

Řešení pro správu reklamací bytových projektů Vivus od LLP CRM

Výchozí pozice

Vivus, společnost specializující se na bytovou výstavbu, využívá pro správu klientů řešení CRM postavené na technologii Microsoft Dynamics 365 již řadu let. V říjnu 2022 došlo k významnému rozšíření o reklamační portál, který pokrývá celou správu reklamací jak ze strany vlastníků jednotek a členů SVJ, tak i techniků na straně developera, pokud zjistí závadu ještě před předáním bytové jednotky novému vlastníkovi.

Před implementací nového reklamačního řešení neměl Vivus žádný vlastní systém pro správu reklamací, využíval proto software od jednoho z dodavatelů, ale neměl nad ním kontrolu. Nyní Vivus vlastní svůj software a má plnou kontrolu nad děním v systému i nad daty, které jsou v něm uloženy.



Komplexita a rozsah CRM řešení

CRM řeší celý smluvní vztah mezi developerem a klientem – od leadu a příležitosti přes podpisy smluv a řízení front zájemců na prohlídky až po předání bytové jednotky do užívání. Na obchodní a contract proces pak navazuje případný reklamační

proces. Systém je hluboce automatizovaný, aby co nejvíce usnadňoval a zrychloval práci jeho uživatelům.



CRM umožňuje pohodlné vkládání reklamačních událostí (např. závada v bytové jednotce či společném prostoru) a sledování stavu jejich řešení prostřednictvím webového portálu. Práce s reklamacemi může probíhat jako jednokolové či vícekolové řízení. V případě zamítnutí se reklamační uzavře a klient je informován notifikací o důvodech zamítnutí ze strany technika.

Veškerá komunikace nad reklamací probíhá skrze CRM, resp. klientský webový portál, který je na CRM napojen. Pro manažery je portál zdrojem statistických dat o reklamacích a rychlosti či úspěšnosti jejich vyřešení.

Na straně Vivusu a jeho subdodavatelů pracují s CRM manažery a desítky reklamačních techniků. Dále jsou zde tisíce vlastníků bytových jednotek a členů SVJ, kteří k němu budou přistupovat skrze webový portál. Každý den se jeho prostřednictvím řeší desítky reklamací, což koresponduje s velkým objemem developerských projektů Vivus.

Inovativnost řešení

V CRM systému jsou nastaveny automatizační procesy, které hlídají a upozorňují příslušné uživatele o končících lhůtách pro vyřízení reklamace, řídí schvalovací procesy a posouvání termínů. Veškerá správa uživatelů a jejich přihlašovacích údajů je rovněž součástí této automatizace. Jsou zde nastavené rozmanité kroky, které má systém provést automaticky při konkrétní akci v prodejním cyklu bytové jednotky, a to včetně možnosti generování potřebných dokumentů (předávací protokol, reklamační protokol apod.).



Klient obdrží přístup k portálu spolu s předáním bytové jednotky do užívání. Distribuci přihlašovacích údajů (login a heslo) příslušným uživatelům výrazně usnadňuje automatizační proces.

Uživatelské prostředí je vysoce intuitivní, kontextová nápověda je uživatelům k dispozici přímo na portálu, zatímco pro administrátory je snadné tuto nápovědu aktualizovat přímo v rozhraní. K dispozici jsou různé jazykové mutace uživatelského prostředí, a i v tomto případě je snadné přidat novou mutaci přímo z administrátorského rozhraní.

Benefity a inovace

- Vivus již nemusí platit za software třetí strany (úspora nákladů).
- Systém je kompletně spravovaný ze CRM systému.
- Manažeři Vivusu mohou aktivně vstupovat do systému, kde vidí každý krok v životním cyklu reklamace.

- Správa uživatelů a automatizovaná podpora distribuce přihlašovacích údajů do portálu příslušným uživatelům.
- Součástí dat jsou obrázky, videa a další dokumentace dostupná přímo v systému.
- Systém obsahuje řadu automatizací pro reklamační lhůty jednotek (po uplynutí nemůže být reklamační akceptovaná), dále schvalovací proces, posouvání termínů apod.
- Systém před vložením reklamací hlídá, zda kategorie reklamace odpovídá zadané místnosti či společnému prostoru.

Produkty

- Microsoft Dynamics 365 Sales
- PHP/HTML 5 technologie s vlastní SQL databází (vývoj na zakázku zákazníkovi)
- Komunikace probíhá přes nativní Dynamics 365 REST API

O LLP CRM

LLP CRM poskytuje konzultační a implementační služby v oblasti řízení vztahů se zákazníky. LLP CRM se specializuje na řešení Microsoft Dynamics 365 a Pivotal.

Mezi naše klienty patří: Carrollinum, EUC Premium, Odlo, ORLEN Benzina, Raiffeisenbank, Scania, Skanska, Uniqa a mnoho dalších.

Máme zkušenosti s implementacemi CRM systémů pro 100+ zákazníků ve více než 40 zemích a patříme do mezinárodní skupiny LLP Group s více než 30ti-letou konzultační historií. www.llpgroup.com