

xpand it

CASO DE SUCESSO



## Ligar mediadores e clientes

O poder da plataforma imobiliária da JLL





A JLL é um importante fornecedor global de serviços de consultoria imobiliária e de gestão de investimentos. Com sólida presença global, a JLL presta assistência a empresas e investidores na construção, aquisição, ocupação e investimento numa vasta gama de ativos imobiliários, incluindo comerciais, residenciais, industriais, logísticos, revendedores e hotelaria.

A abordagem da JLL combina uma vasta experiência local com uma perspectiva global, o que permite fornecer uma visão abrangente dos mercados imobiliários locais e internacionais. A empresa é também reconhecida pela cultura inovadora e pelo empenho em fornecer aos clientes soluções eficientes e adaptadas às suas necessidades.

# Desafio

A JLL solicitou à Xpand IT o desenvolvimento de um portal imobiliário que servisse de ponte de comunicação e interação entre os mediadores e clientes. O objetivo era criar uma plataforma que ajudasse os mediadores a gerir eficazmente os imóveis disponíveis, correspondendo-os com os perfis dos clientes, a agendar visitas presenciais e virtuais e a facilitar uma interação eficiente com os clientes.

Esta plataforma permite que os mediadores da JLL proporcionem um melhor envolvimento com os clientes e tenham uma visão dinâmica e intuitiva das informações e tarefas em simultâneo. Gerir novos contactos, agendar visitas a propriedades, gerar relatórios e comparar características de propriedades significa um valor

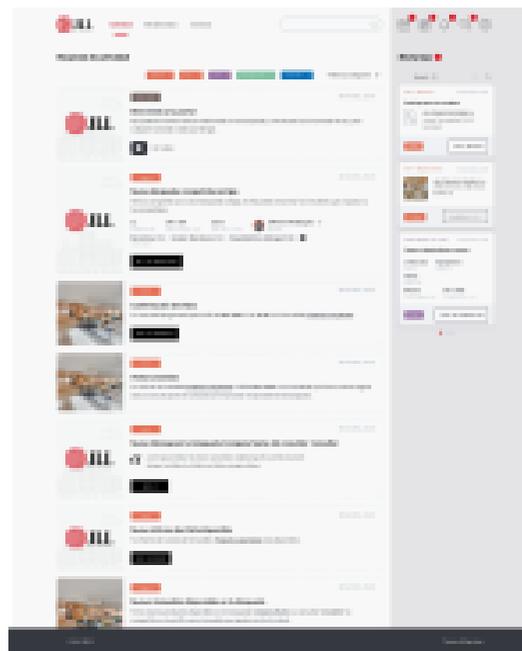
acrescentado significativo nas tarefas diárias. Da mesma forma, os clientes da JLL encontravam limitações que dificultavam a sua autonomia. A comunicação era feita através de canais díspares, como e-mails e chamadas telefónicas, o que levava a interações fragmentadas e menos ágeis. Isto contribuía para processos prolongados e menos eficientes.

Os utilizadores precisavam da capacidade de navegar através de percursos lógicos e contextuais. Tanto os clientes como os mediadores necessitavam de áreas de trabalho e de tarefas pendentes claramente definidas, acomodando toda a informação necessária de uma forma que não fosse avassaladora ou intimidante.

# A Solução

A Xpand IT desenvolveu um portal imobiliário baseado em Angular, composto por um conjunto de recursos e ferramentas que aumentam a eficiência das atividades diárias dos mediadores e os ajudam a proporcionar uma experiência imersiva aos seus clientes. A solução da Xpand IT foi pensada para ir ao encontro dos requisitos únicos de mediadores e clientes, proporcionando uma experiência altamente funcional e intuitiva para os utilizadores.

Todos os recursos da solução foram implementados para tornar o processo de orientação de cada cliente para o seu imóvel ideal uma experiência mais simples e eficaz. Um exemplo de como conseguimos simplificar esse processo foi por adicionar o maior número possível de recursos visuais, como imagens, ícones, mapas ou ajudas visuais.



## Homepage

- Os mediadores têm acesso ao resumo das atividades mais recentes, incluindo tarefas pendentes, perfis de clientes, atualizações sobre a disponibilidade de imóveis.
- Possibilidade de filtrar as informações por categoria (imóveis, visitas, transações, etc.).

