

Reference: Skanska Reality a.s.

Dodavatel: LLP CRM s.r.o.

Produkt: Pivotal CRM

Obor podnikání

Stavebnictví

Webové stránky<http://www.skanskareality.cz/>**Obrat**

2 000 000 000 Kč

Popis činnosti

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.

Výchozí situace před nasazením CRM

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.

Typ CRM

Řízení obchodu

Marketingové aktivity

Správa zákaznického centra

Mobilní aplikace

Ne

Typ provozu CRM

Na vlastním serveru

Dodání serveru

Požadují dodání

Počet uživatelů CRM

26 - 50 uživatelů

Rozpočet na CRM

Více než 1 milion Kč

Jazykové mutace

čeština, angličtina

Země implementace**Napojení na stávající systémy**

kompletní informační systém, účetnictví, reporting



Porovnání CRM systému



Hodnocení dodavatelů CRM



Aktuální novinky ze světa CRM.

Nasazené řešení

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 zákazníkům požadavek eskalován jeho nadřízenému, který může začít celou situaci řešit."

Přínosy po nasazení

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



Porovnání CRM systému



Hodnocení dodavatelů CRM



Aktuální novinky ze světa CRM.