IMMO FRANCOIS

Procesautomatisatie zorgt voor de klik met Immo Francois

Eén centraal platform voor alle processen, met het oog op interne efficiëntie en klanttevredenheid



IMMO FRANCOIS

Procesautomatisatie zorgt voor de klik met Immo Francois

IN SHORT

Client: Immo Francois
Industry: Real estate

WHAT DID WE DO

- Business process automation
- Workflow analysis
- Workflow architecture
- Set-up automation tools

IMMO FRANCOIS

Een digitaal transformatietraject waar niet alleen medewerkers en kantoorverantwoordelijken, maar ook prospecten en klanten rechtstreeks of onrechtstreeks baat bij hebben: dat was de doelstelling van Immo Francois. Concreet bestond de opdracht van Handlangers eruit om het volledige verkoop- en verhuurproces te automatiseren. Wij zorgden ervoor dat alles klikte.

“De klik met je thuis”: dat is de keuze waarmee Immo Francois een totaalervaring aanbiedt aan klanten. Met verregaande expertise over hun buurt verkopen en verhuren lokale vastgoedmakelaars panden in de volledige regio Oost- en West-Vlaanderen.

Ervoor zorgen dat het klikt, kan alleen als alle digitale processen feilloos op elkaar afgestemd zijn. Digitalisatie en automatisatie zou Immo Francois de nodige voorsprong bezorgen in de concurrentiële vastgoedmarkt. Een opdracht waarin wij ons helemaal thuis voelen!

De vraag was dus om de verkoopflow en de verhuurflow volledig te digitaliseren en te automatiseren. Daarvoor hadden we een tool nodig die… álles kan. Geen eenvoudige klus, die een stapsgewijze aanpak vereiste. In overleg stelden we een heldere **project outline** op, waar duidelijke verwachtingen aan gekoppeld werden.

PROJECT OUTLINE

- Audit van bestaande tools en flows
- Behoefte-analyse
- Functionele analyse
- Selectie van de juiste tools om de architectuur te realiseren
- Implementatie van de tools en set-up

Met een pragmatische aanpak slaagden we erin om een realistische route uit te stippelen. We willen namelijk niet enkel op korte termijn processen optimaliseren, maar ook op lange termijn ons plan zien renderen. We streven naar een duurzame transformatie van de bedrijfsstrategie.

AUDIT VAN DE BESTAANDE TOOLS EN FLOWS

Om een grondig inzicht te krijgen, volgden we de bestaande processen een tijdje van dichtbij op. Immo Francois nam ons mee op de werkvloer om te zien hoe data werden opgeslagen, panden opgevolgd en verkoopovereenkomsten gesloten. Van bij de prospectiefase van de panden tot aan de uiteindelijke verkoop en service na verkoop hebben makelaars digitaal heel wat taken uit te voeren. Denk maar aan het schattingsverslag genereren, het EPC-verslag opvragen, de verkoopovereenkomst opstellen...

We maakten een schematisch overzicht van alle processen om een helicopter view te krijgen van alle tools en hun onderlinge data-uitwisseling. In de originele set-up, die voornamelijk ondersteund werd door CRM-systeem Sweepbright, zagen we voornamelijk optimalisatiemogelijkheden wat betreft het reduceren van de workload.

BEHOEFTE-ANALYSE

Om te achterhalen wat er verder nog leeft in de organisatie, gingen we in gesprek met de makelaars, kantoorverantwoordelijken en de zaakvoerder.

Zo bleek bijvoorbeeld dat alle 28 kantoren hun eigen nuances legden binnen de algemene workflow. Dat bemoeilijkte soms de vergelijkende analyses tussen kantoren. Met het oog op de 50 kantoren die Immo Francois in de toekomst wilt uitbouwen, gingen we daarom op zoek naar een model dat nog meer schaalbaar, uniform en flexibel is.

