

## 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 zákazníkův 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.