

МЕЖДУНАРОДНЫЙ  
ЖИЛИЩНЫЙ  
КОНГРЕСС



ЮРИДИЧЕСКОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ  
**ДЕРЖАВА**  
НЕДВИЖИМОСТЬ

АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ  
АГЕНТСТВА НЕДВИЖИМОСТИ

**5-9**  
ОКТЯБРЯ

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.



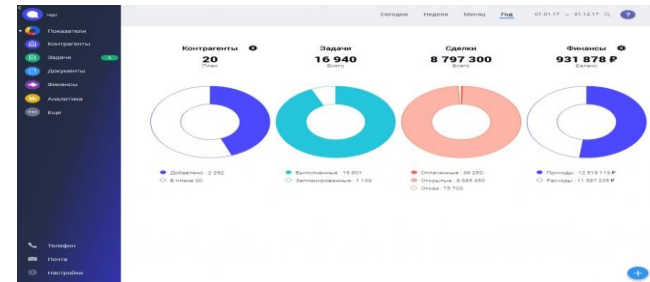
## АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ АГЕНТСТВА НЕДВИЖИМОСТИ

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

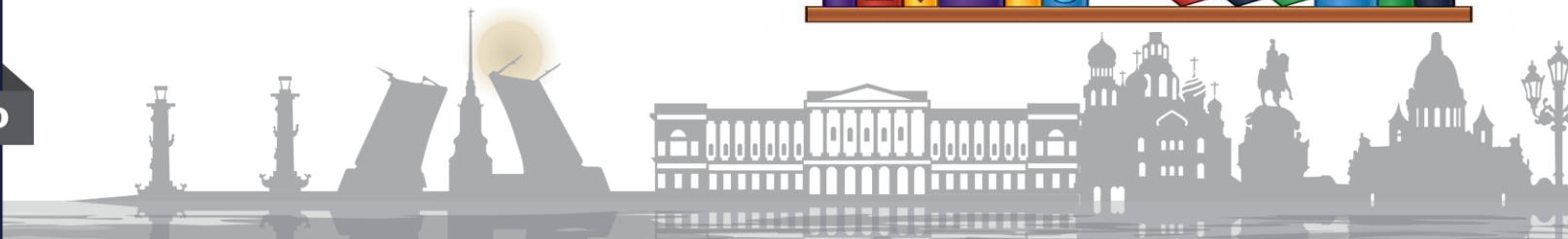
5. Возможность отслеживать выполнение плана продаж, находить слабые места в воронке. Контролировать работу отдела. Формировать отчет по отделу в один клик.



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.



## 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.**

**5-9**  
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



## АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ АГЕНТСТВА НЕДВИЖИМОСТИ

### ИТОГИ РАБОТЫ ЗА 8 МЕСЯЦЕВ В НОВОЙ CRM

Спустя 8 месяцев со дня запуска:

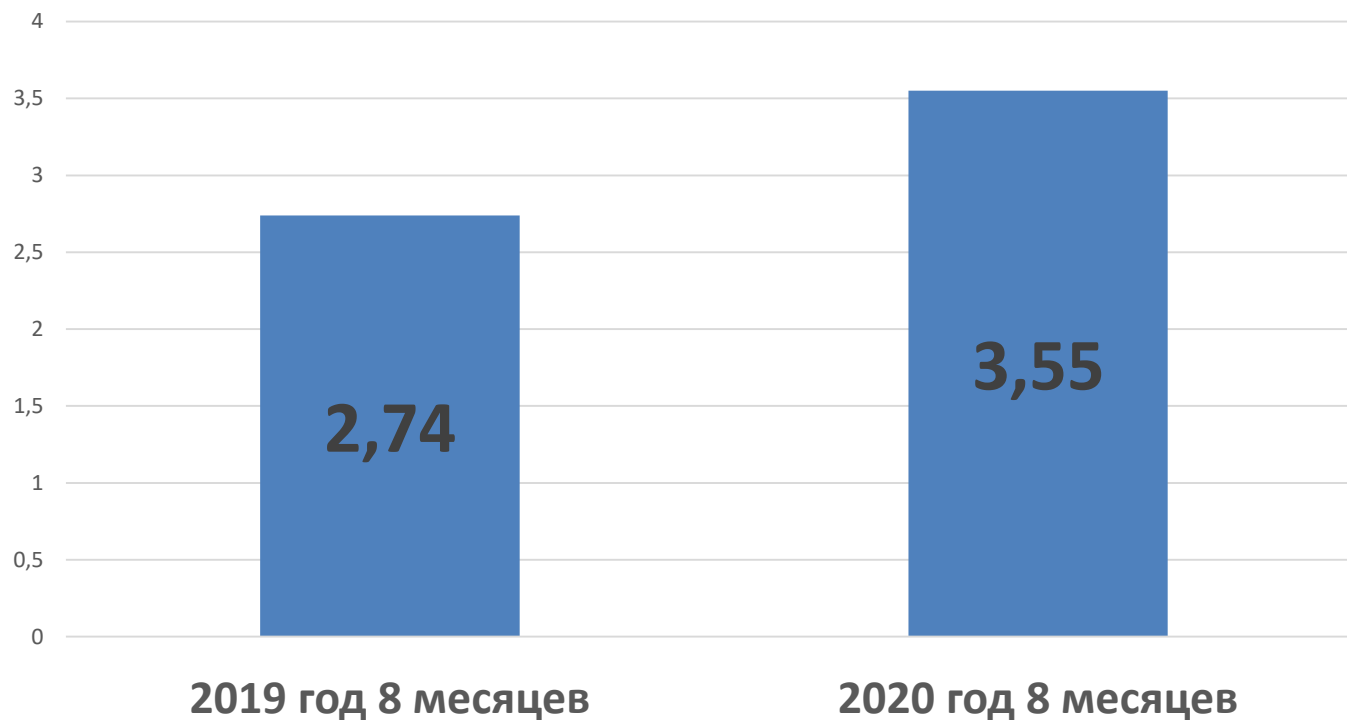
1. Полная адаптация персонала к новой системе;
2. Отслеживание движения клиентов по этапам работы;
3. Эффективная автовыгрузка на 22 портала по недвижимости;
4. Создан учебный центр(размещены все методические и видеоматериалы, размещен внутренний регламент компании и стандарты работы);
5. Подключена 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  
ОКТЯБРЯ



## АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ АГЕНТСТВА НЕДВИЖИМОСТИ

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



МЕЖДУНАРОДНЫЙ  
ЖИЛИЩНЫЙ  
КОНГРЕСС

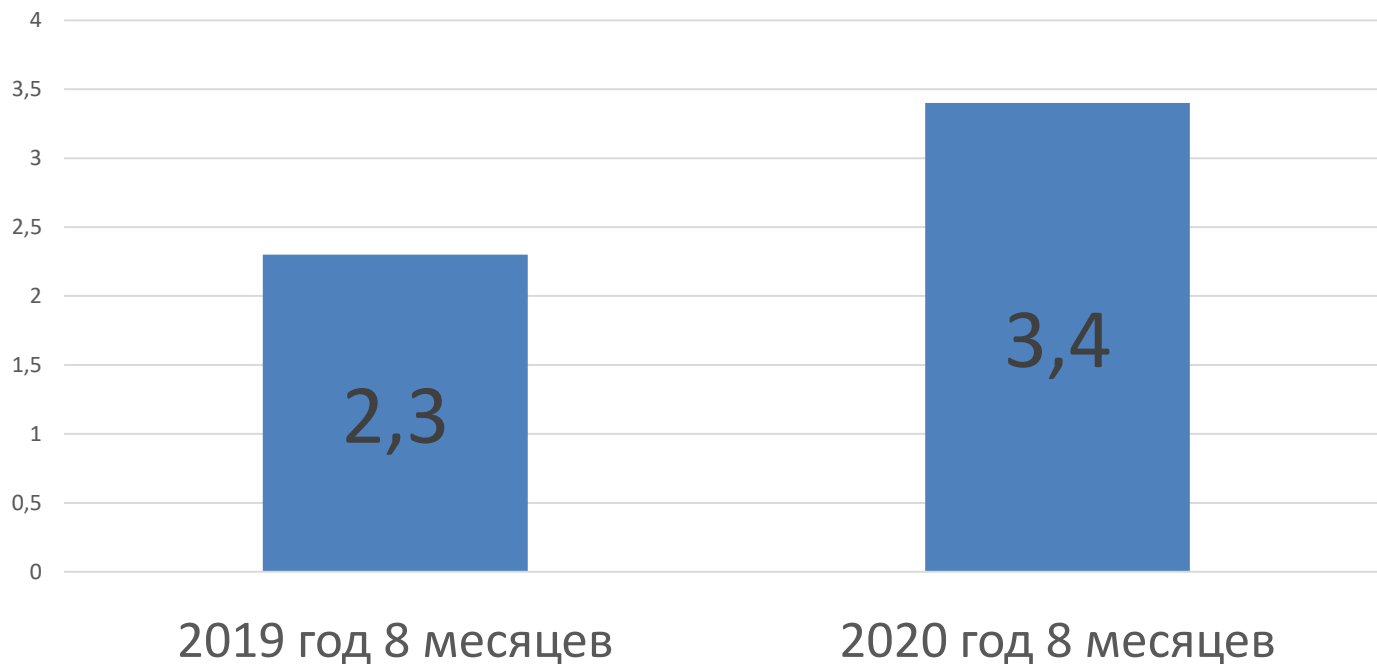
5-9  
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



# АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ АГЕНТСТВА НЕДВИЖИМОСТИ

Средняя производительность стажера  
на ИС (сделки)  
сегмент вторичного жилья



МЕЖДУНАРОДНЫЙ  
ЖИЛИЩНЫЙ  
КОНГРЕСС

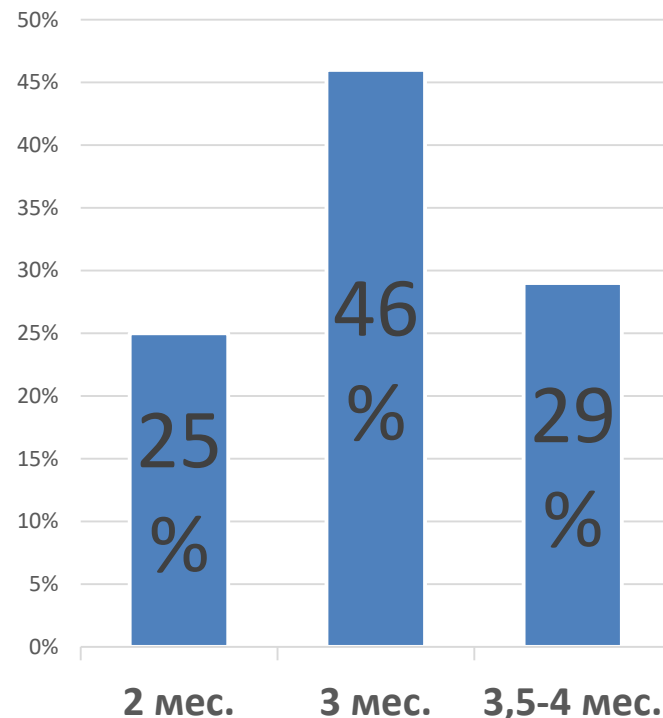
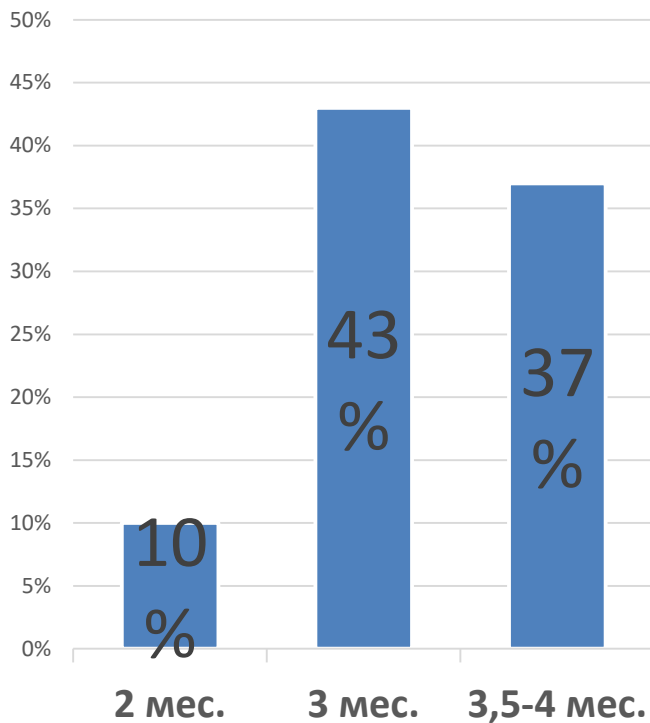
5-9  
ОКТЯБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



# АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ АГЕНТСТВА НЕДВИЖИМОСТИ

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

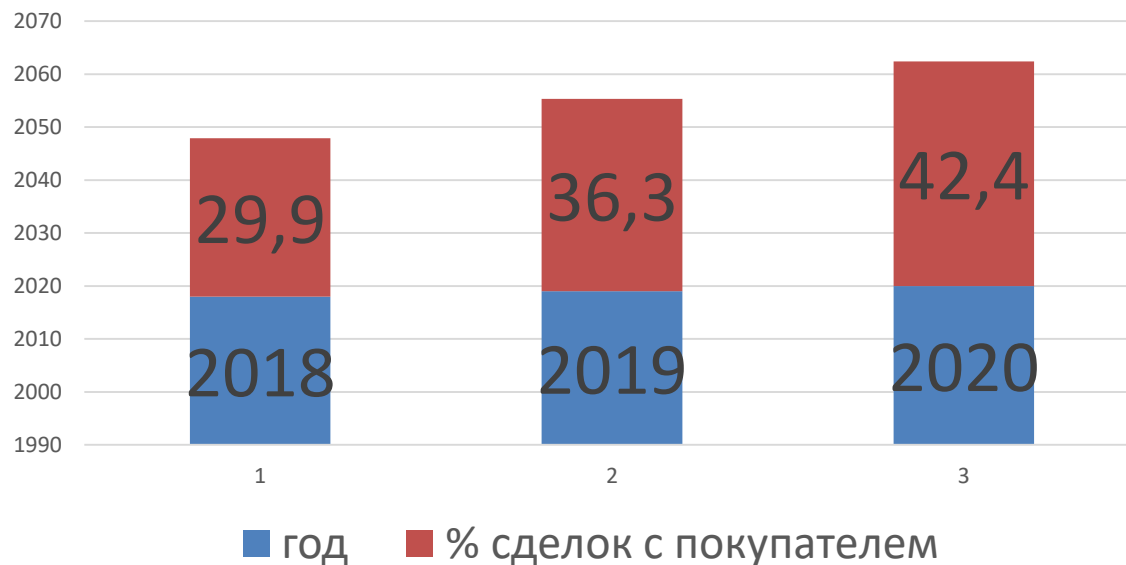




# АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ АГЕНТСТВА НЕДВИЖИМОСТИ

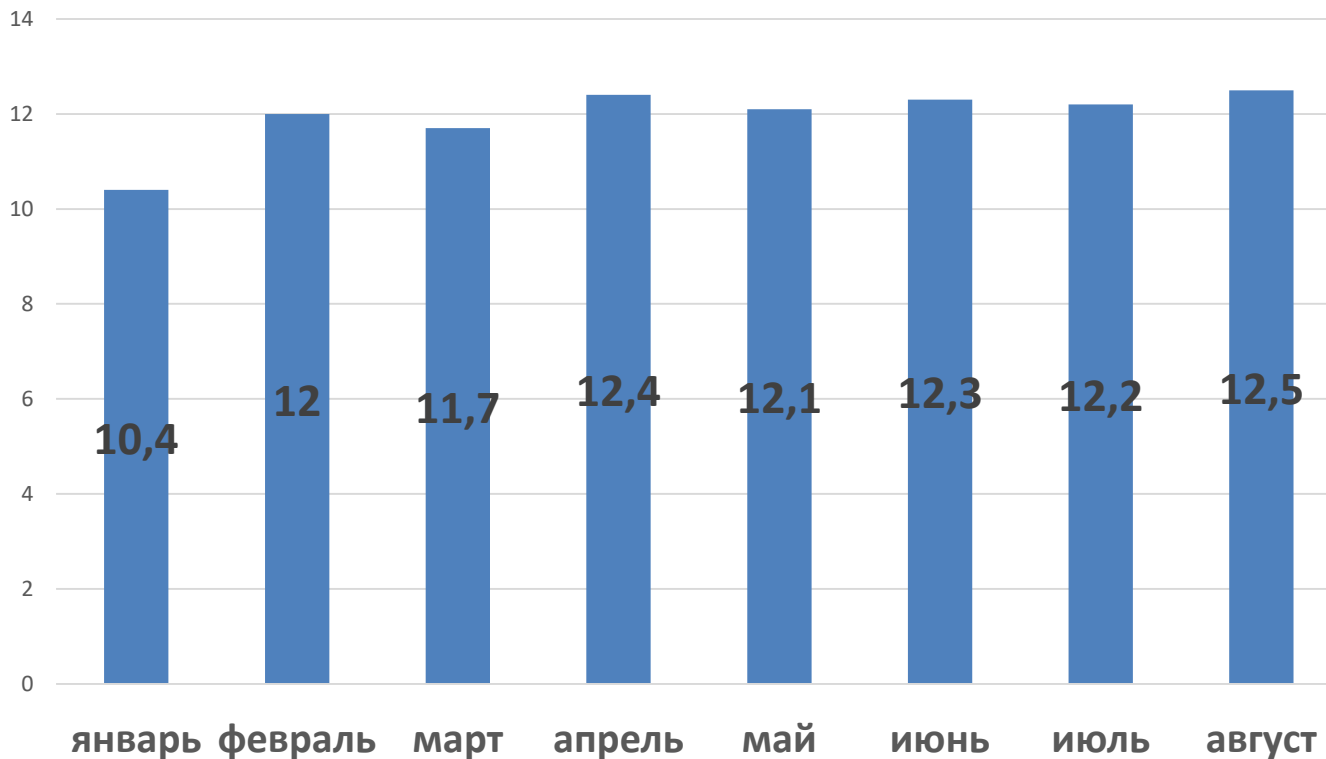
## УВЕЛИЧЕНИЕ КОНВЕРСИИ ПО ПОКУПАТЕЛЮ ДО И ПОСЛЕ ВНЕДРЕНИЯ CRM (8 МЕСЯЦЕВ)

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**

<b>КАК БЫЛО</b>	<b>КАК СТАЛО</b>
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 .

**5-9  
ОКТАБРЯ**



## 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).



**5-9**  
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ

МЕЖДУНАРОДНЫЙ  
ЖИЛИЩНЫЙ  
КОНГРЕСС