FUNCTIONELE ANALYSE

De behoefte-analyse vertaalden we naar een technisch implementeerbaar plan. We tekenden de ideale architectuur uit op het gebied van:

- Database
- Datastromen
- Processen
- Automation flows

SELECTIE VAN DE JUISTE TOOLS OM DE ARCHITECTUUR TE REALISEREN

Vanuit Immo Francois bestond de hoofdfocus eruit om een tool te vinden die in geen enkel opzicht een rem vormde op innovatiemogelijkheden.

“We zochten naar een platform dat alle data, datastromen en automatisatieprocessen kon ondersteunen op een toekomstbestendige en veilige manier.”

DE FLEXIBILITEIT VAN ZOHO

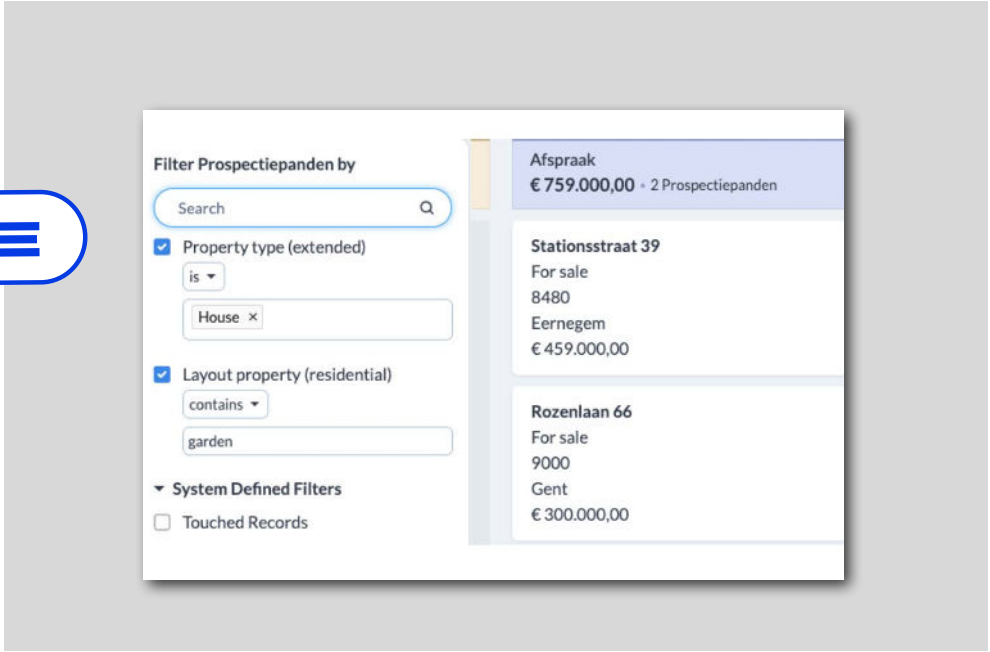
Enter: **Zoho**, een ecosysteem met tal van integraties. Applicaties kunnen flexibel modulair worden toegevoegd op basis van de specifieke noden. Dankzij de native integraties zijn custom koppelingen niet nodig en was Immo Francois een pak minder afhankelijk van externe systemen. Voor een aantal taken, zoals het berekenen van de EPC-waarde, de automatisatie van de huurindexatie en het publiceren van de panden, bouwden we ook een efficiënte synchronisatie met gespecialiseerde tools, waaronder Sweepbright.

FUNCTIONELE ANALYSE

Uiteraard realiseerden we niet alles in één keer. Aan de hand van deelprojecten boekten we meteen voelbare vooruitgang. We deelden de roadmap namelijk op in verschillende building blocks, denk maar aan:

- Gestructureerde database
- Pandensoftware
- Mailing software
- Marketing automation-pakket
- Documentenbeheer

Daarbij hadden we bijzondere aandacht voor de compatibiliteit en connectiviteit tussen pakketten



