

23 января 2012

Стартовал проект по внедрению CRM-системы в компании «Итака»

Группа компаний «КОРУС Консалтинг» начала внедрение системы управления взаимоотношениями с клиентами в петербургском агентстве недвижимости «Итака».

Агентство недвижимости «Итака» является одной из крупнейших и динамично развивающихся риэлторских компаний Северо-Западного региона России. Компания предоставляет полный спектр услуг в сфере недвижимости для физических и юридических лиц в Санкт-Петербурге, Ленинградской, Псковской, Новгородской областях и Карелии.

В конце 2011 года руководство компании приняло решение о внедрении CRM-системы, которое было обусловлено стратегическими планами руководства компании по удержанию лидерской позиции на рынке за счёт перехода на качественно новый уровень взаимоотношений со своими клиентами.

Компания «Итака» провела тендер по выбору поставщика и платформы, который проходил в несколько этапов. Необходимо было выбрать не только надежного, опытного интегратора, но и платформу, которая будет расти вместе с бизнесом компании и соответствовать всем требованиям одного из



лидеров отрасли. Рассматривались различные платформы, включая Terrasoft, SugarCRM и другие, но выбор пал на Microsoft Dynamics CRM 2011, которая отвечала поставленным задачам наилучшим образом. В качестве подрядчика была выбрана группа компаний «КОРУС Консалтинг», один из ведущих партнеров Microsoft по созданию систем на [платформе Microsoft Dynamics CRM](#).

Основными задачами, решаемыми в ходе проекта, стали накопление всей информации и документации в рамках процессов продажи и аренды недвижимости, работа с застройщиками и объектами нового строительства, автоматизация процессов маркетинга и рекламы, формирование всей истории взаимодействия по клиентам компании, построение процессов по взаимодействию различных подразделений в единой системе, а также контроль исполнения ключевых показателей сотрудников компании.

«Рынок недвижимости - весьма конкурентная область деятельности, поэтому крайне важно уделять большое внимание потребностям каждого клиента в отдельности. Именно сервис может стать решающим фактором, благодаря которому клиент останется именно у этой компании, а не уйдет искать другие предложения, обратится к другим агентам, которые помогут решить вопрос покупки или аренды недвижимости в более короткие сроки или предложат лучшие условия взаимодействия, - комментирует Александр Семенов, генеральный директор ГК «КОРУС Консалтинг» - Мы предложили компании «Итака» систему, которая может обеспечить реальное конкурентное преимущество с точки зрения конечных потребителей, кроме того, руководство сможет получить удобный инструмент контроля и отчетности по работе менеджеров и внешних контрагентов».

«Мы рассчитываем, что с внедрением CRM каждый наш клиент сможет оценить повышение качества обслуживания, - рассказывает генеральный директор компании «Итака» Сергей Галалу. - Вся необходимая информация и документы по сделке будет предоставляться менеджерами в кратчайшие сроки, а процессы взаимодействия с нашими клиентами будут строго регламентированы. Теперь мы будем точно знать, когда и от кого получен запрос, сколько времени потратилось на его обработку, какие варианты были предложены клиенту и насколько качественно был оказан сервис. Кроме того, мы будем хранить информацию обо всех звонках, письмах и запросах, что позволит максимально быстро сделать наилучшее предложение из всех имеющихся в нашей базе объектов, при этом клиент будет знать, что он всегда получит обратную связь по любому интересующему его запросу».

В конечном итоге новая CRM-система послужит повышению качества сервиса по подбору объектов недвижимости для клиентов, улучшит управление и контроль взаимодействия с агентами и в результате сделает каждую сделку прозрачной и более прибыльной.