

04 сентября 2015

Облачная CRM-система: фокус на клиенте

Новые подробности о проекте внедрения решения по управлению арендой квартир и взаимодействию с клиентами на облачной платформе Microsoft Dynamics CRM Online в российском подразделении компании SATO рассказывает Юха Кестикало, ИТ-директор SATO. Он также поделился планами по развитию внедренного решения и назвал причины выбора именно облачной версии CRM-системы.

SATO – ведущая финская компания, занимающаяся инвестициями в жилую недвижимость. Компания присутствует на рынке уже 75 лет и недавно вышла на российский рынок. Фокус на лучшем клиентском опыте заставил SATO внедрить CRM-решение в Финляндии и России.

- **Какое место занимают CRM-системы в ИТ-инфраструктуре SATO – в Финляндии и России?**

Юха Кестикало: Несмотря на то, что в обеих странах бизнес SATO заключается в том, чтобы сдавать квартиры в аренду, наши подходы немного отличаются в России и Финляндии: в Финляндии мы сдаем квартиры без мебели, а в Санкт-Петербурге наши квартиры более похожи на комнаты в отеле, в которых есть все для быстрого переезда. Поэтому данные о квартирах, которые обрабатываются и хранятся в CRM-системе в России и Финляндии изначально отличаются.

Основное отличие с точки зрения архитектуры заключается в том, что в Финляндии у нас построена специализированная информационная система,

которая содержит все данные о нашей недвижимости. И отдельно – CRM-система. А в России мы храним всю информацию о квартирах и жильцах в едином CRM-решении. Я считаю, что это огромный шаг вперед и это то, чего, мы не делали раньше.

Так как SATO уже давно работает на рынке, мы точно знаем, как строить и управлять недвижимостью. Но сейчас именно клиент стал во главу угла. И хотя в финском офисе SATO у нас много различных информационных систем, мы хотели стать еще более клиентоориентированными, и поэтому приняли решение о [внедрении CRM-системы](#). Мы хотели быть уверены, что клиенты положительно оценивают общение с нами, и в то же время нам было важно расширять спектр предоставляемых услуг.

• Как шел процесс по внедрению CRM-системы в Финляндии и России?

Юха Кестикало: В Финляндии мы приняли решение о внедрении CRM весной 2014 года. Мы выбрали пять или шесть облачных решений: некоторые от международных вендоров и несколько от финских производителей. В шорт-лист вошли только две системы: **Microsoft Dynamics CRM Online** и Salesforce.com. Затем, в ноябре 2014 года, бизнес-пользователи выбрали **Microsoft Dynamics CRM Online**. Я думаю, что это стандартный путь, по которому проходят все финские компании при выборе CRM-системы. Мы выбрали продукт Microsoft, так как это широко используемая система, опыт внедрения которой есть у компаний разного масштаба. Это важно для нас, так как при любой проблеме мы точно будем знать, что вендор исправит ситуацию.

В России фаза выбора системы длилась дольше, так как в начале мы хотели найти информационную систему, специально заточенную под управление данными в области недвижимости и с англоязычным интерфейсом. После нескольких месяцев поиска мы поняли, что такой системы мы не найдем, поэтому выбрали [Microsoft CRM Online](#) и «КОРУС Консалтинг» в качестве партнера по внедрению.

- **Видите ли Вы уже результаты использования CRM-системы?**

Юха Кестикало: Я думаю, что у нас с системой до сих пор «медовый месяц». И нам все еще требуется время, чтобы все сотрудники привыкли к работе с новым решением. Причем это актуально для обеих систем – в Финляндии и России.

- **Какие планы по развитию CRM-решения? Планируется ли интеграция используемых CRM-систем?**

Юха Кестикало: Да, мы рассматриваем эту возможность. Но так как у них разная функциональность, мы все еще обдумываем, что необходимо будет добавить или изменить. Например, CRM-решение в России интегрировано с «1С: Бухгалтерия». В Финляндии у CRM-системы намного больше интеграций (около 20), и данные вливаются в систему из различных источников. Кроме того, в Финляндии нам необходимо найти правильный баланс между тем, чтобы соответствовать всем требованиям государства при сдаче недвижимости в аренду и тем, чтобы предоставить клиенту лучший сервис. Например, в будущем, оформляя заявку на аренду квартиры, клиент сможет предоставить всю информацию о себе одним щелчком мыши, а также у него появится возможность забронировать квартиру и получить автоматическое подтверждение брони не только в часы работы офиса SATO.

- **Используются ли в SATO другие облачные решения, кроме Microsoft CRM Online?**

Юха Кестикало: Пару дней назад мы как раз проводили видео-конференцию в Финляндии, где обсуждали гибридную инфраструктуру. Мы выписали все системы, которые SATO использует в облаке, и все, размещенные на наших мощностях. Это позволило понять, что мы до сих пор находимся на начальном этапе, потому что в облако перенесено только 10% всех наших систем. Но мы считаем, что компания на правильном пути, и поэтому начали с переноса самых важных систем.

В целом я вижу, что **будущее принадлежит облакам**. Мы хотим тратить минимум времени на поддержку ИТ, а в это время заниматься развитием бизнеса и улучшением сервиса для клиентов. Мы хотим концентрироваться на нашем основном бизнесе. При том, что в ИТ-отделе SATO всего четыре сотрудника (а общее количество сотрудников в компании - 170), мы хотим совершать минимум ошибок. И это одна из причин, почему мы выбираем облачные решения.

Среди других причин перехода в облако я бы назвал – легкость, с которой мы получаем первые результаты от внедрения и **минимальные инвестиции при внедрении**. Вы можете поработать в облачной системе в течение полугода, и если она вам не подходит, то стоимость неудачи не будет критичной.

Еще одной причиной для выбора облака является необходимость предоставить партнерам простой доступ к нашим системам. А это намного проще, если все, что вам требуется, – это доступ в интернет с компьютера или планшета. Партнеры, о которых я говорю, это организации, оказывающие сервисы для ЖКХ, и владельцы квартир, например. У нас 24 тысячи квартир в Финляндии, поэтому общее количество пользователей наших ИТ-систем я оцениваю в 300-400 человек. И нас совсем не волнует, если их число увеличится, так как облако позволит с легкостью дать им доступ к нашим сервисам.

Говоря про другие облачные решения, я должен сказать, что сейчас мы уже используем [Yammer](#) и [Skype for Business](#) и думаем о внедрении Microsoft Office 365. Совершенно точно эти решения будут использоваться и в нашем российском офисе.

Портал "Практика CRM", Сентябрь 2015