# 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



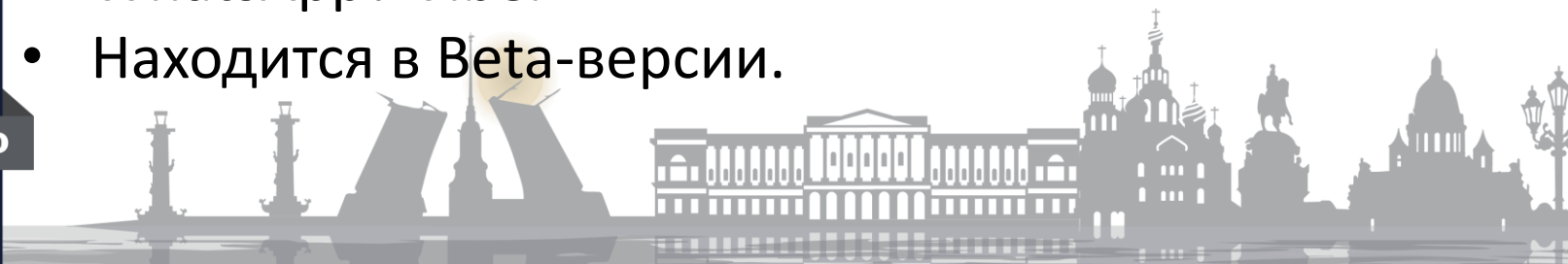
## АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ АГЕНТСТВА НЕДВИЖИМОСТИ

- 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

МЕЖДУНАРОДНЫЙ  
ЖИЛИЩНЫЙ  
КОНГРЕСС



## 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](https://vk.com/jurunion42)



Instagram

[www.instagram.com/jurunion42/](https://www.instagram.com/jurunion42/)



[www.facebook.com/jurunion42](https://www.facebook.com/jurunion42)



[ok.ru/group/56529607262329](https://ok.ru/group/56529607262329)



[jurunion@gmail.com](mailto:jurunion@gmail.com)

**5-9**  
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ

