

# Cercare casa nell'era digitale

Ormai sono i portali online la vetrina prediletta dall'immobiliare: uno degli ambiti in cui sono emerse le prime PropTech, aziende che mettono l'innovazione tecnologica al servizio del real estate. Proprietà di 18 Banche cantonali e con 500 azionisti fra i principali operatori del settore, la piattaforma newhome rappresenta una collaborazione di successo fra digitale e mercato.



**I**mmobiliare e innovazione: due dimensioni che ancora faticano a interagire, considerando come il real estate rimanga un settore tendenzialmente conservativo, caratterizzato da dinamiche di lungo corso. Uno degli ambiti in cui la rivoluzione tecnologica ha incontrato le maggiori resistenze, conoscendo una significativa accelerazione solo a partire dal 2010, quando hanno iniziato a emergere le prime start up che hanno accettato la sfida. Dieci anni dopo la galassia delle PropTech (Property Technologies) è in costante espansione: si va dai portali online per la ricerca di immobili ai sopralluoghi virtuali, dai software per la gestione e la manutenzione degli edifici, ai modelli di valutazione automatica in ambito di finanziamento fino alle soluzioni per la gestione dei portafogli immobiliari.

In Svizzera sono 215 le aziende ascrivibili alla categoria: una quota rilevante se si considera che in Germania sono meno

del doppio, 385, a fronte di un mercato immobiliare che deve servire una popolazione dieci volte superiore.

Ormai gli annunci di affitto e di vendita privilegiano l'online come canale di pubblicazione, che se già per le abitazioni di proprietà ammontano a oltre il 90% del totale, salgono ulteriormente per gli alloggi in locazione. Tra i più promettenti interpreti della tendenza, l'azienda newhome, che gestisce uno dei principali portali immobiliari nazionali, offrendo servizi completi e all'avanguardia sia per chi cerca sia per chi offre immobili: un caso di successo in un ambito in cui, va ricordato, il tasso di fallimento delle start up che si lanciano nel settore è piuttosto elevato - metà circa non raggiunge la fase di scale up, vuoi perché tecnologicamente immature vuoi per difficoltà nel raccogliere la fiducia degli investitori. «La chiave del successo di newhome - il fattore che ci differenzia dalle altre principali piattaforme immo-

biliari nazionali - risiede nella sua particolare configurazione proprietaria: nata nel 2013 dai portali immobiliari individuali di diverse Banche cantonali, da settembre 2019 è di proprietà di 18 Banche cantonali da un lato e di Next Property Ag dall'altro. Quest'ultima è controllata da un numero in costante crescita di agenzie immobiliari: oggi circa 500 dei principali attori del settore sono così entrati a far parte del suo azionariato. Una conformazione davvero unica e influente, che implica una strategia a vantaggio di entrambi questi due gruppi di interesse. In questo senso è vero che newhome è la piattaforma "dal settore, per il settore", come ama presentarsi», sottolinea Roman Timm, dal primo gennaio Co-Ceo di newhome, a fianco di Jean-Pierre Valenghi.

Una perfetta simbiosi, dunque, fra innovazione tecnologica e attori tradizionali del mercato, che permette di superare quelli che potrebbero essere gli attriti tra queste due dimensioni. Il diretto coinvolgimento delle Banche cantonali - in Ticino, tra le aree di riferimento per newhome, Banca dello Stato - permette infatti di gestire e ampliare la piattaforma immobiliare con un forte focus regionale, garantendo l'accesso alla rete locale e un supporto ottimale di fornitori e ricercatori operativi sul territorio.

Il costante aumento del traffico sul portale nel corso dei suoi otto anni di attività conferma la validità dell'offerta, in un ambito in cui se non si risponde alle aspettative si è rapidamente puniti. «Anche nel 2020 abbiamo registrato un aumento circa del 20% delle visite sul nostro sito web. Come servizio digitale il nostro business

non ha avvertito effetti rilevanti dalla pandemia. E non abbiamo nemmeno osservato cambiamenti di rilievo nel numero di inserzioni né una flessione dei prezzi», ribadisce Roman Timm, che in qualità di manager esperto nel settore finanziario e tecnologico aveva già assistito newhome nel riposizionamento strategico degli ultimi due anni. Il digitale ha inoltre permesso di rispondere alle restrizioni legate alla pandemia, ad esempio supplendo con tour di realtà virtuale a 360 gradi per fornire ai potenziali acquirenti un quadro completo della proprietà anche prima della vera e propria visita, compresa visione esterna grazie a fotografie scattate da droni.