The screenshot displays the ILL platform interface. At the top left, the ILL logo is visible. Below it, the 'My calendar' section features two calendar views for August and September 2022. To the right of the calendar, there are several property listings. Each listing includes a photo of the property, the name of the agency (e.g., 'Imobiliária NXT'), and details such as the number of bedrooms and bathrooms. Below the listings, there is a 'Mensagens' (Messages) section with a chat interface. The chat area shows a conversation with a contact, including a profile picture and a message bubble. The interface is clean and modern, with a focus on providing a clear overview of property listings and communication options.

Na área inicial da plataforma, os mediadores têm acesso a alertas e notificações gerais, incluindo pedidos de marcação, atualizações de disponibilidade de imóveis e novas mensagens de clientes. A visualização dos perfis dos clientes oferece um ponto de contacto claro que torna óbvias as informações importantes e permite que os mediadores encontrem propriedades que correspondam aos requisitos dos clientes, bem como a capacidade de carregar documentos relevantes para cada transação.

A visão geral da propriedade pode ser apresentada como uma lista ou um mapa, permitindo aos mediadores comparar propriedades e determinar as opções mais adequadas para cada cliente. Além disso, os mediadores têm acesso a uma vista de tarefas do calendário que apresenta pedidos e visitas confirmadas a propriedades, contactos para novas propriedades e lembretes para relatórios pendentes relacionados com visitas específicas.

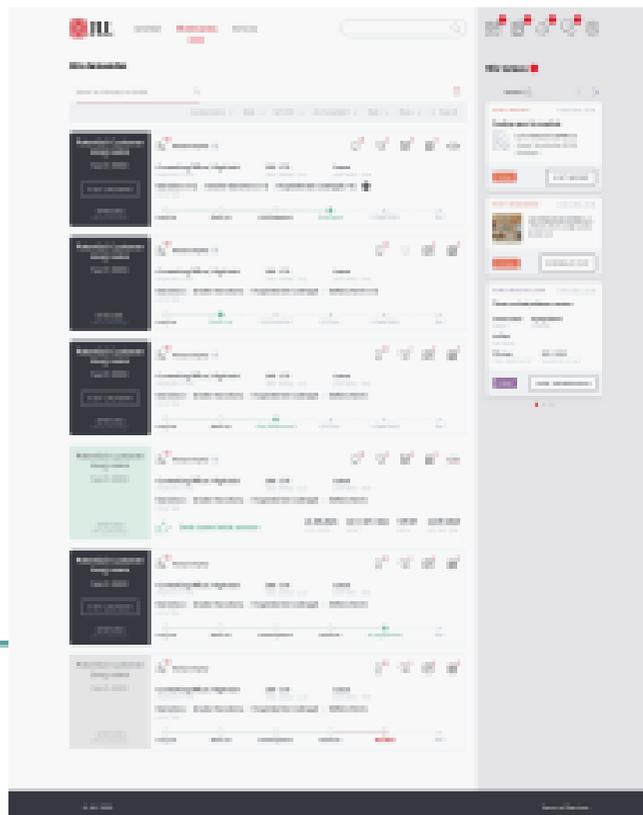
Por outro lado, os clientes podem realizar pedidos de marcação para ver propriedades, quer pessoalmente quer virtualmente, e comunicar sem problemas com os mediadores através de uma área de chat dedicada, simplificando o processo de tomada de decisão.

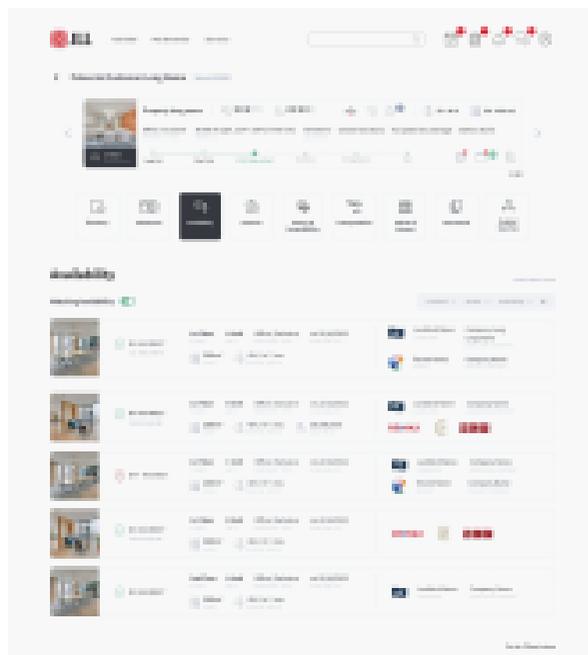
Era importante desenvolver um design visual coeso com as diretrizes da marca JLL que garantisse a consistência em todas as plataformas digitais, a fim de manter uma forte identidade da marca e melhorar a experiência para os utilizadores. Foi desenvolvido um grande conjunto de iconografias únicas para poupar espaço no ecrã e melhorar a legibilidade e a interação.

