

IURO es más eficaz y mejora la comunicación y la visibilidad gracias a Wrike



IURO Constructora Integral diseña y construye estructuras comerciales y residenciales para diferentes clientes. Para desarrollar un proyecto integral de construcción, siempre es necesario contemplar factores específicos, como el medio ambiente, el presupuesto, el tiempo y los plazos, y las políticas sociales y gubernamentales, aparte de contar con una infraestructura de calidad y un diseño adecuado. Operando en Cancún, Riviera Maya, Playa del Carmen y Sian Ka'an, y gracias a los 15 años de actividad que le avalan, IURO ha conseguido una sólida cartera de clientes y una reputación fundamentada en la excelencia en Tulum. El equipo de IURO está integrado por arquitectos, diseñadores, ingenieros, biólogos, proveedores, contratistas, consultores, administrativos, técnicos especializados, así como operarios de la construcción.

El desafío

Hace unos cuatro años, IURO se dio cuenta de que necesitaba mejorar la supervisión de sus proyectos y comunicaciones con las principales partes interesadas. Charlie Hawthorne Flaherty, fundador de IURO, dedicaba dos horas al día solo a una sesión de control con sus compañeros para que le informaran sobre la evolución del estado de sus proyectos. Así que, con unos 9-10 proyectos de construcción en marcha a la vez, ese tiempo aumentaba cada vez más. "La construcción y el diseño en México son diferentes. Se necesita mucha más supervisión porque hay menos control legal. Tenemos que implicarnos mucho en fomentar una buena comunicación —afirma Charlie Hawthorne—, porque yo pensaba que llevábamos un buen seguimiento de nuestros controles, mientras que los demás se habían olvidado de ellos".

El hecho de no contar con una plataforma en la que centralizar todas las comunicaciones de IURO creaba confusión a los clientes y el personal y, además, generaba dudas en relación con las prioridades. Las facturas a menudo se perdían entre conversaciones por correo electrónico o estructuras de carpetas desorganizadas. "Todas estas transacciones las hacíamos por correo electrónico —admite Andrea Flores, directora comercial de IURO—. Para el cliente solía ser complicado controlar cuánto dinero había abonado y cuántas facturas le habíamos enviado".

DATOS DEL CASO DE ÉXITO

2 horas

al día ahorradas gracias a los seguimientos automatizados

+30

tareas que ya no caen en el olvido ni precisan un recordatorio manual

+15

personas conectadas desde diferentes zonas horarias, pudiendo hacer el seguimiento en su franja horaria y estando todos al día de la fecha de vencimiento desde el principio

Además, los trabajadores y los clientes de IURO suelen hablar idiomas diferentes o residen en distintas zonas horarias y países, planteando otro obstáculo para la comunicación.

“Los abogados estaban en Texas, el propietario en Los Ángeles, el diseñador en Escocia, el carpintero en India... y el proyecto seguía en marcha. Imagina tener que controlar todo eso por teléfono. Era una pesadilla”, recuerda Charlie Hawthorne.

En IURO sabían que necesitaban encontrar la forma de ofrecer a los trabajadores, al personal y a los clientes una única fuente de datos, para agilizar y facilitar lo máximo posible sus procesos de comunicación, colaboración y construcción.

La solución

Después de usar la versión de prueba gratuita de Wrike hace cuatro años, IURO decidió evaluar otras herramientas, como OmniFocus, Monday.com, Trello y Procore. “Aunque pagamos por usar estas nuevas herramientas, no nos gustaron tanto como Wrike — admite Andrea Flores—. Por su flexibilidad, precio y servicio, volvimos a recurrir a Wrike”.

Descubrir nuevas formas de mejorar la eficacia

Después de trasladar los procesos existentes a Wrike, IURO no tardó en encontrar otras formas de optimizar su flujo de trabajo. “Hay muchas cosas que solíamos hacer cuando nos encontrábamos todos en la misma oficina y que se podían haber hecho más rápido y mejor —explica Andrea Flores—. Hemos identificado las tareas que no sirven de nada. ¿Por qué tres personas tienen que hacer esto si con una es suficiente? A veces, no te das cuentas de estas cuestiones en la oficina, sino que tienes que verlo en formato digital. Y Wrike nos ayuda a que así sea y nos ahorra tiempo”.

