

## Reference: Skanska Reality a.s.

Supplier: LLP CRM s.r.o.

Product: Microsoft Dynamics 365

**Field of activity**

Construction industry

**Web pages**<http://www.skanskareality.cz/>**Turnover**

2 000 000 000 Kč

**Activity description**

Nové byty v Praze od předního českého developera Skanska Reality. Moderní bydlení opravdu pro každého v atraktivních lokalitách celé Prahy. Od projektu po konečné předání nemovitosti klientovi, přes právní a finanční servis, vždy ochotně poradíme a rádi pomůžeme s výběrem a kompletní realizací Vašeho bydlení.

**Initial situation before CRM deployment**

Skanska Reality, dříve divize společnosti Skanska, v minulosti řešila otázku optimalizace komunikace makléřů se zákazníky a zefektivnění procesů. Zároveň také hledala nástroj, jak uchovávat a profesionálně spravovat cenná data o skutečné poptávce zákazníků po bydlení.

Původně Skanska Reality používala pro komunikaci se zákazníky a evidenci poptávek decentralizovaný systém řízení procesů. Každý z makléřů měl vlastní Excel. To v podstatě znemožňovalo zastupitelnost makléřů při komunikaci s klienty (např. v případě, kdy někdo z makléřů náhle onemocněl) a komplikovalo to předávání zákazníků v případě např. odchodu makléře na mateřskou či rodičovskou dovolenou.

**CRM type**

Sales management

Marketing activities

Customer centre administration

**Mobile application**

No

**CRM running environment**

On own server

**Server provision**

I require provision

**Number of CRM system users**

26 - 50 users

**Budget for CRM**

Over 1 mil. CZK

**Language versions**

Czech, English

**Implementation country****Connection to existing systems**

complete information system, accountancy, reporting



Porovnání CRM systému



Hodnocení dodavatelů CRM



Aktuální novinky ze světa CRM.

### **Deployed solution**

Změny, které přineslo v dubnu 2013 uvedení nového CRM systému do provozu, pocítili zákazníci okamžitě. Klíčem k úspěchu se stal

proces přidělování zákazníků jednotlivým makléřům na základě celé řady variabilních kritérií. Každý požadavek od nového zákazníka, ať už přijde přes webový formulář, prostřednictvím e-mailu anebo telefonicky, je okamžitě zaevidován do systému. Ten obratem přidělí zákazníka vhodnému makléři, který má za úkol jej kontaktovat. LLP Group přitom Microsoft Dynamics CRM provázala i s Exchange Serverem, což znamená, že tento úkol se makléři objeví nejen v CRM systému, ale také v Outlooku a případně i v jeho mobilním telefonu.

Zároveň je navíc spuštěn kontrolní proces, který hlídá rychlost odbavení zákazníka. Makléři jsou motivováni, aby požadavky zákazníků vyřizovali co nejrychleji. Navíc v okamžiku, kdy by došlo k tomu, že makléř zákazníka do určeného času od zaevidování jeho požadavku přesto neodbaví, je zákazníkův požadavek eskalován jeho nadřízenému, který může začít celou situaci řešit."

### **Benefits after deployment**

Efektivita stoupla, návratnost do jednoho roku. Spokojenější vedení i makléři.



Porovnání CRM systému



Hodnocení dodavatelů CRM



Aktuální novinky ze světa CRM.