**Nuo rezervacijos iki raktų: kaip klientų portalas keičia būsto pirkimo procesą**

**Nekilnojamojo turto (NT) pirkimas ilgą laiką buvo siejamas su gausybe dokumentų, susirašinėjimų ir nuolatinių skambučių. Tačiau technologijoms tobulėjant, vis daugiau klausimų galima išspręsti vienoje vietoje – per specialiai būsto pirkėjui sukurtą klientų portalą.**

Pasak tokį portalą sukūrusios bendrovės „Realco“ IT projektų vadovės Erminos Kačinskienės, pernai ėmus šį įrankį naudoti, beveik visas būsto įsigijimo procesas tapo ne tik sklandesnis, bet ir kur kas patogesnis tiek klientui, tiek įmonei.

**Viskas vienoje vietoje**

Pasak E. Kačinskienės, kliento portalas – tarsi skaitmeninis būsto įsigijimo klausimų administravimo centras, veikiantis „vieno langelio“ principu. Jame po būsto rezervacijos asmeninį prisijungimą gavęs pirkėjas gali rasti visą reikalingą informaciją bei funkcionalumus, reikalingus būsto įsigijimo procese.

„Kliento portalas yra sujungtas su mūsų bendrovės naudojama verslo valdymo sistema (VVS), iš kurios automatiškai eksportuojami visi klientui reikalingi duomenys: sutartis, būsto techniniai parametrai, planai, netgi .dwg failai, kuriuos klientai gali naudoti, koreguodami buto planą ar planuodami baldų išdėstymą. Viskas yra sinchronizuojama realiu laiku, tad pirkėjui nebereikia ieškoti, kur papildomai kreiptis ar kam skambinti – viskas patogiai pasiekiama vienoje vietoje“, – sako E. Kačinskienė.

Pasak jos, tokia centralizuota sistema eliminuoja neapibrėžtumo ir nepakankamo informuotumo jausmą, dažnai lydintį NT pirkėją. Vietoje to, kad klausinėtų ir tikslintųsi dėl kiekvieno dokumento ar pažymos, klientas tiesiog prisijungia prie portalo ir iš karto mato pilną, nuolat atnaujinamą informaciją.

**Automatiniai mokėjimai**

Be visos aktualios informacijos, kliento portale yra ir kitų funkcionalumų. Pavyzdžiui, automatiniai mokėjimai, mokant avansą dalimis.

„Žmogus prisijungia ir mato visas jam priskirtas sutartis, mokėjimų grafiką, gali paspausti „mokėti“ ir automatiškai nukreipiamas į savo e-banką. Įmokos kodai taip pat automatiškai sugeneruojami mūsų sistemos, todėl eliminuojama žmogiškųjų klaidų rizika. Atlikus mokėjimą, žinia apie tai realiu laiku patenka į mūsų buhalteriją, o klientas sistemoje mato, kad mokėjimas atliktas“, – aiškina IT projektų vadovė.

Šis sprendimas ypač patogus pradinio įnašo skaidymui, kai 15 proc. suma dalijama į dalis per ilgesnį laikotarpį. Sistema automatiškai apskaičiuoja reikalingus mokėjimus ir pateikia visą jų istoriją, tad žmogui nebereikia pačiam sekti sumų rankiniu būdu ar baimintis, kad praleis mokėjimo terminą.

**Sklandus bendravimas ir defektų valdymas**

„Kiekvienas naujas mūsų vystomas projektas, vos gavus statybų leidimą, patenka į VVS sistemą, o jam sukuriamas atskiras tinklalapis. Statyboms įsibėgėjant, šiame tinklalapyje atsiranda vis daugiau informacijos: bendras projektas, butų skaičius, jų išplanavimas ir t. t. Kai būstai pradedami pardavinėti, informaciją apie kiekvieną rezervuotą būstą automatiškai mato visi mūsų vidinės sistemos naudotojai, o klientas, sudaręs preliminarią būsto pirkimo sutartį, gauna unikalų prisijungimo kodą prie jam skirto klientų portalo“, – sako E. Kačinskienė.

Portalas yra patogus įrankis ir vėliau, jau būstą įsigijus. Per jį pirkėjai gali pateikti pranešimus apie pastebėtus būsto defektus, patogiai pridėti defekto aprašymą bei atitinkamas nuotraukas.

„Mūsų NT priežiūros ir garantinės tarnybos skyrius iš karto gauna visą konkrečiam atvejui reikalingą informaciją – su nuorodomis į buto numerį, pirkimo datą, garantijos laikotarpį. Užduotis priskiriama atsakingam rangovui, o klientas per sistemą gauna laiškus apie gautos užklausos patvirtinimą, darbų eigą ir užbaigimą. Tai leidžia tiek klientui, tiek įmonei išvengti laiką eikvojančių skambučių ir komunikacinių nesusipratimų“, – pasakoja IT specialistė.

„Realco“ patirtis rodo, kad į bendrą verslo valdymo sistemą integruotas klientų portalas ne tik padėjo dar labiau optimizuoti įmonės vidinius procesus, bet ir ženkliai pagerino klientų patirtį.

„Kiekvienam mūsų klientui šis funkcionalumas reiškia daug mažiau rūpesčių, kur kas daugiau aiškumo bei greitą ir patogią prieigą prie visos aktualios informacijos. Mes taip pat nuolat tobuliname „vieno langelio“ principu veikiantį klientų portalą, kad viskas jame būtų pateikiama kuo efektyviau, paprasčiau ir intuityviau“, – apibendrina E. Kačinskienė.

**Daugiau informacijos:**

Kristina Grubliauskaitė-Svitojė

„Realco“ atstovė komunikacijai

+370 640 24057

[kristina.svitoje@realco.lt](mailto:kristina.svitoje@realco.lt)