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 sytému
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 požadavkyzákazníků 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 sytému

Hodnocení dodavatelů CRM


Aktuální novinky ze světa CRM.