'unica interfaccia in grado di occuparsi di ogni fase della progettazione, dal capitolato all'ordine, fino alla consegna del prodotto finito. Un lavoro di precisione e accuratezza che distingue il modello di business di MCD rispetto gli altri. Un modello che promuove l'integrazione tra il mondo dell'interior design e del Real Estate in maniera unica ed esclusiva, molto diversa dai settori affini come il Retail in cui si fanno proposte su progetti finiti o semi finiti, adattandosi allo stato di fatto.

«Con un organico che conta 60 dipendenti, agli inizi del 2019 abbiamo iniziato a pensare a come poter render più user friendly, consumer, il nostro gestionale e metterlo a disposizione dei nostri clienti. La sfida era riuscire a far vivere agli acquirenti o investitori la nostra stessa esperienza di viaggio all'interno di tutta la filiera produttiva accompagnandoli dal primo giorno fino alla assistenza post vendita», così Lorenzo Pascucci ci racconta come è nata l'app Home-J.

Home-J sta per Home (casa), Journey (viaggio), un nome suggestivo per indicare come il servizio offerto da MCD sia un vero e proprio "viaggio" verso la propria nuova casa. L'applicazione non è un sistema, come la maggior parte delle app che si trovano oggi sul mercato, che vuole facilitare i rapporti tra azienda e cliente mettendoli in contatto su una piattaforma creata ad hoc. **La grande innovazione di Home-J è che l'app è il sistema gestionale stesso.** Per questo motivo i tempi di scambio e aggiornamento delle informazioni sono pressoché immediati in quanto frutto del lavoro di 60 professionisti che ogni giorno interagiscono sul gestionale dell'azienda.

«Se i nostri tecnici hanno effettuato le verifiche dei progetti nell'appartamento del cliente, non devo ricordarmi di riportare l'informazione sulla web app, ma in automatico arriva la notifica al cliente che l'appartamento è stato rilevato.»

L'architettura gestionale di Home-J è anche un modello che in futuro potrà essere replicato in altri settori: la piattaforma include tutto quello che interessa al cliente in termini di informazioni, archivio e contatti afferenti all'intero processo che lo porterà alla realizzazione della propria casa.**The Plan ha avuto il privilegio di essere tra i primi a poter vedere nello specifico le potenzialità di Home-J.**La prima impressione è stata molto positiva, l'interfaccia è molto chiara ed essenziale, la home è divisa in macro aree facilmente navigabili e intuitive.Non manca l'area profilo con le FAQ che si aggiornano in base alla

Tutti i diritti riservati

fase del processo progettuale e costruttivo in cui ci si trova.Tutto l'ambiente è ovviamente collegato a un sistema di notifiche per avere informazioni riguardo la gestione del proprio viaggio in tempo reale.

LA TUA CASA
È la sezione dedicata esclusivamente alla propria futura abitazione. Il cliente che decide di affidarsi a MCD, ha già incluso nella proposta immobiliare un Interior Pack di arredi fissi sempre personalizzabili, che ritrova in questa sezione dell'app suddiviso per brand.
All'interno saranno presenti una selezione di video, gallery fotografiche e dettagli informativi riguardanti le certificazioni e le specifiche dei prodotti scelti, con la possibilità di sfogliare virtualmente i cataloghi aggiornati relativi a tutta la gamma di prodotti offerta dal brand.La stessa logica è applicata al capitolato delle finiture come rubinetteria, sanitari, parquet, porte, ceramica, ecc… e a tutti gli altri prodotti messi a disposizione da MCD.Questo sistema permette di avere tutte le proposte offerte dai brand presenti in MCD in un unico spazio, a portata di "tap" e sempre aggiornati.

L'AGENDA
È l'area in cui si possono programmare gli incontri e gli appuntamenti con il cliente, sia fisici nello showroom che virtuali attraverso video call.

«Il nostro cliente vede 7-8 profili di consulenti diversi per ogni area del proprio progetto. Questo agevola molto la comunicazione cliente-professionista, concentrando in un unico luogo quello che oggi si perde in numerose mail, telefonate, messaggi, ecc…»

HOME TRACKER
È la sezione che permette di tracciare le fasi vissute dal cliente nel customer journey.Una grafica essenziale mostra lo stato di avanzamento del viaggio che il cliente intraprende, affiancato dal team di Milano Contract District. Vedrà il suo portafogli di achievements crescere, passando dalla finalizzazione delle scelte progettuali alla stesura di verbale di consegna, per giungere alla consegna della sua nuova casa e quindi farlo accedere all'area dedicata al post vendita.

«Solitamente, una volta che il cliente ha fatto le sue scelte e non interagisce più con la filiera immobiliare, è molto difficile capire come stiano procedendo le lavorazioni e se queste siano congruenti con le scadenze prefissate. L'app permette di avere contezza immediata dell'avanzamento lavori aggiornando il cliente su tutte le lavorazioni e le consegne che vengono man mano effettuate».

DOCUMENTI
In quest'area si trova tutto l'archivio di documenti, sempre accessibili, che riguardano il proprio acquisto come contratti, capitolati, verbali, fatture, ecc… Semplificando così lo storage di una serie di documenti importanti che è sempre molto difficile e impegnativo archiviare con accuratezza.

POST VENDITA
Una volta che il cliente prende possesso della casa, può sempre mettersi in contatto con MCD segnalando direttamente un eventuale difetto di fabbricazione del proprio prodotto, con la possibilità di allegare direttamente le foto. Home-J racchiude le potenzialità di un

Tutti i diritti riservati

gestionale in un'app a cui si potrà accedere tramite smartphone, pc o tablet. È una grande operazione di trasparenza e fiducia, in quanto l'app è la restituzione fedele di tutte le lavorazioni compiute dai professionisti di MCD durante il processo decisionale e costruttivo dell'abitazione.

L'app, nella versione B2B sarà pensata anche per consentire al promotore di verificare il livello di avanzamento e soddisfazione del cliente affidato a Milano Contract District. Home-j è inoltre integrata in un sistema di feedback, che attraverso un customer satisfaction survey automatico misura il grado di soddisfazione dei propri utenti per contribuire ad un aggiornamento sempre costante dei propri servizi.

http://www.contract-district.com/

Tutti i diritti riservati