



Asociación KNX España

Documento de CONSEJOS

Consejos a los INTEGRADORES



Todos los Profesionales bajo
un solo paraguas

Aviso legal / Declinación de responsabilidad

La información publicada en este documento se ha creado a nuestro leal saber y entender. KNX España no es responsable por posibles errores y cambios técnicos y/o administrativos.

KNX España no es responsable por ningún daño que pueda ser causado por la aplicación de esta publicación. Cualquier responsabilidad por daños que resulten directa o indirectamente del uso de la información contenida en este documento será rechazada.

Todos los derechos, incluida la reimpresión, la reproducción total o parcial (fotocopia, copia, CD-ROM, etc.), el almacenamiento en sistemas de procesamiento de datos y la traducción sin el permiso expreso y por escrito por parte de KNX España no están permitidos.

CONSIDERACIONES PARA LOS INTEGRADORES

Hay que valorar el % de éxitos de los presupuestos realizados con los contratados, porque todo el trabajo comercial realizado, es trabajo importante realizado y que en muchas ocasiones no se puede facturar si el presupuesto no se cierra. De alguna forma los presupuestos cerrados deben compensar los que no se cierran. Esta parte del proyecto, imprescindible, requiere inversión de tiempo y trabajo que hay que tener en cuenta.

Son conceptos que el cliente no estará dispuesto a pagar, porque suele entender, que es trabajo comercial por el interés del integrador. En todo caso, hay que vestir esta fase para que esté en el presupuesto y que el cliente pueda entender.

- Definición del proyecto (bajo esta denominación, estas son los trabajos que se realizarán, pero no se detallarán en el presupuesto, pero hay que valorar económicamente por ser trabajo realizado)
 - Reuniones iniciales entre integrador y cliente
 - Preparación de los presupuestos.
 - Crear la capa domótica en los planos de instalación
 - Coordinar con el resto de empresas instaladores, la forma de cablear y conexionar su parte de la instalación con la domótica KNX
 - Listado de los módulos domóticos presupuestados
 - Determinar la ubicación de los módulos domóticos presupuestados
 - Determinar las funciones domóticas a implementar
 - Determinar desde donde se llamarán o accionarán las funciones domóticas implementadas.

Hay un trabajo, que aún hoy es necesario por parte del integrador, es convencer al cliente de las bondades de la domótica y de KNX. El integrador puede apoyarse en los documentos de posición que KNX España ha preparado y que busca estandarizar conceptos que faciliten al potencial cliente la toma de decisiones y al integrador, ahorrarse trabajo y creatividad.... No es necesario reinventar la rueda, a la vez que, si todos los integradores utilizan el mismo mensaje, puede quitar las dudas al potencial cliente.

También seguir las recomendaciones a la hora de preparar un presupuesto, puede facilitar la negociación con el cliente, puesto que los presupuestos más potentes tendrán las mismas partidas, las reales, y con el apoyo de KNX España, esperamos que el potencial cliente valore los trabajos a realizar para garantizar una correcta ejecución de la integración.

El nivel de detalle de los presupuestos debe ser bien medido, puesto que, en muchos casos, el potencial cliente lo utiliza para negociar con ventaja con otros integradores que también están presupuestando el mismo proyecto. También lo puede utilizar para negociar con nosotros, incluso cuando ya ha elegido el integrador, suele apretar en la parte económica.

El integrador debe protegerse todo lo posible, ante posibles puntos débiles del presupuesto. Debe ser muy cuidadoso con las diferentes versiones de presupuestos, para que no haya incoherencias entre ellos, puesto que el potencial cliente lo puede utilizar para bajar el precio o puede crear desconfianzas hacia el integrador y hacer que pierda el interés inicial.

Disponer de algún tipo de certificación que ofrezca garantías y tranquilidad al cliente final, puede ser el factor que ayude a decantar la balanza en una elección entre varios integradores. Formar parte de KNX España, disponer de algunos sellos de garantía que KNX España ofrece, participar en el programa GARANTIA KNX España, asumir y trabajar con los documentos de posición de KNX España, sin duda, hará que la valoración del potencial cliente quede condicionada.

No todos los potenciales clientes son interesantes o recomendables, aunque el proyecto pueda parecer interesante. Un potencial cliente que no valore estas garantías, o los contenidos de los documentos de posición, será un cliente que no valorará un trabajo serio de integración. Un cliente solo enfocado a obtener un precio más económico, sin importarle otros condicionantes, es un potencial problema a todos los niveles para el integrador. A veces es muy importante detectar estos potenciales clientes problemáticos y dejar pasar algunos proyectos trampa.

Para realizar un presupuesto es necesario que el proyecto esté bien definido, y que pueda aportar la información necesaria para poder preparar un presupuesto domótico KNX, como indica el documento de posición correspondiente. Un proyecto no definido o cambiante, en sus inicios, es un dolor de cabeza, de muelas y de viabilidad económica para el integrador. El integrador puede ayudar al cliente final con los documentos y contenidos que a tal efecto ha preparado KNX y KNX España para mostrar las posibilidades y beneficios de KNX.