IURO incluso empezó a reevaluar los procesos externos con sus clientes y se preguntó: “¿Por qué todavía utilizamos el correo electrónico para esto?”. Se dieron cuenta de que enseñar a sus clientes a usar Wrike podía simplificar sus interacciones. “Ahora, enseñamos a los clientes a usar Wrike y, además, hemos incorporado el uso de esta herramienta en nuestros contratos de construcción”, reconoce Charlie Hawthorne. “Si los clientes quieren realizar algún cambio, tienen que crear una tarea en Wrike para que nosotros podamos presupuestarlo o desarrollarlo. Así, nos aseguramos de elaborar un presupuesto adecuado exactamente por lo que el cliente quiere —añade Andrea

RESUMEN DEL CASO

Cliente

IURO Constructora Integral

Sede

Tulum, Quintana Roo,
México

Sector

Construcción

Sitio web

iuromexico.com

N.º de empleados:

12

Productos de Wrike

Business

N.º de usuarios

10-15

Departamentos que usan Wrike

Arquitectura,
Diseño, Ingeniería,
Biología, Consultoría,
Administración,
Técnicos especializados
y Personal

Principales dificultades

Gestión de proyectos,
Seguimientos
y comunicación

Flores—. Incluso tenemos planes de pago de clientes como tareas, para que sepan cuándo y cuánto tienen que pagar”. Con Wrike, IURO ha encontrado nuevas formas de mejorar el trabajo, tanto en equipo como con sus clientes.

Mejorar la colaboración y la comunicación con el personal y los clientes

Para IURO, Wrike es mucho más que una simple herramienta de gestión de proyectos o procesos. “Las anteriores herramientas que tuvimos carecían de funciones de colaboración”, comenta Charlie Hawthorne. Wrike aporta a IURO la plataforma de gestión del trabajo colaborativo que necesitan para conectar sus equipos y simplificar la comunicación.

Incluso con la pandemia, “fue relativamente fácil permanecer conectados —explica Andrea Flores—. Ahora que Wrike es nuestra oficina, utilizamos dos espacios diferentes. Uno es exclusivo para los directores y el otro, para todo el equipo. Así pues, Wrike es la oficina en la que nos reunimos. Hablamos e interactuamos mucho más allí que cuando estábamos en la oficina. Tenemos a más clientes participando en Wrike porque no hay otra forma de comunicarse. El correo electrónico se ha quedado obsoleto. Hay demasiados correos desperdigados”.

IURO también utiliza Wrike para acabar con las barreras del idioma y la ubicación de su equipo. “No muchos de nuestros compañeros hablan inglés —añade Andrea Flores—, pero también puedes configurar Wrike en español, así que, es maravilloso. Además, tenemos la opción de comunicarnos desde cualquier parte, porque puedes tener Wrike en el ordenador, el teléfono o incluso en el reloj”.

Cuanto mejor se pueda comunicar IURO, más claras estarán sus prioridades. “Gracias a Wrike, es posible ver fácilmente lo que se espera de ti. Si hay algo urgente, solemos etiquetar o mencionar a alguien, para que sepa que se trata de una prioridad”, afirma Andrea Flores.

Obtener visibilidad del progreso de los proyectos, las cronologías y los presupuestos

Con Wrike, el progreso y las prioridades de IURO están más claras que nunca. “Los clientes pueden ver justo lo que sucede —añade Charlie Hawthorne—, incluso aunque haga tres días que no hablamos”. Los clientes de IURO pueden ver las conversaciones

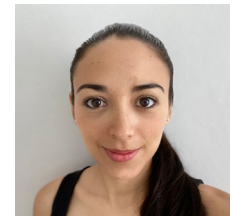
RESUMEN DEL CASO

Herramientas anteriores

OmniFocus, Trello, Monday.com, Procore

Por qué Wrike

Se necesitaba mejorar la comunicación, la visibilidad y la colaboración tanto para clientes como para equipos



“Ahora Wrike es nuestra oficina. Nos decimos: “¡Nos vemos en Wrike!” o “escribeme en Wrike”

Andrea Flores Diaz,
directora comercial,
IURO México

entre los arquitectos y los ingenieros, por ejemplo, añadiendo un nivel de visibilidad que “permite a los clientes confiar en que las cosas avancen y sin que nos olvidemos de ellas”, afirma el fundador. “Gracias a esta transparencia, muchas veces retroceden y se asombran con que estemos avanzando de verdad. Es estupendo. El progreso se ve”.

Esta visibilidad del progreso del proyecto y las cronologías mantiene a los equipos de IURO coordinados y dentro del presupuesto. “Supongamos que los clientes saben que ya hemos pasado la primera fase y que vamos a iniciar la segunda; —explica Andrea Flores— si quieren introducir un cambio en la fase primera, pueden ver que esta ya se ha completado y que está en verde. Por eso, si aun así quieren que retrocedamos y hagamos el cambio, comprenden que va a llevar más tiempo, que podría salir más caro o que el proyecto no finalizará el día previsto inicialmente en el contrato”.

