

интерес как для простого человека, желающего решить свой квартирный вопрос, так и с точки зрения тех, кто заинтересован в покупке или аренде коммерческих площадей, инвестициях в недвижимость и т.д.

Д.С. Король, Д.С. Шаматурская

БГЭУ (Минск)

Научный руководитель — Н.Е. Свирейко, канд. экон. наук, доцент

CRM-СИСТЕМЫ ДЛЯ РЫНКА НЕДВИЖИМОСТИ

CRM-система (Customer Relationship Management — Управление отношениями с клиентами) — это специальное программное обеспечение для автоматизации взаимодействия с клиентами, повышения уровня продаж, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания клиентов путем сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними, идентификации и улучшения бизнес-процессов и последующего анализа достигнутых результатов. CRM-система содержит информацию о клиентах организации. Здесь отражена история работы с каждым клиентом (когда совершался первый звонок, что его интересовало, когда он заключил сделку), контактные данные: номер телефона, электронная почта. Возможности CRM-системы велики: учет звонков и сделок, управление задачами и проектами, запись клиентов, автоматизация бизнес-процессов, построение отчетов, управление финансами, интеграция с почтой, телефонией, социальными сетями, SMS и e-mail-рассылкой.

В 2015 г. консалтинговая компания Captterra опросила 500 компаний и выяснила, что после внедрения CRM-системы их прибыль возросла от 25 до 35 %. А у одного из клиентов компании «Маршрут ТВ» после внедрения CRM-системы прибыль увеличилась в 1,5 раза. При использовании CRM увеличиваются и другие показатели, которые помогают быстрее развиваться компании. Быстрее происходит работа менеджеров, они могут тратить на совершение сделок больше своего времени. При увеличении продаж растут и прибыль, что дает возможность вкладывать в бизнес больше ресурсов. А при развитии бизнеса организация становится более успешной и выходит на новый уровень [1].

При выборе CRM-системы нужно обращать внимание на следующие моменты [2]:

1) стоимость. Если бизнес только начинает развиваться, то лучше выбирать бюджетный вариант. При выходе бизнеса на новый уровень можно заменять CRM-систему на более дорогостоящую;

2) интеграция с другими инструментами;

3) возможность кастомизации. При большом потоке информации о клиенте многое может оказаться лишним, важна возможность корректировки данных, чтобы оставить только нужную информацию;

4) клиентская поддержка, позволяющая устранить возможные неисправности CRM-системы.

Организации, работающие на рынке недвижимости, могут использовать коллаборационные и комбинированные CRM-системы. Наиболее популярны готовые программные продукты: «Битрикс24», «amoCRM», «bpm'online», «1С CRM», однако целесообразно применять собственные CRM-системы, учитывающие специфику продаваемых объектов и сделок с ними.

Таким образом, CRM-система помогает лучше обслуживать потенциальных покупателей объектов недвижимости, быстрее оценивать эффективность работы менеджеров и развивать бизнес.

Источники

1. CRM-система — что это такое? [Электронный ресурс] // S2. — Режим доступа: https://salesap.ru/crm/crm_sistemy_chno_eto.

2. Топ-10 лучших CRM-систем для бизнеса 2019. Рейтинг и сравнение [Электронный ресурс] // Kickidler. — Режим доступа: <https://www.kickidler.com/ru/for-it/methods-of-working/top-10-luchshix-crm-sistem.-rejting-i-sravnienie.html>.

К. Карпович, Е. Кулик

БГЭУ (Минск)

Научный руководитель — О.Ю. Остальцева

СТОИМОСТЬ ОБЪЕКТОВ ЖИЛОЙ НЕДВИЖИМОСТИ: ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АСПЕКТ

Из всех видов стоимостей имущества наиболее распространенные оценочная и рыночная. Оценочная стоимость — это индексируемая величина первоначальной стоимости объекта жилой недвижимости. Для ее определения используют первоначальные затраты на постройку объекта жилой недвижимости и понижающий коэффициент, величина которого варьируется в зависимости от уровня износа объекта жилой недвижимости. Первоначальная оценочная стоимость объекта жилой недвижимости, в частности квартиры, указывается в техническом паспорте на последней странице. Если в техническом паспорте таких данных нет, то в практической деятельности используют данные из сборника № 28 укрупненных показателей восстановительной стоимости жилых, общественных зданий и зданий и сооружений коммунально-бытового назначения для переоценки основных фондов.