Un presupuesto no significa tener un precio cerrado para el proyecto, porque habrá cambios e incidencias durante la ejecución de este. Es importante dejar claro que se trata de un precio cerrado bajo unas condiciones y supuestos, y es necesario un

complemento al presupuesto aceptado, es decir, un contrato, que regule el funcionamiento de nuestro trabajo, deje claro los sobrecostes y como se calcularan para conseguir como mínimo dos cosas: que nuestro trabajo y retribución no se vean penalizados, y que el cliente no se sienta engañado o defraudado sin motivo, y que el proyecto acabe mal, ya sea porque el margen comercial sea poco o incluso en pérdida, o por descontento del cliente hacia nosotros, no esté de acuerdo en completar los pagos e incluso interponga demandas contra el integrador.

Es necesario tener una política de pagos fraccionada, que asegure cobrar por los trabajos realizados hasta la fecha y por los materiales entregados y/o instalados en obra.

Las partidas recomendadas de un presupuesto de domótica KNX, ayudan a que el cliente valore el trabajo que requiere una buena integración, pero también van muy bien para negociar con el cliente final. Hay que separar precio de los materiales, precio del trabajo realizado en oficina o taller y precios de los trabajos desplazados, y hacer que no dependan entre ellas, porque un cambio en una puede penalizarnos en el global. Utilizar un material domótico KNX de una marca u otra, cambia la partida de materiales, pero no la de programación ni instalación, ni el número de visitas a obra.

El precio de los materiales es conocido por el cliente, que fácilmente puede negociar o encontrar los mismos materiales con mejores precios. Mejor no detallar modelos o marcas concretos, si puede ser. Aportar los módulos domóticos KNX para el proyecto, no aumenta el valor añadido que aporta el integrador. Debería ser una partida sin grandes pretensiones en cuanto a margen comercial. Una posible estrategia para rebajar el precio al cliente es ofrecerle un buen descuento por pronto pago, sin tocar el resto de las partidas. Si el cliente acepta, el integrador no tiene que avanzar dinero por el material, no hay riesgo de impago.

Las partidas de trabajo en obra deben estar definidas en el presupuesto y acotadas en número, dejando claro el coste por jornada de trabajo desplazado. Son horas de trabajo fácilmente controlables por el cliente que, a la vez, sabe el precio/hora del resto de profesionales, lo que dificulta tener mucho margen comercial en ellas. Más importante que el precio hora pactado, es que se paguen todas las horas desplazadas, aunque sea a un precio muy competitivo. Se negocia un precio por jornada y un número de jornadas contradas suficiente para un proyecto sin cambios y con las condiciones que el integrador marque. Fácilmente se realizarán más visitas a obra de las pactadas, por tanto, habrá que dejar claro que se facturaran como extra al presupuesto.

Las partidas de trabajo en oficina son las partidas más diferenciales y que deben aportar más margen comercial al presupuesto, puesto que el cliente no puede controlar las horas dedicadas, ni tiene idea de la dedicación necesaria y son trabajos de alto valor añadido, diferenciales del resto de profesionales, a ojos del cliente, trabajo complicado y por tanto extenso en horas. Estas partidas son las que deben compensar al integrador, por los trabajos comerciales y soportar los costes operacionales de la empresa. Es una partida donde el cliente tiene más difícil negociar una rebaja, por falta de control y conocimiento de este trabajo.

Cuidado con los trabajos de documentación previo al cierre del proyecto, durante la ejecución del proyecto y a su finalización, porque son trabajos necesarios, “poco” productivos tanta a ojos del cliente como en muchos casos por el integrador, porque en muchos casos, se consideran prescindibles.

Un proyecto se alarga siempre en el tiempo, entre que se concibe hasta que finaliza pueden pasar años. El estado de ánimo del cliente suele empeorar con el transcurso de las obras, muy bueno e ilusionado al principio... a medida que la obra avanza y surgen problemas, el cliente suele ser más intolerante e irracional. Como el integrador siempre está en medio de todos los profesionales de la obra y es el último en acabar los trabajos, encuentra un cliente más cansado, poco receptivo y ya con poco dinero disponible. Es importantísimo pactar todo al principio, y establecer las formas de afrontar los cambios y modificaciones de este.

Normalmente, durante las negociaciones de los presupuestos, el cliente está muy activo e implicado, suele estar controlando todo y evidentemente, quiere minimizar los costes. Esto implica negociaciones para rebajar el precio de todo, pero exigiendo el máximo posible, detalles de todo tipo, cambios constantes... Es preferible simplificar los presupuestos y dejar claros los mecanismos de recálculo ante cambios. Una vez la obra o instalación avanza, su nivel de confianza hacia el integrador aumenta y su cansancio por los detalles también, es más fácil modificar el proyecto de integración sin tanta negociación. Es un buen momento para asegurar unos buenos márgenes comerciales con los cambios o nuevas partidas. Una vez un integrador entra en la obra, gana influencia y tiene muchas cosas a decir, que suelen ser valoradas por el cliente.

