

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС



ЮРИДИЧЕСКОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ
ДЕРЖАВА
НЕДВИЖИМОСТЬ

**АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ
АГЕНТСТВА НЕДВИЖИМОСТИ**

5-9
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

5-9
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ

АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ АГЕНТСТВА НЕДВИЖИМОСТИ

**ЮО «ДЕРЖАВА НЕДВИЖИМОСТЬ»
НА РЫНКЕ КУЗБАССА С 1996 ГОДА
СЕТЬ ОФИСОВ В КАЖДОМ РАЙОНЕ
ГОРОДА КЕМЕРОВО**



АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ АГЕНСТВА НЕДВИЖИМОСТИ

На протяжении 15 лет наша компания работала в CRM системе и наконец настал момент ее замены.

ПОЧЕМУ?

Не соответствует требованию времени и темпам развития компании!

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

5-9
ОКТЯБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ АГЕНТСТВА НЕДВИЖИМОСТИ

ЦЕЛЬ ВНЕДРЕНИЯ CRM

Главный ресурс агентства недвижимости - это **информация**. Агентство оперирует двумя типами предложений - спрос на объекты недвижимости от покупателей, и предложения по продаже от собственников объектов.

Цель автоматизации с помощью CRM - **увеличить скорость** предоставления информации клиентам, **упростить процессы** коммуникации, **убрать рутину** из процессов, **сэкономить время** агента, **обеспечить прозрачность** для руководителя, **увеличить прибыль** агентства.



АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ АГЕНТСТВА НЕДВИЖИМОСТИ

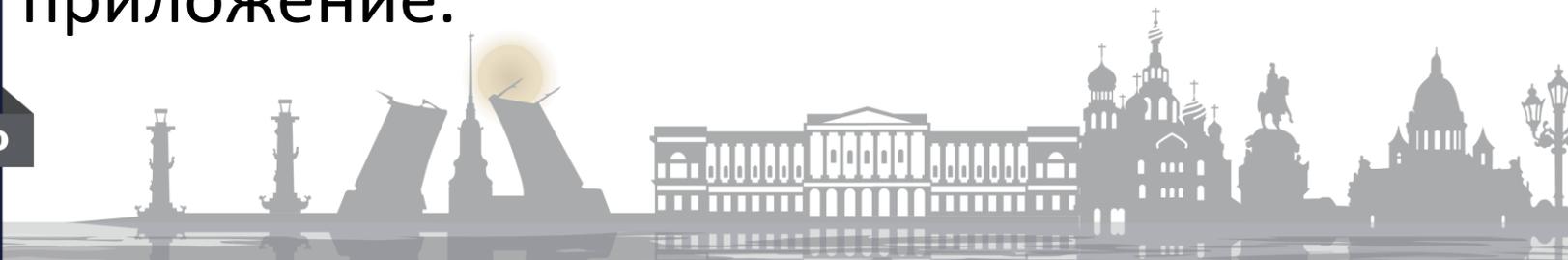
Задачи , которые хотели решить при помощи новой CRM:

1. Создать актуальную качественную базу клиентов – покупателей, что позволило бы продавать наши объекты, не рекламируя их в открытых источниках.
2. Считать конверсию по продавцу/покупателю.



АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ АГЕНТСТВА НЕДВИЖИМОСТИ

3. Снизить нагрузку на специалиста путем систематизации его рабочих процессов и рабочего места.
4. Контроль за деятельностью и активностью специалиста.
5. Оперативность передачи (трансляции) информации.
6. Загрузить в CRM весь документооборот .
7. Получить современную мобильное приложение.



КРИТЕРИИ ВЫБОРА CRM

Что хотели от CRM:
Для сотрудников



1. Понятный интерфейс и логика внутри системы;
2. Возможность получения специалистами уведомлений о подобранных системой клиентах – покупателях, объектах недвижимости и о поставленных задачах;



АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ АГЕНТСТВА НЕДВИЖИМОСТИ

3. Возможность отслеживать движение клиентов по воронке продаж (сквозная аналитика по лидам, сделкам, деньгам).
4. Возможность подключения к облачной АТС с опцией записи всех разговоров, то есть возможность поставить под контроль все входящие и исходящие звонки специалистов с корпоративной мобильной связи.

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

5-9
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ АГЕНТСТВА НЕДВИЖИМОСТИ

5. Возможность отслеживать выполнение плана продаж, находить слабые места в воронке. Контролировать работу отдела. Формировать отчет по отделу в один клик.



6. Отправлять персонализированные e-mail и SMS рассылки клиентам, запускать рекламу – через CRM.

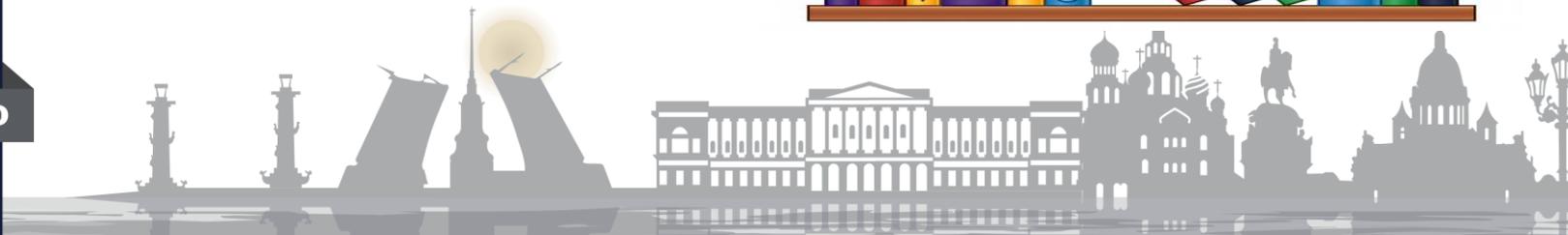
АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ АГЕНТСТВА НЕДВИЖИМОСТИ

7. Возможность создание единого Учебного центра. Все регламенты, стандарты, методические материалы , видеозаписи тренингов/семинаров в одном месте. Удобство поиска для сотрудников.