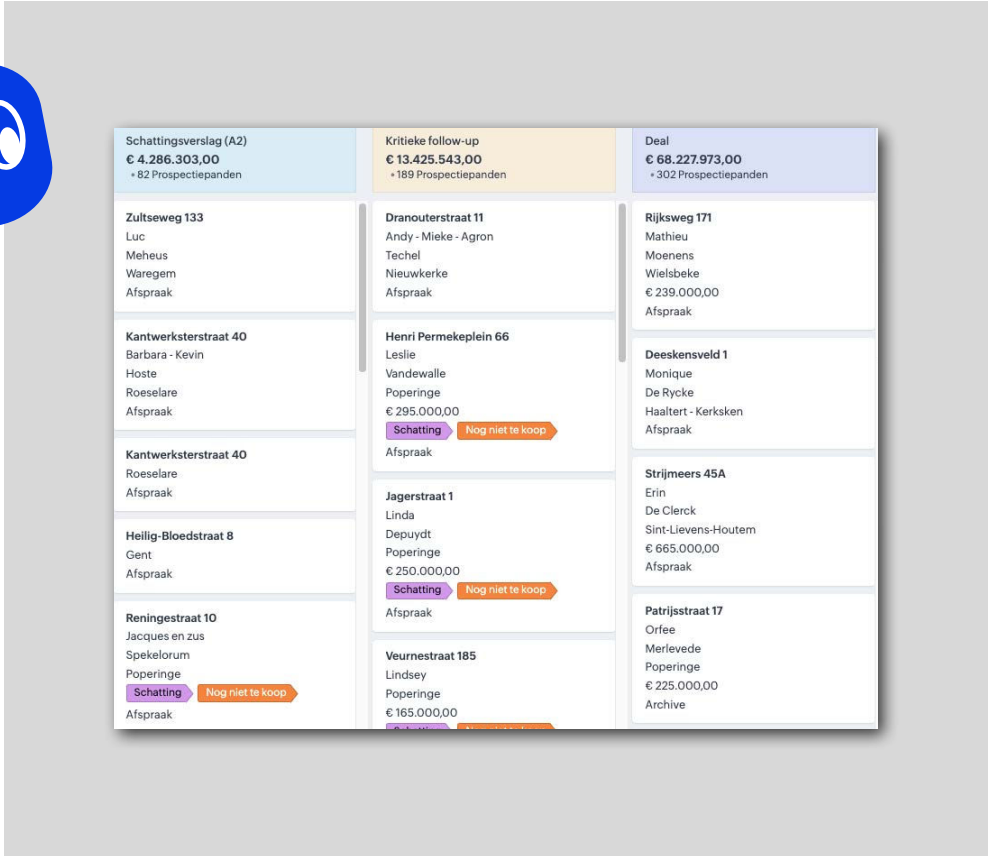
Database panden

OWNER ASSIGNMENT WORKFLOW

Op basis van de functionele - en behoefte-analyse kwam onder meer naar voren dat er nood was een performante lead rotation. Het nieuwe platform moest namelijk werkbaar zijn voor alle 28 kantoren. Leads en panden moesten natuurlijk bij het juiste kantoor terechtkomen.

In het nieuwe ecosysteem hebben we de mogelijkheid voorzien om alle binnenkomende panden op een efficiënte manier toe te wijzen aan het juiste kantoor en de juiste makelaar, op basis van

- het transactietype: te koop of te huur
- de regio, waarbij we grotere gebieden opdelen in meerdere subregio's of wijken
- het type pand: Immo Francois of één van de andere brands (Chapter en Francois For Professionals)