Durante la ejecución del proyecto, es muy importante la coordinación con el resto de los profesionales de la obra. Un buen trabajo suyo facilita mucho el trabajo del integrador. Si por desconocimiento o por ausencia de control, estos olvidan cablear algo, o lo cablean mal, o las unidades de aire no son los pactados al principio, o si añaden motorizaciones o luces, el proyecto de integración cambia, cambian los planos de instalaciones, cambia el presupuesto, cambia el trabajo... hay que dejar constancia tanto a los profesionales como al cliente de todos los cambios y de las repercusiones que conllevan.

Los profesionales que intervienen en un proyecto domótico KNX, pueden encontrar en KNX España información, contenidos y recomendaciones que les ayuden a realizar su trabajo de una forma más rápida, efectiva y sencilla. Accediendo a KNX DIVULGA, podrán entender mejor lo que se requiere de ellos, facilitando su coordinación con el integrador, así como sacar provecho propio de las opciones que ofrece KNX.

Es importante definir al principio las condiciones de aceptación de finalización del proyecto de integración, y pactar las condiciones post venta, fase que empieza cuando el cliente acepta la finalización del proyecto de integración y se obliga a liquidar la parte pendiente de pago. La entrega de la documentación, con el proyecto ETS, quedará determinada por estas condiciones. Entregar el proyecto ETS puede permitir al cliente o a otro integrador acceder para modificar el proyecto original, por tanto, la garantía funcional debería quedar extinguida. Esto puede complicar futuras nuevas contrataciones para ampliar, reparar o modificar la instalación inicial. Realizar la entrega de la documentación bajo el Programa GARANTIA KNX España facilita y clarifica esta parte, aportando garantías extra al cliente final.

Es muy buena idea pactar con el cliente un contrato de mantenimiento post venta que regule las futuras actuaciones en la instalación domótica KNX, después de la finalización. Es muy importante cerrar estos aspectos en cualquier presupuesto domótico KNX.

Las acciones post venta aportan, con el tiempo, un volumen importante de trabajo y facturación. La fidelidad de un cliente hacia los servicios del mismo integrador permitirá acceder a trabajos nuevos de una forma más rápida y sencilla. También es importante mantener contacto periódico con el cliente, para mantener la relación comercial siempre en mente, para ofrecer nuevas soluciones, actualizaciones de productos o reestilings.

Un integrador debe tratar de ser muy eficiente en su trabajo. Una buena regla es tratar de hacer los trabajos una vez y poder reutilizarlos para siguientes etapas o propósitos. Disponer de mecanismos de ayuda, automatización, plantillas y reutilizar documentación, trabajar por capas en los planos, utilizar el mismo software que utilizan el resto de los profesionales en obra: CAD, Excel, etc.

Más vale realizar un trabajo bien la primera vez, que repetirlo de nuevo más adelante.

Hay que preparar las metodologías de trabajo para adaptarse bien a los constantes cambios que se producen durante la ejecución de un proyecto de integración. Modificar es mucho más rápido de volver a iniciar.

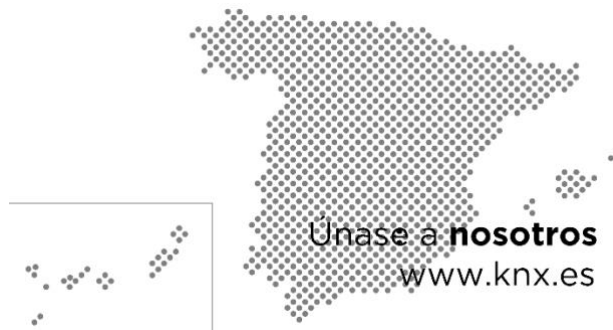
Hay que ser ordenado en toda la documentación generada para cada proyecto, guardarla bien y de forma segura y que sea accesible rápidamente para poder atender a modificaciones, reparaciones y ampliaciones, del mismo proyecto o para aprovechar parte del trabajo realizado para nuevos proyectos parecidos.

La Asociación KNX España es una asociación sin ánimo de lucro que aglutina a empresas y entidades, e incluso a personas individuales, que fabrican, distribuyen, integran, instalan o de cualquier otra forma promueven productos, soluciones y/o servicios basados en el estándar mundial KNX.

Los principales objetivos de la Asociación KNX España son:

- Difundir en el territorio nacional las ventajas y bondades del estándar KNX, mediante la participación en ferias, congresos y charlas, la publicación de newsletters y revistas propias, la inserción de artículos técnicos en los medios de comunicación especializados, y muchas otras actividades más.
- Fomentar el intercambio de información entre todos los Asociados, para que todos los agentes involucrados en el control y la automatización de viviendas y edificios puedan aprovecharse de la experiencia y los conocimientos de los demás Asociados.
- Defender los derechos de los Asociados ante terceros.

¡Aprovéchese de ser Asociado de KNX España!



Contáctenos

Asociación KNX España

Telf.: (+34) 934 050 725

Mail: info@knx.es