5-9
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ АГЕНТСТВА НЕДВИЖИМОСТИ

8. Возможность подстройки CRM под наши внутренний регламент, внутренние процессы компании.

Важное значение имела скорость отработки наших запросов технической службой разработчика CRM.

9. Алгоритм обучения и внедрения. Мы выбирали не только систему, но и разработчика.



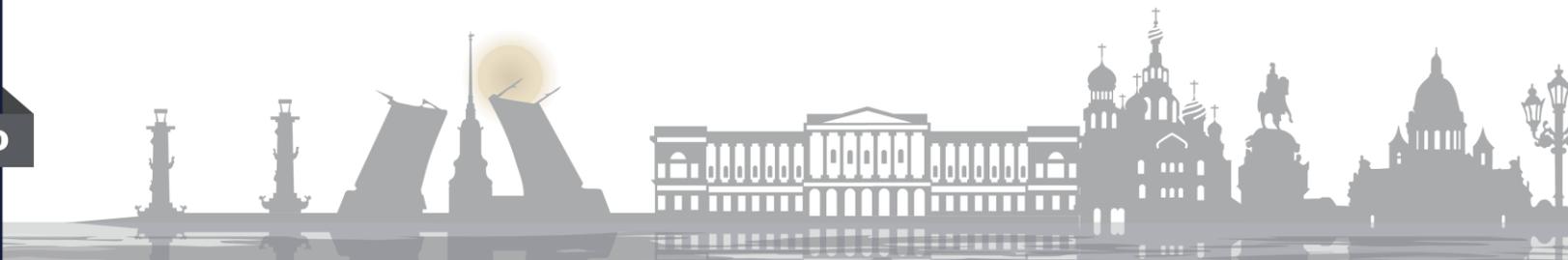
АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ АГЕНТСТВА НЕДВИЖИМОСТИ

ВЫБОР CRM

Мы пересмотрели множество CRM, часть лично, большую часть наши маркетологи – на то время они были разработчиками нашего сайта.

Тестировали несколько систем.

Создали рабочую группу.



АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ АГЕНТСТВА НЕДВИЖИМОСТИ

ИТОГИ РАБОТЫ ЗА 8 МЕСЯЦЕВ В НОВОЙ CRM

Спустя 8 месяцев со дня запуска:

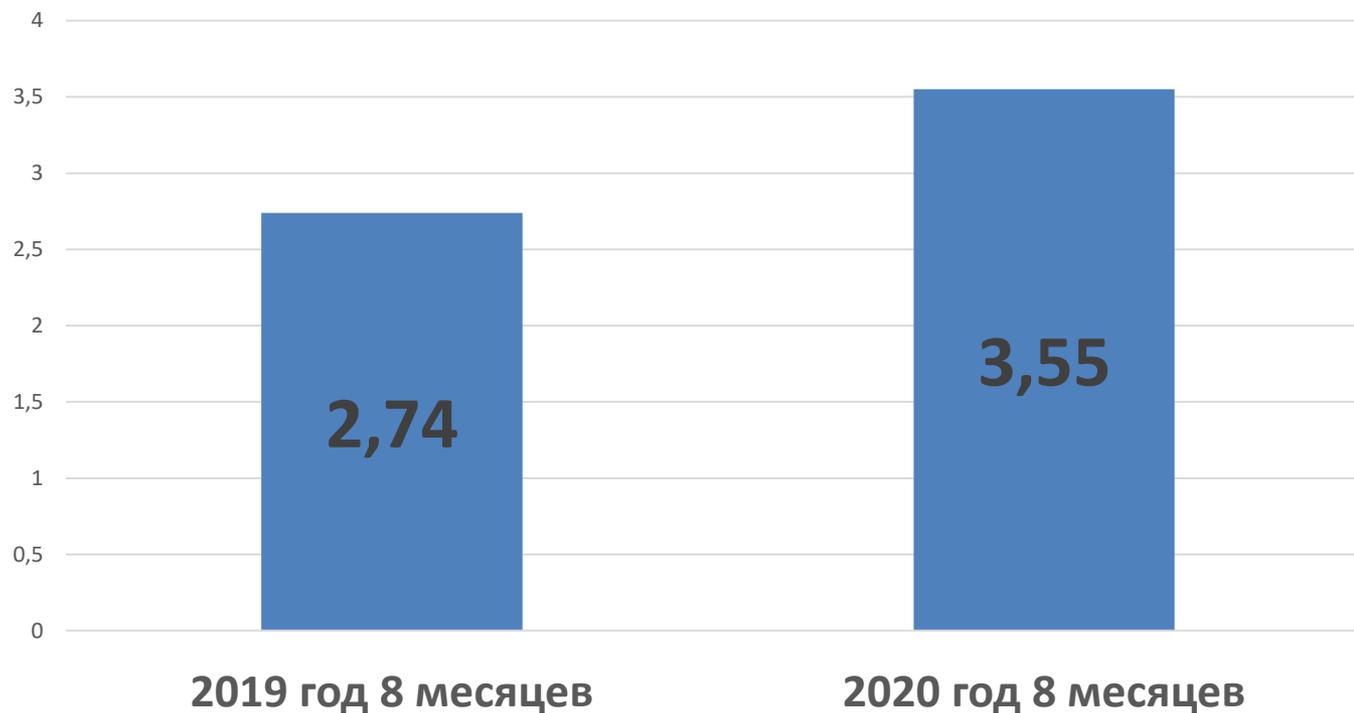
1. Полная адаптация персонала к новой системе;
2. Отслеживание движения клиентов по этапам работы;
3. Эффективная автовыгрузка на 22 портала по недвижимости;
4. Создан учебный центр(размещены все методические и видеоматериалы, размещен внутренний регламент компании и стандарты работы);
5. Подключена облачная АТС, все звонки входящие/исходящие на корпоративный телефон специалистов фиксируются и контролируются;
6. Создана служба Контроля качества обслуживания клиентов.
7. Повышен уровень качества отчетности перед клиентами уровень качества обслуживания в целом.

