

20 июня 2013

## **«КОРУС Консалтинг» внедрил CRM в агентстве недвижимости «Итака»**

ГК «КОРУС Консалтинг» и АН «Итака» совместно завершили проект по внедрению CRM-системы на базе Microsoft Dynamics CRM в петербургском агентстве недвижимости «Итака». Новая расширенная CRM-система обеспечивает полную автоматизацию процесса продажи домов, квартир, коттеджей и объектов загородной недвижимости. К системе подключены офисы компании в Санкт-Петербурге и Ленинградской области.

«КОРУС Консалтинг» и агентство недвижимости «Итака» завершили внедрение новой CRM-системы

ГК «КОРУС Консалтинг» и АН «Итака» совместно завершили проект по внедрению CRM-системы на базе Microsoft Dynamics CRM в петербургском агентстве недвижимости «Итака». Новая расширенная CRM-система обеспечивает полную автоматизацию процесса продажи домов, квартир, коттеджей и объектов загородной недвижимости. К системе подключены офисы компании в Санкт-Петербурге и Ленинградской области.

Разработанная система создает единую среду для взаимодействия различных подразделений компании на всех этапах заключения сделки по продаже недвижимости и позволяет в удобном виде хранить информацию о

клиентах, их обращениях, и всех объектах недвижимости. В числе пользователей системы – агенты, сотрудники департамента продаж, менеджеры по сопровождению сделок, директора территориальных подразделений и топ-менеджеры. При необходимости при продаже и оформлении сделки в системе работают также сотрудники ипотечного отдела и консультанты по юридическим вопросам.

«Крупные агентства недвижимости предоставляют клиенту целый комплекс услуг. Так, помимо помощи в продаже, покупке и аренде недвижимости, «Итака» оказывает юридические услуги, услуги в области рекламы и пр. Учитывая высокую сложность рынка и риски, связанные с оформлением сделок с недвижимостью, и для нас, и для наших клиентов крайне важным являются скорость и прозрачность всех процессов по сделкам с недвижимостью. Именно поэтому мы стараемся использовать современные технологии, которые упрощают и ускоряют все бизнес-процессы, исключают риски возникновения ошибок и позволяют использовать индивидуальный подход при работе с каждым клиентом», - отмечает генеральный директор компании «Итака» Сергей Галалу.

[CRM-решение](#), разработанное «КОРУС Консалтинг» для агентства недвижимости «Итака», учитывает ряд специфических потребностей риэлтерской компании и имеет более широкий функционал, чем классическая CRM-система.

Все обращения, поступающие в агентство из различных источников, в том числе, из колл-центра, автоматически регистрируются и назначаются для обработки менеджеру согласно заданным правилам распределения. В CRM-

системе автоматизированы все этапы работы с заявкой клиента, в том числе, сбор необходимого пакета документов, заключение договора и поиск встречных предложений. При этом различные категории пользователей имеют различные права доступа к информации, что гарантирует безопасность клиентских данных. Кроме того, система позволяет контролировать выплаты агентского вознаграждения от застройщиков, автоматически рассчитывает размер и сроки выплаты комиссионных вознаграждений, формирует график платежей. Браузер фотографий квартир позволяет просматривать загруженные изображения объектов недвижимости.

Также CRM-система автоматизирует процесс подачи рекламы, включающий в себя согласование подачи рекламных объявлений с руководителями различных уровней и автоматическую выгрузку согласованных заявок на рекламу в специализированные интернет-издания.

Успешное внедрение расширенной CRM-системы в АН «Итака» стало возможно благодаря тесному взаимодействию интегратора и заказчика, а также личному участию генерального директора АН «Итака» Сергея Галалу, который придаёт автоматизации большое значение как одному из ключевых факторов, дающему решающие преимущества агентству недвижимости в условиях возрастающей конкуренции.

«Разработанное ГК «КОРУС Консалтинг» решение позволяет автоматизировать рутинные процедуры в ходе работы над сделкой, - комментирует Сергей Галалу. – Это позволяет значительно сократить потери рабочего времени сотрудников. Например, с внедрением новой CRM-системы процесс подбора встречных вариантов недвижимости занимает у

агента меньше времени, а согласование сделки происходит до 80% быстрее. Особенно наглядный результат можно увидеть на примере процесса размещения рекламы – время подачи рекламы территориальными офисами резко сократилось, формирование файла для выгрузки в рекламные ресурсы занимает 3-4 минуты против нескольких часов и даже дней работы сотрудников отдела рекламы до начала использования CRM». Руководитель департамента CRM ГК «КОРУС Консалтинг» Мария Бар-Бирюкова подчеркивает, что в решении, внедренном в агентстве «Итака», значительно доработан стандартный функционал Microsoft CRM. «Мы стремились сделать так, чтобы система максимально точно и полно отражала реальные бизнес-процессы компании. «Итака» - ведущее агентство недвижимости на Северо-Западе. Стратегия руководства по развитию ИТ-инфраструктуры компании, в том числе, CRM-системы, нацелена на дальнейшее развитие бизнеса, увеличение клиентской и партнерской базы, открытие новых направлений бизнеса и территориальных подразделений. Именно поэтому для нас было важно создать систему, которая бы обеспечивала удобство, скорость, прозрачность и контроль всех бизнес-процессов. Мы полагаем, что нам это удалось», - отмечает Мария Бар-Бирюкова.