

Knight Frank: Einheitliche

Prozesse & gesteigerter

Umsatz durch digitale

Transformation

Knight Frank

Case Study



"With Objectivity's great help, we developed a system that connects people and properties, which is fundamental to fulfilling our clients' needs."

Andrew Radwell
Partner
Knight Frank LLP

Knight Frank, eine der weltweit größten Immobilienberatungsgesellschaften wollte ein einheitliches Kundenbeziehungs- und Immobilientransaktionsmanagementsystem schaffen. Die neue Lösung würde Prozesse optimieren und als Ersatz eine wesentliche Verbesserung der Legacy-Anwendungen darstellen und integrierte Unterstützung für ihre wichtigsten Geschäftsaktivitäten bieten.

Geschäftsanforderungen

Mit über 500 globalen Büros and 18,000 Mitarbeitern wollte Knight Frank ein System kreieren, welches als eine einzige Informationsquelle für Kunden- und Immobilien auf der ganzen Welt dienen könnte. Das System würde es Knight Frank ermöglichen, die Anforderungen des globalen Kundenstamms des Unternehmens besser zu erfüllen. Ein zentrales System würde ein qualitativ hochwertiges Erlebnis in allen Niederlassungen und für alle Kunden unabhängig vom Standort gewährleisten und zum ersten Mal Kundenund Immobilienwissen offenlegen, das in separaten Anwendungen gespeichert wurde.

Knight Frank wollte auch mehr Kontrolle über die Betriebsabläufe erlangen. Um dies zu ermöglichen, mussten sie einen Weg finden, ihre neue Lösung unabhängiger von den verschiedenen Lizenz- und Softwareanbietern zu machen, mit denen sie zusammenarbeiteten. Dies würde nicht nur helfen, schneller auf geschäftskritische Entscheidungen zu reagieren, sondern auch die Betriebskosten senken.

Aus diesem Grund hat das Unternehmen beschlossen, einen "Hub" zu schaffen – ein maßgeschneidertes Technologiesystem, das es Agenten erleichtert, Kunden mit den Eigenschaften innerhalb einer Anwendung zu verbinden. Das neue System würde gleichzeitig das Cross-Selling erheblich steigern.

Projekt Details

Um das Hub-Projekt zu entwickeln, entschied sich Knight Frank für eine Partnerschaft mit Objectivity. Das übergeordnete Ziel der Entwicklungsbemühungen bestand darin, ein robustes, multifunktionales System zu schaffen, mit dem die Mitarbeiter ihre Kunden- und Immobilientransaktionen einfach verwalten können. Das Objectivity-Entwicklungsteam und UX-Experten lieferten das Backend und das Frontend der Lösung und stellten sicher, dass alle benutzerbezogenen Funktionen eine durchweg gute Benutzererfahrung bieten.

Die Lösung – "Hub" – ist ein global leistungsfähiges CRMsowie ein privates Transaktionsmanagementsystem für Wohn- und Geschäftsgebäude. Es verfügt über eine Reihe einzigartiger Merkmale und Funktionen im Zusammenhang mit Immobilien und Immobilienmarkttransaktionen, wie z.B.:

- Verwaltung der Anforderungen, Aktivitäten und Mietverhältnisse der Kunden,
- Kartenintegration,
- papierlose Verträge,
- automatisierte Inhaltsübersetzung,
- automatische Währungseinheitsumrechnung,
- flexible Berichterstellung und Dokumentenerstellung,
- Integration mit anderen Systemen, einschließlich der Webseite von Knight Frank.

Geschäftsvorteile

"Hub" wurde als Antwort auf das Hauptgeschäftsziel von Knight Frank entwickelt: Das einzigartige Angebot effektiver zu gestalten, indem Daten intelligent genutzt werden, um enge Kundenbeziehungen aufzubauen und die Leistung zu verbessern.

Das neue System ermöglicht es dem Unternehmen, Kunden und Immobilien auf die bestmögliche und optimale Weise miteinander zu verbinden. Seit seiner Implementierung ist "Hub" das Herz von Knight Frank und spielt eine grundlegende Rolle bei der Unterstützung des Unternehmens bei der Erfüllung seiner Kundenbedürfnisse und -erwartungen.

