

סיפור ל��וח

קורסנו נדל"ן הטמיהה מערכת שירות לקוחות חוצת ארגון מבוססת Salesforce באמצעות מומחי AllCloud, על מנת ליעיל תהליכי פעולה ומכירות

אודות קурсו נדל"ן

קבוצת קурсו הינה חברת נדל"ן מהוותיקות בארץ ופעולת מאז 1933. הקבוצה מובילה בבניין הארץ ואיתנותה הפיננסית מאפשרת לה לבצעIZמות עסקית מגוונת ונעפה בתחום הנדל"ן השונים. פעילות החברה כוללתIZום בתחום הנדל"ן למוגרים,IZום וניהול בתחום הנדל"ן המניב ופרויקטים מסחריים שונים, במגוון אזורים גיאוגרפיים בפריסה ארצית. בתחום הנדל"ן למוגרים החברה בונה מבורי בוטיק, שכונות רחבות היקף באזורי הביקוש ויש לה פעילות ממשמעותית מגדי משרדים, אזור תעסוקה ומבנים לתעשייה ולתעשייה עתירת ידע. קурсו נדל"ן היא חברה ב泂מיהה, השמה דגש על יצירתיות, קהילה ויצירת סגנון חיים נשאף ללקוחותיה, תוך הקפדה על איכות ומציאות בתכנון ובביצוע, הוגנות והענקת שירות מעולה. החברה מישמת עקרונות אלה בעורת צוות עובדים ומנהלים מקצועיים, מסור וקסוב.

הצורך

חברת קурсו נדל"ן עבדה עם שלוש מערכות נפרדות שהחיבור בין הנתונים בכל אחת מהן היה קשה עד בלתי אפשרי.

- מערכת ניהול מכירות** - שנתנה מענה חלקית לאנשי המכירות בעבודתם השוטפת ומשאה לניהול לקוחות והזדמנויות מכירה. ברגע שנסגרה עסקה השימוש במערכת עברו הליקוח המסוים הסטיימה. כדי לקבל נתונים נוספים נדרשה עבודה ידנית רבה שארכה זמן ודרשה משאים רבים.
- מערכת ERP** - שנתנה מענה לתהליכי פיננסיים שונים פנים ארגונים וחיצוניים מוכconi ללקוח.
- שלל מערכות פרסום וניהול תהליכי אוטומטיים** - עם יכולות שלא נתנו מענה שלם ולא אפשרו ניתוח ועל של הנתונים ומינופם.

הצורך בא ידי ביתו במספר אופניים:

- מייפוי ההזדמנויות מכירה:** השימוש בשלוש מערכות נפרדות היוזה חסם משמעותי ביכולת החברה למיפוי נתונים עסקאות ולמצאות ההזדמנויות שייאפשרו צמיחה. אחד הנתונים המשמעותיים שהבינו בקורסו נדלן הוא שלמרות פניות רבות פחות מ- 1% מגיע לכל סגירת עסקאות וכי נדרש להנלה את התהילה בצורה מובנית וככונה כדי להגדיל את אחוז סגירת עסקאות, המאפיינות בהשקעה פיננסית משמעותית.
- הנגשת המערכת לאנשי מכירות:** אחד האתגרים הינו הצורך במתקן גישה לאנשי המכירות, שרובם מעסיקים במקור בחו"ל Outsourcing - הצורך בהנגשת המערכת תוך שימוש פשוט וקל ושליפה מהירה של הנתונים. בשפה אחת יכולה שתאפשר ניהולי תהליכי מכירה מסודרים ודיגיטליים עד כמה שניתן.
- שינוי התרבות הארגונית:** מעבר מתרבות ארגונית מבודדת עם מספר רב של מערכות מידע לשאחד החששות שימוש מרובה מערכות הוא מתן הצעות שאין תואמות ללקוח. נדרש שינוי לתרבות של שיתוף ידע ונתונים.

במחלקה השיווק של קурсו, בהובלת סמנכ"לית השיווק - מיכל גליק, שנמצאת בחברה מעל עשור (ובעלת רקע בהנדסת הסביבה אסטרטגיה ותקשורות שיווקית), הבינו, כי בין אם מדובר בנדל"ן למוגרים או בנדל"ן מניב, נדרשות היכרות עמוקה עם קהל הרוכשים, יכולות לניהול נכון,iesel וafkaטיבי של מאגר לקוחות והמשקעים כדי להביא לרכישות, להש��ות וללקוחות חזרים. נדרשה מערכת ניהול לקוחות אחידה ואחדת שתחבר בין מחלקות החברה השונות ותאפשר ניתוח מדויק, יכולות להציג מוצרים נוספים וכן ניהול המשכי הון מול לקוחות והן מול משקיעים.

פתרונות

משתתקבלה ההחלטה להטמעת מערכת ניהול לקוחות אחת חוצת ארגון, חיפשה מיכל, סמנכ"לית השיווק, שותף אמיתי לדרכ, שיאפשר לה לצאת למסע הכלולஇיחוד כל הנתונים המצוים במערכות הנפרדות של השיווק, המכירות והכספים, תחת מערכת אחת.

קורסו נדל"ן בחרה בחברת אולקלאוד, בעלת ניסיון רב בIMPLEMENTATION CRM מורכבות אסטרטגיית מבוססת Salesforce.

אולקלאוד הבינה את המשמעות ויצאה עם קурсו נדל"ן לדרך המשותפת. למידה עמוקה של הארגון על ידי מומחי אולקלאוד, הוכיחה את הצורך בİŞום מתקבל של ענן המכירות, ענן השיווק וענן השירות של Salesforce וכן הטמעת מערכת BI מבוססת דאטומה - שיאפשרו יצירת מסע לקוחות מושלם תוך חוות מצוינת של משתמש הקצה.

בשלב הראשון והמאטגר בייתר הוגדרו תהליכי המכירה:

- מהו ליד וכייד נכוון לניהלו
- ניהול הזדמנויות
- הגדעה, טיפול ושדרוג של תהליכי

בשלב השני הוגדרו תהליכי השיווק - בעקבות ההבנה כי יש פער משמעותי וירידת חדה בין כמות הלידים שנוצרם לכמות העסקאות שմובילות לסגירה, הוגדרו תהליכי ניהול התקשרות עם הלקוחות, הוגדרו מסעות ותהליכי התקשרות ותדרותם, קוצרו ושורגו תהליכי, על מנת לוודא שיטות התהילה מול הלקוח יהיה סגורת עסקה מוצלחת. יחד עם הטמעת ענן השיווק בוצעה הטמעה של מערכת DATAFORMMA מבוססת BI שהיבירה את כל הנזודות ואייפשרה ניתוח הנתונים המלא: נתונים ללקוחות, נתונים עלויות וניתוח לוחות זמנים במקביל הוטמע ענן השירותים, המאפשר תמייה בלקוח במגוון נושאים שלאחר סגירת העסקה, גם-Calala שותפים והאחריות עליהם אינה באופן ישיר של קרוסו נדל"ן

התוצאות

בעקבות הטמעה שופרו יחסיו המרביים מליד לעסקה ב-15%, אחת המטרות המרכזיות של הפרויקט הייתה שיפור יחסיו המרבי בתהילה שבין לדלקות/עסקה. היישום המקיים של מערכת Salesforce על פני מחלקות הארגון והגדרת התהליכי, מהווים שדרוג משמעותי ביכולת הראייה האסטרטגיית של החברה. המערכת מאפשרת ניהול של מאגר נתונים אחד אחד, שב臺יד ניתן להרחיב למחלקות נוספות בחברה וגם מחלוקת הכספיים יכולה להשתיע בו. כמו כן הושג חיסכון משמעותי במשאבים ובזמן.

בתוך חברות יניות - שימוש המערכת מאפשר הן פנים ארגונית והן כלפי לקוחות - הצגה מקיפה של כל המידע לגבי הלוקוח והעסקה שנסגרה בכל רגע נתון, תוך חווית לקוחות נעימה והנגשת המידע בשיקיפות מרבית. כוים במחירות יחסית ניתן לקבל מידע רב על הלוקוח, להוציא דוחות ולמשתמש אסטרטגיה ברמה קריטית בימים בהם ניכר חוסר יציבות כלכלי, היכולת לנתח נתונים ומסעות לקוחות, למקסם נתונים ולמנוף פניות הינה קריטית להצלחת הארגון. הוצאות להטמעת מערכת Salesforce חוצאה ארגון ויישור קו בכל הנוגע להגדרת תהליכי עסקיים, היכולת להפיק דוחות בלחיצת כפתור מס' עית לחיסכון משמעותי של זמן ומשאבים, מינוף עסקאות ויצירת מאגר של לקוחות קיימים וחוזרים. עם המיצאות איתן עבדו בטרם הטמעת המערכת לא ניתן היה למקסם תהליכי תוך כדי צמיחת החברה וגידול בפעולות השיווק.

השימוש במערכת היום מקיים את כל אנשי המכירות והיכולת להציג תמונה מצב הוליסטית וערכה על הלוקוחות גם בפרויקטים שיש בהם גורמים נוספים נושא אחריות - שימושיות וחשובה ביותר אף הוא. המשע לא הסתיים והוא ממשיך לפרויקטים נוספים כגון Community.

החזון

Micel Glik מצינית כי ההסתכלות לטווח הארוך מנעה אותה ואת הארגון קידמה. השאיפה היא להתקדם לאיזור לקוחות אישי שיאפשר לתת מענה דיגיטלי מהיר וליצור ערך תחרותי משמעותי. היכולת להציג לקוחות ברמה גבוהה את כל הנתונים על העסקה ולשקי בצורה בהירה את כל הנתונים לגביים גם במקרים של שירותים של קרוסו נדל"ן אלא באחריות של קבלנים או שותפים עסקיים נוספים. המטרה להתחבר למערכת החזקים, מערכות העברות כספים ועוד שאייפה נוספת לשובה לקרוסו היא סקררים באופן עקבי ושוטף שיאפשרו לה להזות חזקות וחולשות בתהליכי שאחורי מכירה ולהשתפר ולשמור את הלוקוחות מרווחים. כל זאת יעשה בשיתוף פעולה עתידי עם אולקלואוד.

על שיתוף הפעולה עם אולקלואוד



**micel glik
סמנכ"לית שיווק
קרוסו נדל"ן**

"שיתוף הפעולה עם אולקלואוד סייע לנו להציג את המטרות האסטרטגיות של System Salesforce בארגון. קרוסו נדל"ן רצתה להתקדם מספר צעדים קידמה בזמן מהיר יחסית וביעילות. הדרך של הגדרת התהליכי, מהו שדרוג משמעותי ביכולת הראייה האסטרטגית של החברה. לכל אורך התהילה חסנו כי יש לנו שותף לדרך, שותף מקצועי ועל כך אני מלהת הערכה. כל הוצאות, החל מנהלי הלוקוח, דרך מנהלי הפרויקטים וכלה באחרון המישומים, הוכחו בכל שלב את היותם צוות מקצועני, שירוטי וominator בכל עת. חישפנו שותף שאיתו נוכל לróżע לטווח ארוך ולהמשיך למקסם את יכולות המערכת. אולקלואוד בהחלט עומדת בקריטריונים הללו והוכיחה זאת במהלך הפרויקט"