5-9
ОКТАБРЯ



АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ АГЕНТСТВА НЕДВИЖИМОСТИ

Средняя производительность опытных специалистов за 8 месяцев (сегмент вторичного жилья)



МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

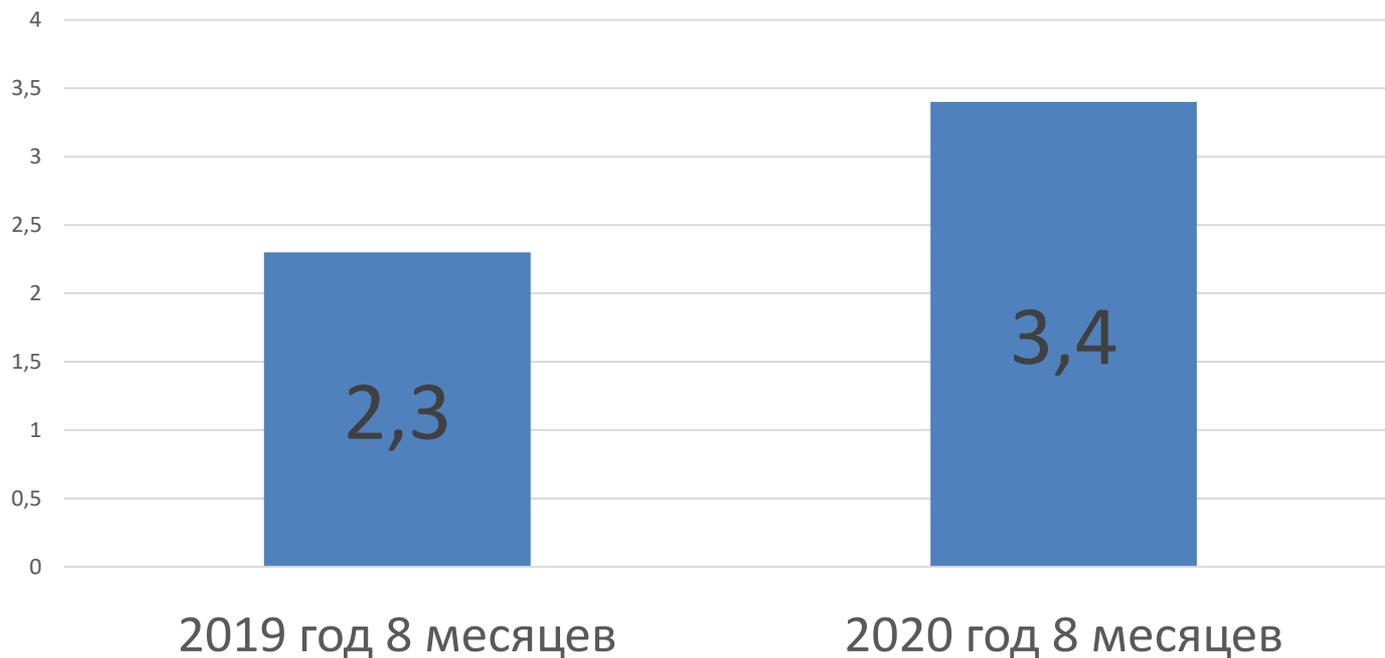
5-9
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ АГЕНТСТВА НЕДВИЖИМОСТИ

Средняя производительность стажера
на ИС (сделки)
сегмент вторичного жилья



МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

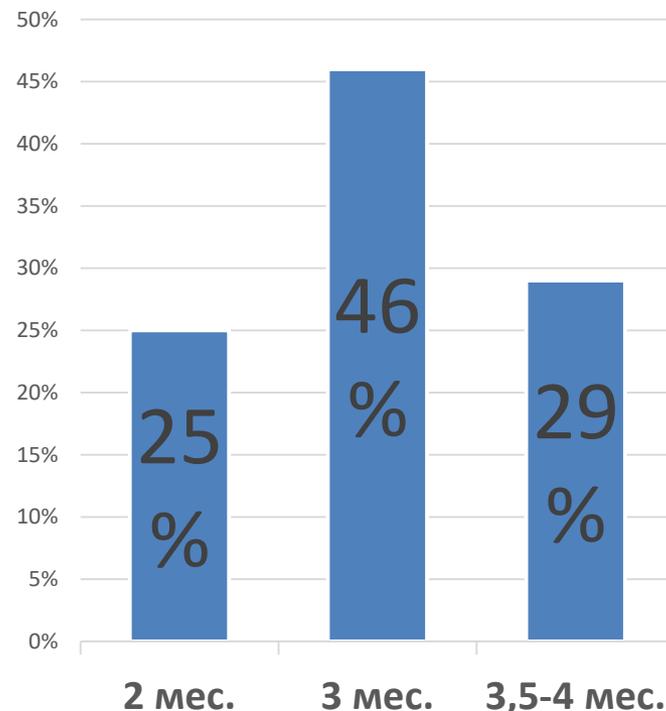
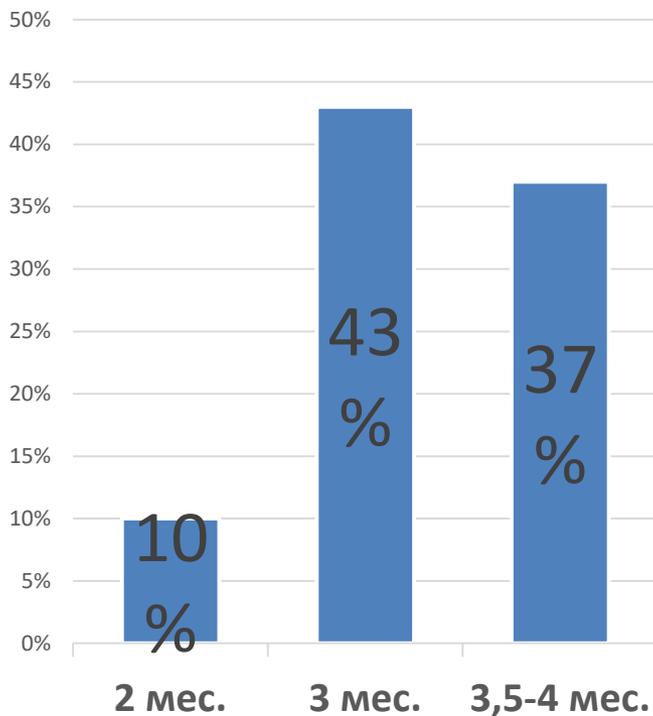
5-9
ОКТЯБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ АГЕНТСТВА НЕДВИЖИМОСТИ

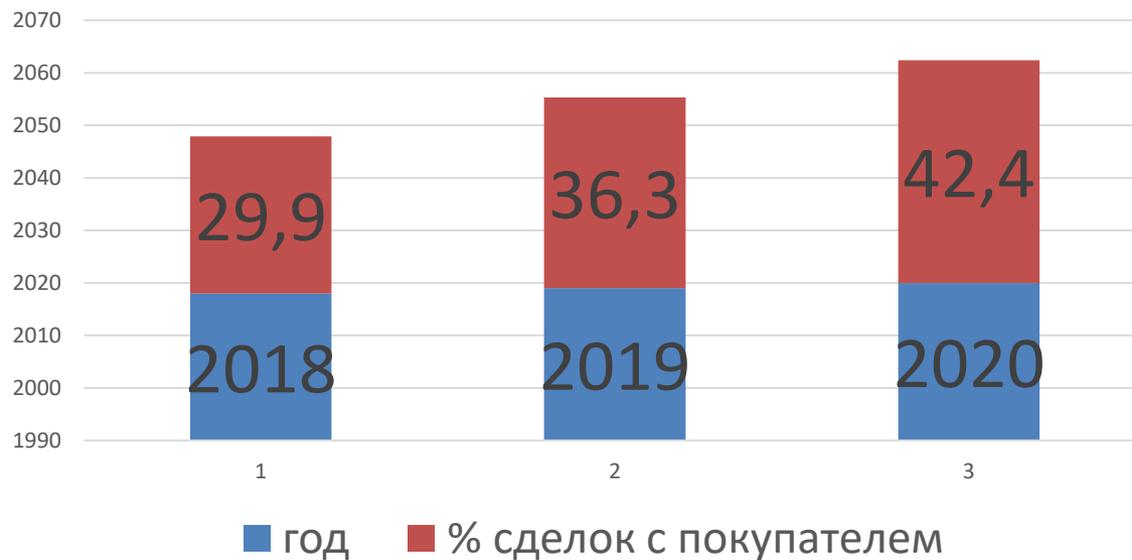
ПРОХОЖДЕНИЕ ИСПЫТАТЕЛЬНОГО СРОКА СТАЖЕРОВ ДО И ПОСЛЕ ВНЕДРЕНИЯ CRM (8 МЕСЯЦЕВ)



АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ АГЕНТСТВА НЕДВИЖИМОСТИ

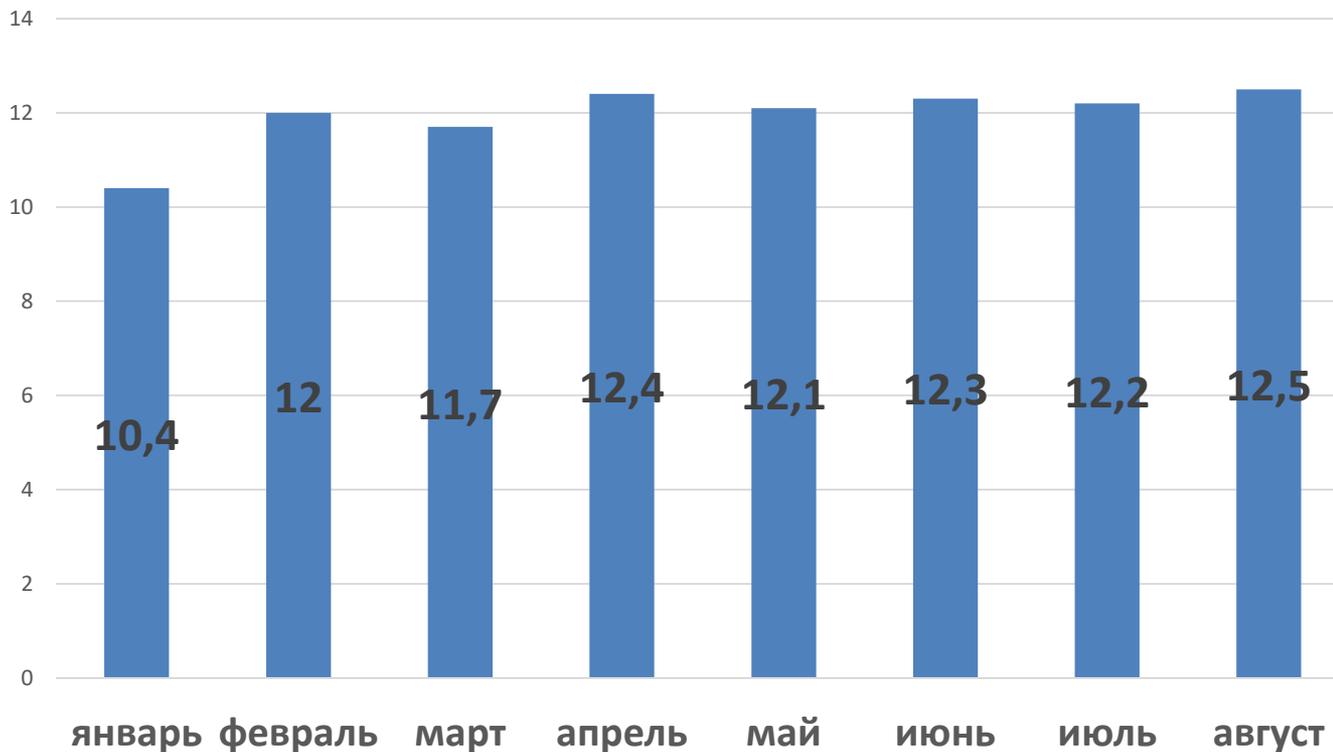
УВЕЛИЧЕНИЕ КОНВЕРСИИ ПО ПОКУПАТЕЛЮ ДО И ПОСЛЕ ВНЕДРЕНИЯ CRM (8 МЕСЯЦЕВ)

Сделки с покупателем (сегмент
вторичного жилья) от общего
количества сделок по Компании (%)



АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ АГЕНТСТВА НЕДВИЖИМОСТИ

Увеличение финансового результата
в среднем на 12 (%)



МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

5-9
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ АГЕНТСТВА НЕДВИЖИМОСТИ

РЕАКЦИЯ ПЕРСОНАЛА НА ВНЕДРЕНИЕ НОВОЙ CRM

- В компании бок о бок работают представители ЧЕТЫРЕХ разных поколений: беби-бумеры (55-75 лет), «поколение X» (35-55 лет), «поколение Y» или миллениалы (23-35 лет) и «поколение Z» (15-23 года).
- Оказавшись вместе, сотрудники разных поколений перекраивают представление о рабочем пространстве и будущем рабочего процесса.
- Цифровая трансформация только усиливает разрыв между поколениями и остро ставит вопрос адаптации к новым технологиям.
- Миллениалы и поколение Z могут выполнять рабочие задачи как в офисе, так и дома, а также активно практикуют концепцию «третьего места». Таким местом может быть парк, кафе, коворкинг.



АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ АГЕНТСТВА НЕДВИЖИМОСТИ

- Технические каналы связи облегчают процесс общения, позволяя сотрудникам преодолевать барьеры поколений. Например, коллектив объединяется, когда все в компании учатся пользоваться какой-то новой платформой или сложной системой.
- Каждому поколению требуется разное количество времени, чтобы усвоить материал и научиться применять его на практике. К этому следует относиться с уважением, избегая давления на сотрудников искать новые способы донести до них необходимую информацию и помочь адаптироваться к условиям внедрения CRM



ИНФОРМАЦИОННЫЙ ФОН

ПЕРИОД 6 МЕСЯЦЕВ

1. ЕЖЕНЕДЕЛЬНЫЕ ПЛАНЕРКИ.
2. КВАРТАЛЬНЫЕ СОБРАНИЯ.
3. ЧАСТИЧНАЯ ПРЕЗЕНТАЦИЯ CRM.

