

## **РЕИНЖИНИРИНГ ПРОЦЕССА ПРОВЕДЕНИЯ СДЕЛКИ КУПЛИ-ПРОДАЖИ ПРИ ПОСРЕДНИЧЕСТВЕ РИЭЛТЕРСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

При проведении сделки купли-продажи с участием риэлтерской организации происходит множество действий, в процессе заняты сотрудники различного уровня квалификации (агенты, риэлтеры, консультанты и др.). Для оптимизации работы целесообразно подробно описать бизнес-процессы организации, при необходимости провести реинжиниринг процессов.

Реинжиниринг (reengineering – англ.) – это поэтапные коренные изменения в компании, направленные на совершенствование деятельности, производимые и измеряемые с точки зрения бизнес-процессов и их показателей. В определение реинжиниринга включают только фундаментальные изменения, полное перепроектирование и переработку деятельности, однако, необходимо производить и фиксировать результаты на уровне отдельных процессов и даже их участков [1]. При проведении сделок купли-продажи риэлтерским организациям целесообразно внедрять в работу CRM-системы. Данная система в организации позволит минимизировать временные затраты на сохранение новых данных в рамках единой информационной базы. Система позволит не только сохранять все данные клиентов, любые контакты специалистов организации с ними, но и сократить временные затраты на работу с клиентами, осуществлять полноценный контроль над бизнес-процессами организации [2].

Для более быстрого осуществления сделки-купли продажи можно предложить следующие мероприятия по усовершенствованию в использовании CRM-системы риэлтерской организации.

1. Для автоматизации процесса подбора объекта недвижимости можно предложить создание личного кабинета пользователя, с помощью которого будет происходить обмен информацией о различных вариантах объектов. Личный кабинет поможет облегчить коммуникацию специалиста по риэлтерской деятельности и потребителя риэлтерских услуг. С помощью личного кабинета исчезает необходимость личных встреч на этапе подбора варианта квартир, что значительно сокращает трудозатраты и позволяет быстрее провести сделку. В личном кабинете клиент дополнительно может видеть информацию о текущей ситуации на рынке.

2. Достаточно большое количество времени после подбора вариантов для сделки тратится на показы объектов недвижимости потенциальным покупателям. Для ускорения этапа просмотра вариантов квартир

можно предложить внедрение системы обычных видеообзоров и 3D-туров. Эта система позволит клиенту просмотреть возможные варианты квартир без многочисленных выездов на них. Для каждого объекта агент после заключения договора на рекламу с собственником может снимать видеообзор квартиры, для отдельных, более дорогих квартир, может создаваться 3D-тур.

3. При покупке квартиры, довольно часто, клиенту необходим дополнительный источник финансирования – кредит в банке. Зачастую риэлтерские организации имеют в штате собственного специалиста по кредитованию, для снижения трудозатрат возможно создание и внедрение онлайн приложения с автоматическим подбором кредита, в котором клиент сможет по заданным параметрам подобрать наилучший вариант для себя, а специалист по кредитованию на следующем этапе проведения сделки расскажет только о деталях выбранной программы и поможет подать заявку в банк.

4. Для поддержания в актуальном состоянии клиентской базы и создания дополнительного потока клиентов можно предложить онлайн рассылку вновь поступивших в агентство объектов, а также новостей или акций для ранее обратившихся в риэлтерскую организацию клиентов, что станет возможностью напомнить об успешном сотрудничестве и предложить дальнейшее сотрудничество.

5. Перспективным направлением при должных корректировках текущего законодательства может стать заключение договоров на оказание риэлтерских услуг в онлайн режиме.

Перспектива роста для любой организации кроется в освоении новых видов деятельности, повышении конкурентоспособности за счет оказания более качественных услуг.

Для большего потока клиентов и большего заключения сделок риэлтерским организациям необходимо вносить изменения в работу процессов, а также модернизировать уже имеющиеся системы.

Успешная реализация преобразований влечет всесторонние изменения в системе управления организации.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Реинжиниринг бизнес-процессов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.elma-bpm.ru/product/bpm/reinzhiniring-biznes-processov.html>. – Дата доступа: 09.04.2020.

2. Бизнес-процессы агентства недвижимости и CRM-система [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.crm-practice.ru/articles/3138/>. – Дата доступа: 09.04.2020.