Las vistas clave de Wrike aportan a los líderes de IURO la información necesaria para ajustar los planes rápidamente, cambiar las prioridades e informar a los compañeros de equipo según proceda. En palabras de Charlie Hawthorne: “Gracias a los paneles de control, puedo ver rápidamente de un vistazo lo que hace mi equipo y obtener información. Todos alcanzan un nuevo nivel de interacción con una sensación de control porque pueden ver cuáles son sus prioridades. Cuando algo cambia irremediamente y las prioridades también, no solamente una persona lo sabe. Todos los participantes en el proyecto en cuestión saben lo que ha sucedido. No es necesario llamar a 18 millones de personas diferentes”.

Mejorar la flexibilidad y la adaptabilidad del equipo

Antes de que la COVID-19 obligara a las empresas a trabajar desde casa, Wrike ya daba a IURO más flexibilidad que las herramientas anteriores. “Obviamente, nadie se esperaba una pandemia, pero Wrike consiguió que nos adaptáramos mejor. El trabajo remoto no supuso un cambio tan grande, porque ya utilizábamos las herramientas de Wrike. Otras empresas cercanas, e incluso muchas de las que colaboran con nosotros, no tenían ni siquiera las herramientas”, afirma Charlie Hawthorne.

IURO puede configurar Wrike para poder trabajar del modo deseado, y no al revés. Y los equipos de IURO pueden trabajar de maneras diferentes también. “Para cada proyecto, —añade Charlie Hawthorne— podemos personalizar la estructura de Wrike, en vez de tratar de cambiar la forma de trabajar de los que estamos en México según el estilo de trabajo de otra persona. Nadie más ofrece semejante flexibilidad”.

El sistema también proporciona a IURO la adaptabilidad fundamental para conseguir el



“Solemos emplear diagramas de Gantt en construcción, arquitectura, diseño y demás, porque es más fácil realizar el seguimiento de cada elemento. Parte del trabajo se lleva a cabo en paralelo. Otra parte es secuencial. En Wrike, cuando se cierra una tarea, se genera otra de manera automática”

Charlie Hawthorne
Flaherty, fundador
de IURO México

éxito a largo plazo. Según Charlie Hawthorne: “Solemos tener varios proyectos en marcha a la vez. Pero no siempre se controla el momento en que estos pasan a la fase de construcción, por lo que puede que tengas que pasar de un equipo de 10 a otro de 17 personas en menos de dos semanas. Para abordar semejante cambio, necesitas algo capaz de adaptarse. Nuestros flujos de trabajo se configuran automáticamente del modo en que queremos trabajar. Por eso, cuando llega alguien nuevo, ya dispone de las herramientas que usamos. Wrike facilita la adaptación. Nos permite enfrentarnos a los cambios”. Y, si alguien abandona el equipo, “Wrike facilita al máximo el traspaso de todo su trabajo y las tareas pendientes al nuevo trabajador o reparte las tareas entre el equipo actual”, explica Andrea Flores.

Con tantas incertidumbres en el aire derivadas de la pandemia, en IURO están seguros de que Wrike es el socio adecuado que les apoyará en el camino. “Independientemente de lo que nos depare el futuro, —afirma Charlie Hawthorne— Wrike nos da flexibilidad porque ya tenemos una estructura para comunicarnos. Aunque esté en el tejado de una obra en marcha o en los cimientos en construcción en medio de la jungla, o de visita en Estados Unidos para ver a mi familia, trabajo como si estuviera en la oficina y, en realidad, no noto una gran diferencia”.

Conclusión

Ahora IURO tiene un solo sistema que sirve tanto para su equipo como para sus clientes. “Wrike nos permite funcionar mejor tanto en la construcción como en el diseño, —concluye Charlie Hawthorne—, porque se presta a adaptarse a nuestra manera de trabajar”. Según afirma Andrea Flores: “Wrike ha mejorado mucho las interacciones y la comunicación en nuestro equipo, y nuestras prioridades quedan muy claras”.

Con unas prioridades tan claras y los procesos automatizados, a la vista tanto de clientes como de miembros del equipo, IURO puede cumplir eficazmente sus plazos, y sin salirse del presupuesto. Al asociarse con Wrike, han conseguido transformar y mejorar su forma de comunicarse, colaborar y construir. IURO dio con la herramienta adecuada para adaptar su negocio, independientemente de lo que esté por venir.



“Nuestra relación con los clientes ha mejorado, porque no tenemos que discutir ni negociar los detalles más pequeños. Todo queda muy claro.”

“Wrike es una plataforma muy fácil de usar y de aprender cómo funciona. Pero lo mejor es que Wrike te aporta una estructura en caso de que aún no la tengas. Y con una buena estructura, puedes personalizar Wrike para que las herramientas trabajen como tú lo haces.”

Andrea Flores Diaz,
directora comercial,
IURO México

Descubre cómo Wrike puede
ayudar a tu empresa

Visita www.wrike.com