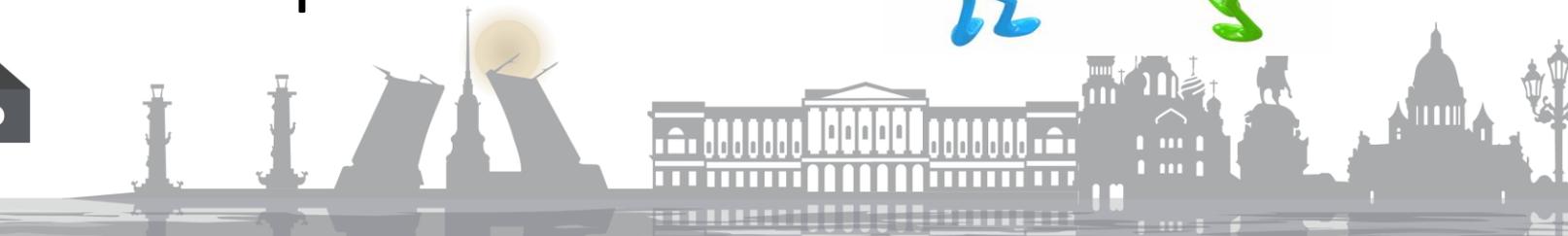


5-9
ОКТАБРЯ

АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ АГЕНТСТВА НЕДВИЖИМОСТИ

РЕАКЦИЯ ПЕРСОНАЛА:

- Руководители офисов/Руководители отделов продаж;
- Наставники;
- Специалисты проработавшие более года;
- Стажёры.



АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ АГЕНТСТВА НЕДВИЖИМОСТИ

РАБОЧАЯ ГРУППА

1. КТО ГОТОВ ВНЕДРЯТЬ?
2. КТО ГОТОВ ТЕСТИРОВАТЬ?



5-9
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ

АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ АГЕНТСТВА НЕДВИЖИМОСТИ

УРОВЕНЬ ОСОЗНАННОСТИ – ГОТОВНОСТЬ К ПЕРЕМЕНАМ

РУКОВОДИТЕЛИ ОФИСОВ/РОП	СОТРУДНИКИ от года работы
Выбор времени внедрения CRM	Выбор времени внедрения CRM
Готовность/ не готовность к внедрению	Личное сопротивление к изменениям
Непонимание внедрения – «И так все хорошо»	Дополнительная нагрузка (интеграция личной базы/ проверка на корректность данных по клиентам)
Личное сопротивление к изменениям (трансляция сверху вниз)	Выделение дополнительного времени на обучение в CRM
Психологическая нагрузка (проработка внедрения CRM с каждым сотрудником)	Прозрачность работы с клиентами «Черные дыры»
Прозрачность работы с клиентами (черные дыры/потерянные лиды)	СТАЖЕРЫ - НОВИЧКИ
	ПРИНИМАЮТ КАК ДОЛЖНОЕ
НАХОЖДЕНИЕ ОФИСОВ В РАЗНЫХ РАЙОНАХ ГОРОДА	

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

5-9
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ АГЕНТСТВА НЕДВИЖИМОСТИ

ОБУЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА ПРИ ВНЕДРЕНИИ CRM

- РАЗРАБОТЧИК CRM – ДИСТАНЦИОННО/ ЛИЧНО, ОБУЧЕНИЕ В КАЖДОМ ОТДЕЛЕ/ОФИСЕ.
- ВИДЕО - ОБУЧЕНИЕ ПО КАЖДОМУ БЛОКУ И ЭТАПУ В CRM.
- ТЕСТИРОВАНИЕ CRM В ТЕЧЕНИЕ МЕСЯЦА.
- ПЛАНОВЫЕ ОБУЧЕНИЯ ОДИН РАЗ В НЕДЕЛЮ.
- ЕЖЕМЕСЯЧНО ВЕБИНАР ПО НОВЫМ ИЗМЕНЕНИЯМ В ПРОГРАММЕ.



Download from
Dreamstime.com

12026612
Bakhtiar Zeki | Dreamstime.com

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

5-9
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ

АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ АГЕНТСТВА НЕДВИЖИМОСТИ **СИНХРОНИЗАЦИЯ ТРАДИЦИОННЫХ ФОРМ РАБОТЫ С ПЕРСОНАЛОМ И CRM**

КАК БЫЛО	КАК СТАЛО
Учебный материал находился в разных папках/местах	Все Регламенты/Стандарты по работе с клиентами хранятся в CRM в Учебном центре.
Устаревший материал вовремя не изымался, что приводило к не соответствию полученной информации.	Все измененные документы вовремя удаляются и заменяются, что позволяет сотрудникам владеть единой информацией
Длительность поиска нужной информации	Длительность поиска информации уменьшилась
Получить информацию возможно только в офисе.	Работать в CRM возможно в любом месте, рабочий офис/ удаленно дома/ мобильная версия.
РОП / наставник не мог повлиять на процесс вхождения в должность стажера в связи невозможность отследить на каком этапе обучения «Холодным звонкам» /Назначение встречи продавцу или покупателю у стажера происходит «провал».	Вносить изменения по работе с клиентом/ менять этапы по воронке продаж/ обмениваться информацией с партнерами в разных регионах/городах с помощью чата.
Запрос на обучение персонала не был системным и тематическим в соответствии с пробелом в знаниях стажера.	Синхронизация облачной АТС с CRM системой позволяет как стажеру так и наставнику прослушать разговор с клиентом и определить «точки роста».
	Запрос на обучение – Целевой .



АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ АГЕНТСТВА НЕДВИЖИМОСТИ

ЧТО ДАЕТ CRM СТАЖЕРУ

- ЯСНОСТЬ БИЗНЕС ПРОЦЕССА.
- ОБУЧЕНИЕ РАЗДЕЛЕНО НА ЭТАПЫ (ТЕОРИЯ + ПРАКТИКА)

ПРИМЕР:

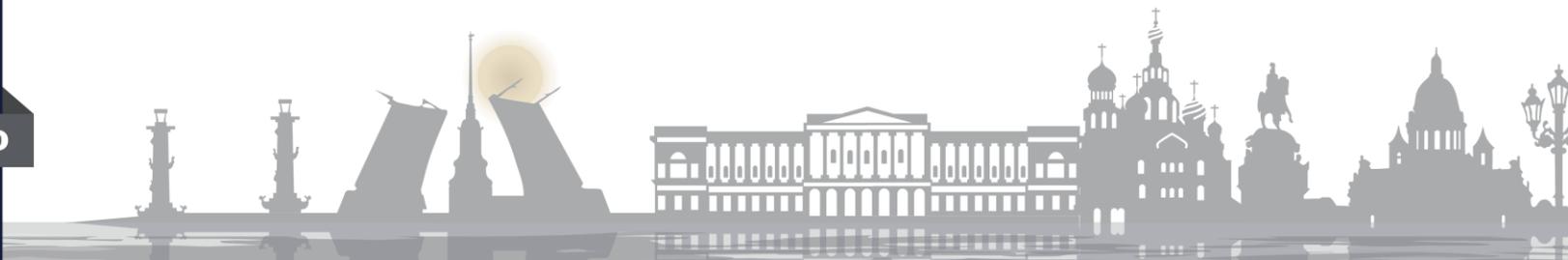
- ЭТАП – ЗВОНОК КЛИЕНТУ ПРОДАВЦУ ДЛЯ ФОРМИРОВАНИЯ ЛИЧНОЙ БАЗЫ.

ТЕОРИЯ:

- СТАНДАРТ «ТЕЛЕФОННЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ» + СКРИПТЫ;
- ОТРАБОТКА НАЗНАЧЕНИЯ ВСТРЕЧИ ,СПАРРИНГИ.

ПРАКТИКА:

- НАСТАВНИК – ДЕМОНСТРАЦИОННЫЙ ЗВОНОК;
- СТАЖЕР – КОНТРОЛЬНЫЙ ЗВОНОК КЛИЕНТУ;
- ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ НАСТАВНИК – СТАЖЕРУ.



АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ АГЕНТСТВА НЕДВИЖИМОСТИ

CRM

- СИНХРОНИЗАЦИЯ ОБЛАЧНОЙ АТС С CRM ПОЗВОЛЯЕТ НАСТАВНИКУ И СТАЖЕРУ ПРОСЛУШАТЬ РАЗГОВОР С КЛИЕНТОМ, И ПОНЯТЬ В ЧЕМ ПРОБЛЕМА. ПОЧЕМУИ НЕТ РЕЗУЛЬТАТА?

ОБУЧЕНИЕ

- ПРИ ПОВТОРЯЮЩИХСЯ ОШИБКАХ СО СТОРОНЫ СТРАЖЕРОВ ПО БИЗНЕС ПРОЦЕССАМ ОТ РОП И НАСТАВНИКОВ В СЛУЖБУ ПЕРСОНАЛА ПОСТУПАЕТ ЦЕЛЕВОЙ ЗАПРОС НА ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБУЧЕНИЕ (СЕМИНАР/ТРЕНИНГ).



АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ АГЕНТСТВА НЕДВИЖИМОСТИ

РАЗВИТИЕ CRM

Огромный плюс мы увидели в том, что CRM систему можно развивать и настраивать под запросы сотрудников компании, запросы клиентов.

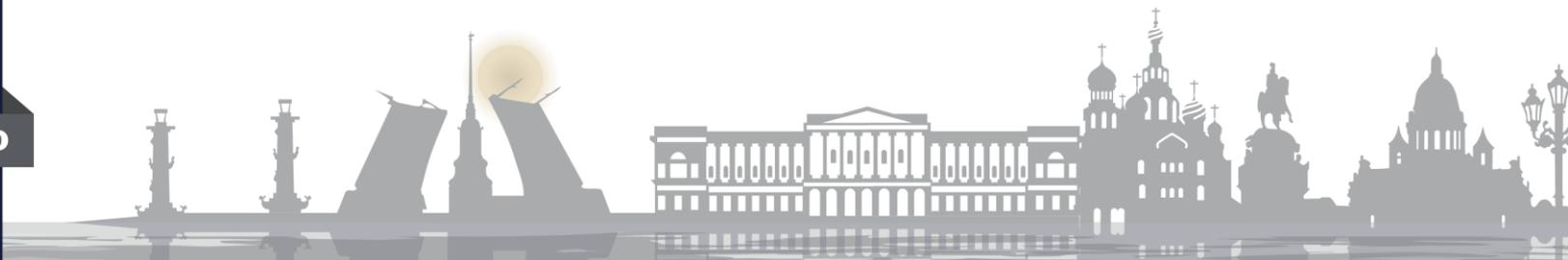
Ежедневно адаптируем функционал CRM системы в зависимости от изменения рынка недвижимости. Развиваем для более комфортного и максимально эффективного ее использования, сокращая нагрузку на сотрудников компании и время обработки клиентов.

Думаю что **ТОЧКУ** в развитии CRM системы **МЫ** вряд ли сможем поставить.