Era igualmente crucial dar prioridade às necessidades dos utilizadores e dar-lhes poder ao longo da sua jornada. Para conseguir a capacitação dos utilizadores, a equipa de UX da Xpand IT implementou estratégias e abordagens eficazes: opções de personalização e customização; estrutura de navegação clara e intuitiva com ações lógicas e contextuais de pesquisa; dicas de ferramentas e ajuda contextual; um design empático no qual os utilizadores se revejam e que lhes dê a capacidade de realizar tarefas de forma eficaz.

#### As minhas necessidades

- Os mediadores literários nos perfis de visitas a livros que recomendam, com informações que ajudam a definir o perfil do cliente e o estado do processo;
- No lado direito do ecrã, encontramos as tarefas em curso, desde perfis de visitas a propriedades a estatísticas pendentes ou mesmo novas publicações.





#### Detalhes da propriedade - Disponibilidade

- Os mediadores podem aceder às principais características dos imóveis.
- Esta área oferece recursos que permitem uma análise eficiente dos imóveis, como observarem a disponibilidade, documentos relacionados a este processo, características energéticas e de sustentabilidade, visualização de mapas com pontos de interesse próximos ao imóvel, entre outros.
- Nos detalhes dos imóveis, os mediadores podem aceder a uma análise comparativa de imóveis semelhantes ao que está a ser analisado.

Para melhorar legibilidade e leitura, a informação é fornecida em componentes bem estruturados, uma vez que era essencial fornecer grandes quantidades de informação de uma forma lógica, pouco a pouco, a fim de evitar uma sobrecarga cognitiva.

A abordagem UX para este projeto prestou uma atenção considerável à utilização da cor para orientar as principais interações e narrativas. A utilização estratégica de espaços em branco entre os componentes proporcionou ritmo e clareza, evitando layouts desordenados.

Ao incorporar metodologias de ponta de User Experience (UX) como pesquisa, estratégia, análise e prototipagem, o propósito da Xpand IT foi materializar uma experiência de utilizador intuitiva, centrada no utilizador e dinâmica para a JLL.

Este procedimento permitiu que os mediadores dispusessem de uma plataforma perfeitamente integrada nos fluxos de trabalho diários, facilitando uma gestão eficiente de imóveis, a gestão de contactos e uma comunicação consistente com os clientes. A UX cuidadosamente concebida não só simplificou as operações, como também permitiu aos clientes a autonomia necessária para solicitar visitas a propriedades, estabelecer contacto direto com os mediadores e aceder a informação sem esforço. A solução UX da Xpand IT trouxe eficiência operacional à JLL, transformando as interações com os clientes e revolucionando as suas práticas imobiliárias.

Plataformas como a que a Xpand IT desenvolveu permitiram-nos maximizar o nosso potencial tecnológico. A nível externo, permitiram-nos criar uma metodologia de trabalho flexível e ágil que melhora o valor que trazemos aos nossos clientes. Internamente, a Xpand IT tem tido um papel fundamental em fornecer aos nossos colaboradores a infraestrutura necessária para gerir e organizar a quantidade significativa de dados que utilizamos.

**Laura Caballero**

Diretora de Experiência Comercial Digital

JLL Espanha

# Technologia



Angular é uma estrutura JavaScript moderna que facilita a criação de aplicações de página única de alta qualidade. A sua arquitetura modular e ferramentas abrangentes simplificam o desenvolvimento front-end, permitindo experiências de utilizador responsivas e interativas.

## Benefícios

- Maior eficiência na procura do imóvel ideal para cada cliente, através de capacidades melhoradas de pesquisa de imóveis, reservas e gestão de visitas.
- Os utilizadores controlam as suas necessidades e jornadas, adicionando ordenação, filtragem e agrupamento de botões.
- Melhoria da comunicação e da interação com os clientes, permitindo uma comunicação fluida e eficaz.
- Aumento da satisfação dos clientes devido a um processo de negociação mais eficaz, proporcionando aos clientes da JLL um serviço personalizado e uma experiência mais satisfatória.
- Melhoria da gestão dos pedidos de informação dos mediadores, acrescentando funcionalidades como alertas, notificações e uma área de comparação de propriedades.

# xpand it

xpand-it.com

Sede: Portugal  
Alemanha . Croácia . Reino Unido . Suécia