Schattingstatus panden

ROLLEN EN PROFIELEN

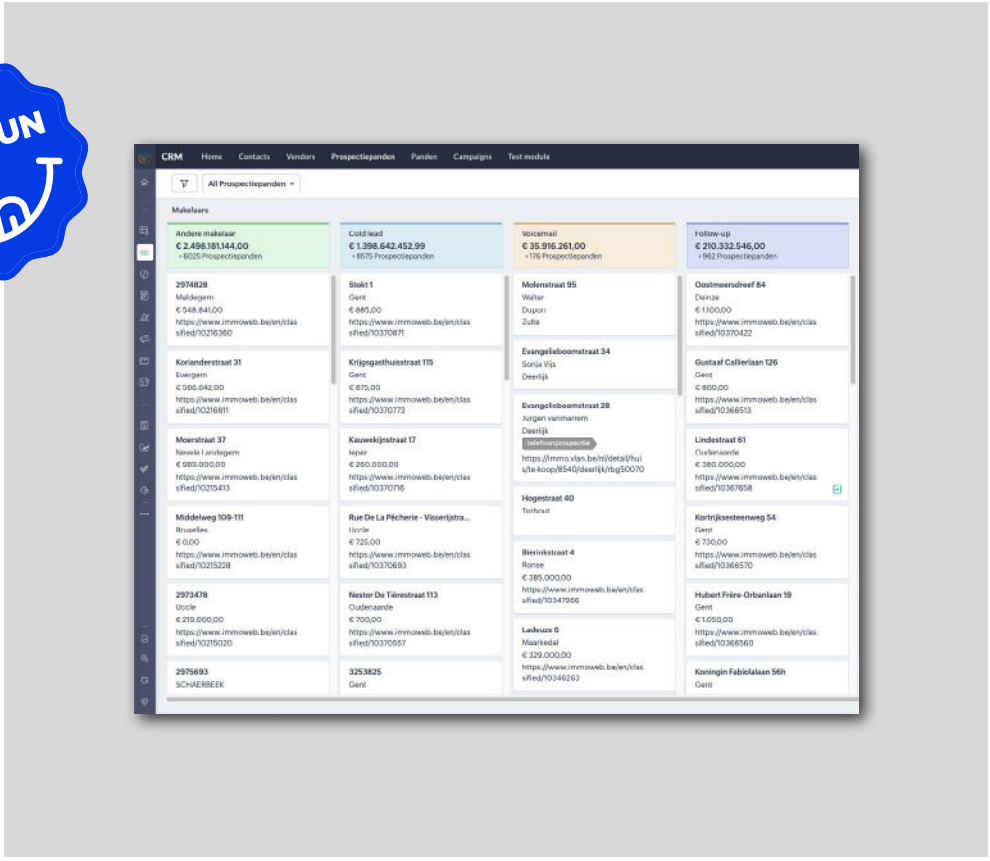
Daarnaast hadden we een goed uitgetekende rol- en profielhiërarchie nodig waarbij elke makelaar, administratief bediende, kantoorverantwoordelijke én het centraal management de juiste rechten en bevoegdheden kreeg. Ook dat realiseerden we met Zoho.

- Makelaars krijgen enkel de panden te zien die aan hen zijn toegewezen.
- Kantoorverantwoordelijken en administratief bedienden zien enkel de panden die onder hun regio's vallen.
- Het centraal management heeft toegang tot álle informatie.

DE VOLLEDIGE VERKOOPFLOW IN ÉÉN PLATFORM

Met behulp van Zoho doorlopen panden vandaag de volledige verkoopflow. Zoho functioneert met andere woorden als leadplatform waarin alle prospectiepanden worden aangemaakt en beheerd.

- Via verschillende integraties, zoals websiteformulieren en de chatbot, worden panden toegevoegd aan de pandendatabase.
- Panden worden opgevolgd met lead nurturing met behulp van marketing automation.
- Zodra panden klaar zijn voor verkoop, worden ze gepubliceerd.
- De impact van elke fase in de funnel wordt gemeten om bottlenecks en quick wins snel op te merken.