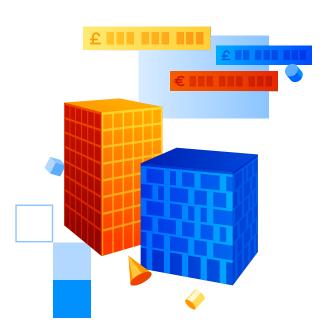
Durch die eigene <u>Softwarelösung</u> zur Verwaltung von Einträgen und Beziehungen, ist nun Knight Fank in der Lage, auch in Zukunft herausragende Kundenerlebnisse zu bieten.

Der Zusammenhalt und die Einheit, die durch "Hub" geschaffen wurden, haben Knight Franks Arbeitsweise zentralisiert und Möglichkeiten geschaffen, Kunden zu suchen, zu analysieren und zu bedienen. Das neue System dient nun als zentrale Quelle für alle Kontakt-, Unternehmens- und Immobilieninformationen und ist zusätzlich in die anderen Schlüsselsysteme integriert.

Als moderne Webanwendung können die Agenten von Knight Frank sie praktisch überall und auf jedem Gerät verwenden – sei es per Web oder Mobiltelefon. Es bietet flexible Berichterstellung, integrierte Zuordnung, Umrechnung von Währungseinheiten und viele andere branchenführende Funktionen.

Das Unternehmen hat beschlossen, "Hub" als maßgeschneiderte Lösung zu entwickeln, um sicherzustellen, dass das neue System ihren spezifischen Anforderungen optimal entspricht und hilft, einen größeren Wettbewerbsvorteil auf dem Markt zu erzielen.





Mit der richtigen Technologie ausgestattet, kann das Unternehmen Informationen effizienter austauschen, was wiederum dazu beiträgt, mehr Kunden zu gewinnen. Mit "Hub" kann ein Vertreter eines seiner Teams (gewerblich, privat usw.) auf die Datensätze zugreifen, um die Fragen der Kunden schnell und genau zu beantworten. Dies liegt daran, dass Informationen, z.B. ob eine Immobilie verkauft wurde oder kürzlich verfügbar wurde, jetzt per Mausklick geteilt werden können.

"Hub" zu erstellen war einer der wichtigsten Schritte des Unternehmens bei der digitalen Transformation. Knight Frank plant, viele andere technologische Fortschritte in seinem Betrieb einzubeziehen, um Wachstum und Innovation zu ermöglichen.

Seit seiner Implementierung hat "Hub" Knight Frank dabei geholfen, die Herausforderungen von Covid-19 zu meistern, auf schnell sich ändernde Anforderungen zu reagieren und das britische Geschäft in einer der aktivsten Phasen seiner Betriebsgeschichte zu unterstützen.

Ergebnisse

Derzeit wird "Hub" täglich von über 2.000 Benutzern genutzt. Sie erstellen jeden Monat Tausende von Datensätzen auf gewerblichen und privaten Märkten, was zu Hunderttausenden von Systemoperationen führt.

"Hub" unterstützt die Niederlassungen von Knight Frank in 6 Ländern und auf 4 Kontinenten und verwaltet ein Portfolio, das aus Millionen von Kontakten, Immobilien und Unternehmen besteht.



Knight Frank LLP, gegründet 1896 in London, ist eine Immobilienagentur sowie eine Wohn- und Gewerbeimmobilienberatung. Seit seiner Gründung hat es sich zu einer der weltweit größten Immobilienberatungen mit über 500 Niederlassungen weltweit und über 18.000 Mitarbeitern entwickelt.

knightfrank.de

Kontaktieren Sie uns, um mehr zu erfahren.

Melden Sie sich bei uns, wenn Sie dieses Thema oder andere digitale Strategien besprechen möchten.

Objectivity Ltd

9 Westwood House, Westwood Business Park Coventry, CV4 8HS United Kingdom +44 (0)2476 420000

Objectivity GmbH

Neue Mainzer Str. 75, 60311 Frankfurt am Main, Deutschland +49 160 95667774

www.objectivity.co.uk www.objectivity.de













Wir sind für Sie da

Beteiligung in jeder Phase Ihres Projekts.