«Come già detto, l'innovazione è al cuore della nostra attività. Vogliamo semplificare la vita dei nostri clienti e assicurare un concreto valore aggiunto, permettendo di identificare rapidamente l'abitazione adatta grazie a un portafoglio di servizi sempre più ampio e orientato alle loro esigenze, che attraverso un affinamento dei criteri di selezione li aiuti a rendere più snello e preciso il processo di ricerca. Ad esempio, abbiamo recentemente sviluppato una funzionalità che permette di calcolare i tempi di spostamento casa-lavoro, la presenza di trasporti pubblici o di asili nido nelle vicinanze e molto altro ancora», illustra il Ceo di newhome, che ha la sua sede centrale a Zurigo.

Innovazione che si traduce anche nell'attenzione alla qualità: ogni singolo annuncio viene controllato sia mediante verifica automatizzata con il supporto dell'intelligenza artificiale, sia in alcuni casi di persona da esperti appositamente formati. «Sviluppiamo continuamente il nostro software e investiamo in automazione. Nel prossimo futuro a ogni oggetto verrà assegnato un punteggio di qualità per consentire non solo una migliore comparabilità fra le diverse proposte, ma anche per stimolare il coinvolgimento diretto degli utenti, che attraverso le loro recensioni potranno influenzare la valutazione».

Più in generale, stretto è il dialogo con tutti i partner - azionisti, società immobiliari, ma anche istituzioni, università e start up - per essere in linea con le attese dei clienti, migliorando la user experience e i contenuti con un'interfaccia friendly, la sicurezza e le prestazioni in generale. In questa direzione va la collaborazione recentemente avviata con la start up Prop-Tech emonitor, in modo da poter digitalizzare e semplificare l'intero processo di

**«Il fattore che differenzia newhome dalle altre principali piattaforme immobiliari nazionali risiede nei suoi proprietari: 18 Banche cantonali e circa 500 azionisti tutti importanti attori del settore. Una conformazione unica e influente, che implica una strategia a vantaggio di entrambi i due gruppi di interesse»**

**Roman Timm,**  
Co-Ceo di newhome



locazione, dal primo contatto fino alla firma del contratto. Oppure quella con Wüest Partner per la valutazione degli oggetti immobiliari.

Con il rebranding ultimato lo scorso giugno, newhome ha ridisegnato il sito web e la relativa App per smartphone aggiornandosi allo stato dell'arte della tecnologia: le pagine che riportano i dettagli degli immobili sono strutturate in modo chiaro, contengono foto di grandi dimensioni e dispongono di una pratica visualizzazione della mappa. Attualmente si contano 2 milioni di visitatori mensili e l'obiettivo entro 2023 è di strappare il titolo di portale immobiliare più innovativo e di facile utilizzo in Svizzera.

«L'effetto leva degli azionisti giocherà un ruolo fondamentale nel futuro della piattaforma, sia consentendo di aumentare ulteriormente il traffico degli utenti attraverso un continuo incremento degli

**Sopra, gli interni della nuova sede di newhome a Zurigo, che sarà inaugurata a marzo. In apertura, il nuovo look della piattaforma immobiliare, appena aggiornato allo stato dell'arte.**

annunci pubblicati e anche a una crescente copertura mediatica, ma soprattutto permettendoci di plasmare un ecosistema immobiliare veramente completo e personalizzabile, che non solo comprenda le mutevoli esigenze degli utenti della piattaforma, ma che si adatti continuamente, visita dopo visita, ampliando la portata dei suoi servizi e offrendo assistenza per tutti i temi e le questioni attinenti agli immobili», conclude Roman Timm. Dalla ricerca dell'immobile, al finanziamento dell'acquisto fino alla consegna delle chiavi.

**Susanna Cattaneo**