Prospectstatus panden

ZOHO CRM

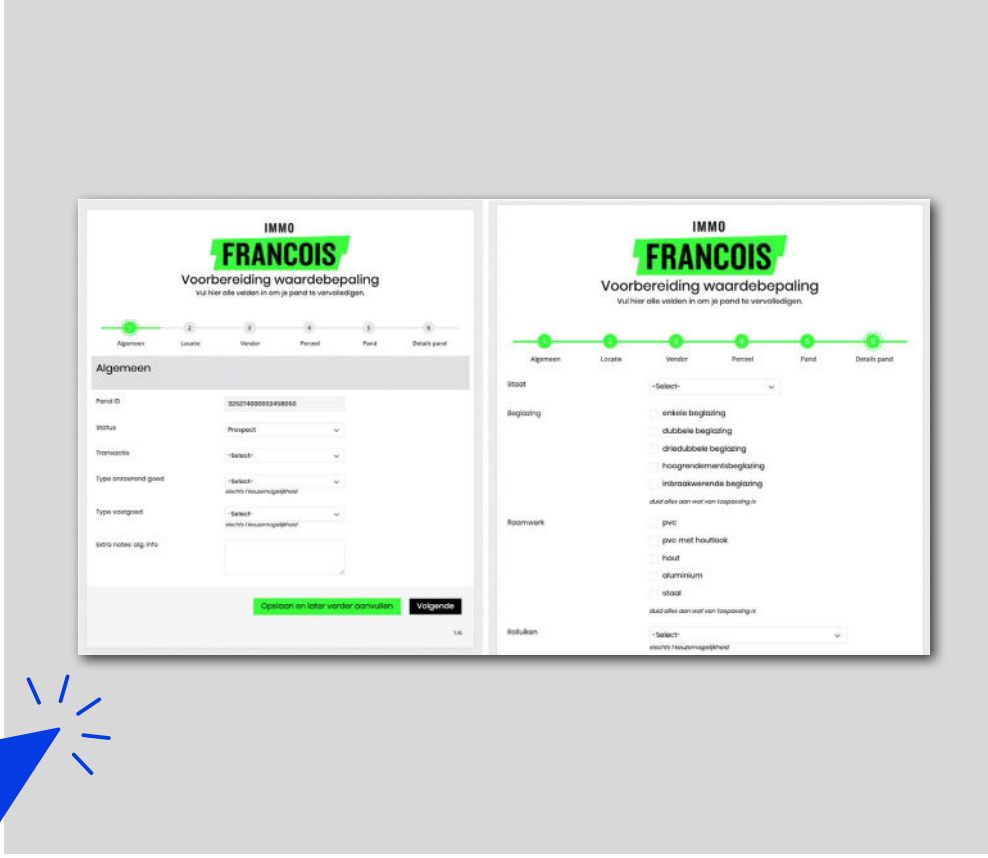
Vanuit Zoho CRM volgen de makelaars alle prospectiepanden op van cold lead tot deal. Het is de ‘pandendatabase’ van Immo Francois. Panden doorlopen hierin de volledige sales pipeline. Vanuit deze centrale hub laten we ook de meeste geautomatiseerde bedrijfsprocessen vertrekken, zoals formulieren invullen en documenten genereren. Hiervoor maakt de makelaar gebruik van Zoho Forms en Zoho Writer, al voelt het grotendeels aan als één en dezelfde applicatie. Dankzij een koppeling met Outlook worden afspraken met kopers en verkopers bovendien automatisch ingepland in de agenda van makelaars.

ZOHO FORMS

De formulierenmodule is offline beschikbaar, zodat makelaars ook op locatie het formulier kunnen invullen. Makelaars hebben verder de mogelijkheid om de gegevens tijdelijk op te slaan en te verzenden naar hun e-mailadres, om eventueel later op kantoor verder aan te vullen.

SYNCHRONISATIE MET SWEEPBRIGHT

Eenmaal de verkoopopdracht ondertekend is en Immo Francois het pand op te koop of te huur stelt, wordt het pand doorgestuurd naar Sweepbright. Het toevoegen aan Sweepbright is rechtstreeks gekoppeld aan de publicatie van het pand op de website van Immo Francois en op immoplatformen.



Invulformulier plaatsbezoek

Let’s talk

Complexe interne processen zijn zowel bij uw medewerkers als bij uw klanten voelbaar. Vereenvoudigen, digitaliseren en automatiseren? In zulke opdrachten voelen wij ons thuis. Van de workflow-architectuur tot de set-up van automation tools. Neem contact op!

How to get started?
Get in contact with us!

KONKREET

BELGIUM
Lange Violettestraat 94
9000 GENT

THE NETHERLANDS
B. Building 1,
Johan Huizingalaan 763a
1066VH Amsterdam

The information contained in this document may not be used, published or redistributed without the prior written consent of Handlangers bvba/Megalomaan bv.