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

5-9
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



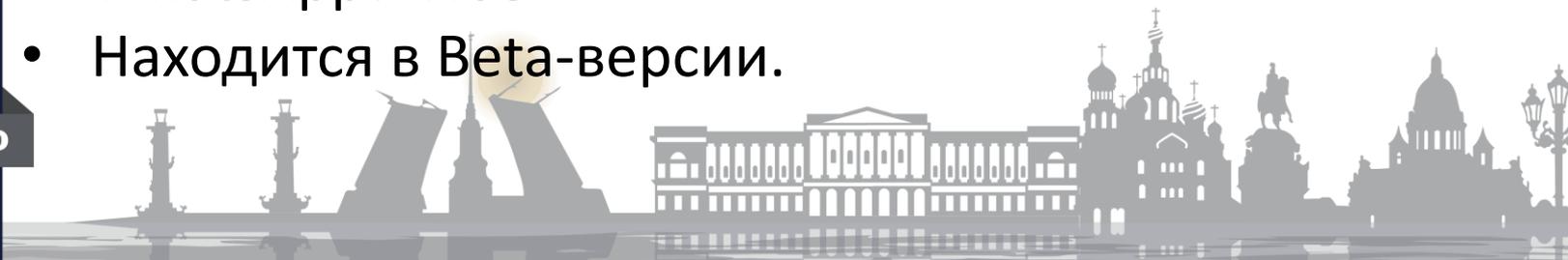
АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ АГЕНТСТВА НЕДВИЖИМОСТИ

- Какие функции программы требовали доработки под наш регламент в первую очередь.
- Фиксация и запись телефонных звонков
- Доработка формирования заявок по поиску ОН для покупателя
- Доработка PUSH-уведомлений в CRM-системе сотрудников компании
- Отчетность
- Поделиться с клиентом информацией на прямую.
- Мобильное приложение



АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ АГЕНТСТВА НЕДВИЖИМОСТИ

- Как мы смогли решить проблемы? (результат)
- В короткие сроки подключили облачную АТС
- По запросу сотрудников компании подключили ручной поиск, скорректировали работу автоматического поиска и фильтра.
- Скорректировали работу раздела «Уведомления» для своевременного оповещения сотрудников компании
- Открыть вкладку Отчетность компании, выбрать нужный раздел и распечатать отчет. Программа формирует все в автоматическом режиме.
- Появился в интерфейсе шильдик «Поделиться в WhatsApp? Viber»
- Находится в Beta-версии.



АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ АГЕНТСТВА НЕДВИЖИМОСТИ

- По любым вопросам обращаемся в службу технической поддержки, за компанией закреплен куратор и технический сотрудник.



5-9
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



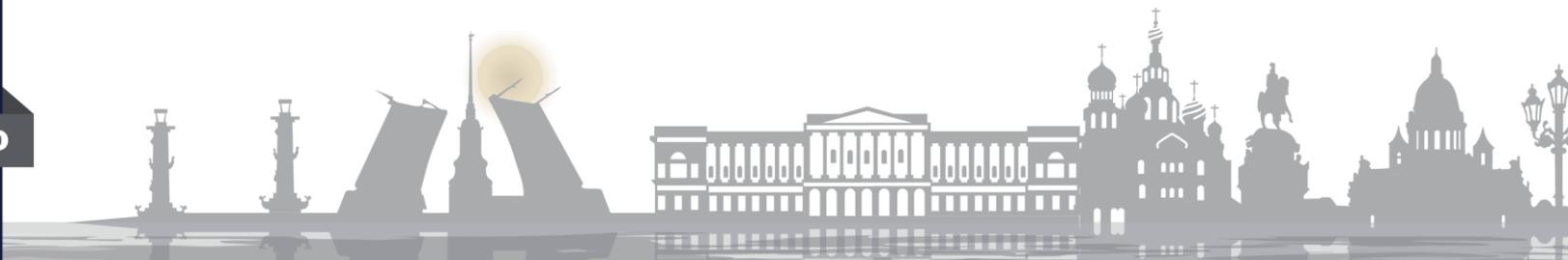
АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ АГЕНТСТВА НЕДВИЖИМОСТИ

- Каждый сотрудник может прослушать свои разговоры с клиентом, поиск точек роста во взаимодействии с клиентом.
- Программа уведомляет о запланированных мероприятиях, что помогает быть в контакте с клиентом.
- Оперативность информации между сотрудниками компании.
- Оперативность информации для клиента.
- Поэтому, непрерывность работы в системе обязательна, иначе не будет смысла, если будет низкая скорость и отсутствие необходимой информации в нужное время для клиента.
- Благодаря управлению, повышению качества сервиса и внедрению сервисного подхода в процессы компании лояльность наших клиентов стала расти, БОЛЬШЕ клиентов стали возвращаться вновь и приносить нам доход.

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

5-9
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ АГЕНТСТВА НЕДВИЖИМОСТИ

ЧТО ДАЕТ CRM ?!

Автоматизация рабочего процесса, вопреки опасениям, делают работу более «человечной», освобождая сотрудников от необходимости заниматься **рутиной** и позволяя сосредоточиться на качестве предоставляемой услуге клиентам.



5-9
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС



НАШИ КОНТАКТЫ **8(3842) 65-74-74**



ЮРИДИЧЕСКОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ
ДЕРЖАВА
НЕДВИЖИМОСТЬ

[/jurunion.ru/](http://jurunion.ru/)



vk.com/jurunion42



Instagram

www.instagram.com/jurunion42/



www.facebook.com/jurunion42



ok.ru/group/56529607262329



jurunion@gmail.com

5-9
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ

