

**Возможности
digital-технологий в процессах
управления риэлторскими
компаниями разных уровней.**



Вильдан Хусаинов
Компания «Этажи»

План на **мастер-класс**

- Какие именно процессы работы агентства необходимо оцифровать в первую очередь
- Как организовать первичную оцифровку процессов недорогими инструментами
- Нормативы показателей;
- Как применять оцифрованные данные в работе руководителя агентства;

Почему?

Искусственный интеллект
опережает людей во многих
отраслях



Какие процессы необходимо оцифровать в первую очередь



1



Основные процессы

HR

Обучение

Продажи

Ипотека

Юр блок

Маркетинг

Колл
центр

Информац
ия

Развитие риэлторских компаний



Фаза 1. Открытие компании

HR

Обучение

Продажи

Маркетинг

Юр блок

Ипотека

Колл центр

Информация

найм

Обучение
текущими
риэлторами

Валовые
поступления

Реклама на
доски
объявлений от
риэлторов

Риэлторы
сами готовят
договоры

Клиенты
сами ходят в
банки

Листинги в
Excel

Фаза 2. Раннее формирование компании

HR

Обучение

Продажи

Маркетинг

Юр блок

Ипотека

Колл центр

Информация

Задатки

Реклама
компании

Отдельный
юрист

Риэлторы
подают
заявки в
банки

Ответы на
звонки
специалистом

Фаза 3. Формирование базовой системы продаж

HR

Обучение

Продажи

Маркетинг

Юр блок

Ипотека

Колл центр

Информация

Адаптация

Обучение
текущими
отдельным
специалистом

Менеджеры
ОП

Отдельный
помощник
риэлторов

Фаза 4. Формирование системы продаж среднего уровня



Фаза 5. Сформированный отдел продаж

HR

Обучение

Продажи

Маркетинг

Юр блок

Ипотека

Колл центр

Информация

работа по опережающим показателям

Обучение от разных отделов

CRM

Контроль качества юриста

Система опроса клиентов по качеству работы

Сервис фотографирования объектов

ассесмент

Опережающие показатели

Качество фото

Фаза 6. Системный фокус на клиента

HR

Обучение

Продажи

Маркетинг

Юр блок

Ипотека

Колл центр

Информация

Системное
Exit
интервью

Анализ
эффективнос-
ти обучения
на основе
динамики
сотрудников

CRM

Система
устранения
причин
текучности

Опережаю-
щие
показатели

Автомати-
зация

Страхование

Формиро-
вание ЦКС

Фокус на
качество
описания

Контроль
отработки
жалоб

Качество
ведения
клиента в
системе

Фаза 7. Начальный фокус на эффективность бизнес процессов

HR

Обучение

Продажи

Маркетинг

Юр блок

Ипотека

Колл центр

Информация

Сейлз
коучинг

Руководители
ОП

Умная
выгрузка по
уровню
конвертации
источников

Воронка
консультиро
вания

Частичный
анализ
воронки

Анализ
скоростных
показателей

ИПР и
развитие
АУП

Выделение
отдельных
направлений
(Новостр,
загордн и т.п.)

Централиза-
ция
организации
расклейки

Судебный
отдел

Контроль
клиентов
без
внимания

PR служба

Возврат
клиентов
без
внимания

Фаза 8. Высокий уровень фокуса на эффективность бизнес процессов



HR	найм	адаптация	контроль закрепляемости	работа по опережающим показателям	ассесмент	авто exit интервью с доработкой проблемных зон	СРМ HR отдела				
Обучение	обучение новых ризлторов другими ризлторами/директором	обучение новых ризлторов специальным тренером	разделене ризлторов на группы новичков (0-3, 4-5), обучение по разным технологиям тренером	Формирование системы обучения от разных направлений по группам ризлторов	Система анализа эффективности обучения на основе периода работы новичков	Система сейлз коучинга	ИПР и развитие АУП персонала	Обучающий портал, онлайн обучение			
Продажи	Валовые поступления	Задатки	Менеджеры ОП	Воронка	СРМ	опережающие показатели	Руководители ОП	Отдельные направления анализа (Покупка/продажа)	АСУ	ИСУ	
Ипотека	Отправка клиентов в банк	Подача ризлторами	Выделение отдельной функции, как помощника	Консультация брокером + подача	Ипотека + страхование	Анализ части воронки	СРМ по ипотеке	Анализ всей воронки	Анализ работы ОП по ипотеке	Анализ Временых показателей	
Юриспруденция	Ризлторы сами делают договор	Отдельный юрист	Контроль нагрузки	Контроль качества	Автоматизация	Воронка иконсультирования	Судебный отдел	Ризлторы сами делают договор			
Маркетинг	объявления на доски объявлений	Реклама компании	Единая выгрузка от компании на доски объяснений	Умная выгрузка в наиболее конверсионные источники	Централизованная организация расклейки	PR служба	Анализ ЦА	Управление Брендом			
Колл центр	Ответы на звонки	Опрос клиентов по качеству работы	Формирование ЦКС	Контроль работы с жалобами	Анализ скоростных показателей	Контроль клиентов без внимания	Возврат клиентов без внимания	Влияние на мотивацию Менеджеров	Автоматизация блока опросов и анализа качества		
Работа с информацией	Листинги в Excel	Листинг в системе	Сервис фотографирования объектов	Качество фото	Качество описания	Ведение клиента в системе	Интеграция отделов в системе	Электронный документооборот	Внутренняя база знаний		

Основные процессы



HR



Обучение



Продажи



Ипотека



Юр блок



Маркетинг



Колл центр



Информация

Уровни метрик процессов



HR

1

Объем найма

Средний доход 1 риэлтора в сравнении с рынком

2

Закрепляемость

Средний доход 1 МОП в сравнении с рынком

3

Воронка

Успешность через 0-3, 3-6 месяцев

Показатели эффективности по месяцам (количество недель до первого задатка, количество консультаций, объектов, задатков, сделок по периодам)

Средний доход 1 РОП в сравнении с рынком

Уровни метрик процессов



Обучение

1

Баллы по обучению

Процент сотрудников
использующих
обучающие материалы

2

Баллы за тесты в
зависимости от ИПР

Процент пройденного
материала

3

Обученность группы

Качество навыка

Дельта по результату

Уровни метрик процессов



Продажи

1

Объем базы

Производительность

Звонки

Встречи

Показы

2

динамика по задаткам

Доля производительных
риэлторов

Доля риэлторов,
выполняющих план

3

База в разрезе ликвидности

выбытие базы

Конверсия по продавцу и по
покупателю

Доля зеленой, желтой и красной
зоны

показы на 1 сделку

% отправляемых в первые 6
часов подборок

Уровни метрик процессов



Ипотека

1

Доля ипотеки

2

Количество консультаций на
1 риэлтора

Доля ипотеки с нами

Конверсия

Одобряемость

Пролонгация по
страхованию

3

Доля риэлторов с консультациями
в группе

Конвертация

Время работы с клиентом

Время ожидания клиента

Количество заявок

Количество заявок на 1 клиента

Время отправки в банк

Количество консультаций на 1
брокера

Себестоимость 1 клиента

Уровни метрик процессов



Юр блок

1

Количество договоров

Количество договоров о задатке

2

Количество договоров на 1 юриста

Процент распада задатков

Процент распада задатков по группам менеджеров

3

Процент ошибок

Скорость подготовки 1 договора

Себестоимость 1 договора

Объем поступлений по взысканиям

Уровни метрик процессов



Маркетинг

1

Посещаемость сайта

Конверсия сайта

2

Конверсия по каналам

Процент рекламы от риэлторов

3

Стоимость 1 заявки по каналам

Данные по ЦА

Стоимость контакта с ЦА

Уровни метрик процессов



Колл центр

1

Процент дозвона до риэлторов

Актуальность объектов

2

Время ожидания клиентом на линии

NPS

CSI

3

Неотработанные клиенты

% возврата клиентов

Уровни метрик процессов



Информация

1

Стоимость
фотографирования 1
объекта

2

Объем выгрузки по
объектам на площадке

3

Процент квартир с
качественным фото

Процент квартир с
описанием

Как организовать первичную оцифровку процессов недорогими инструментами

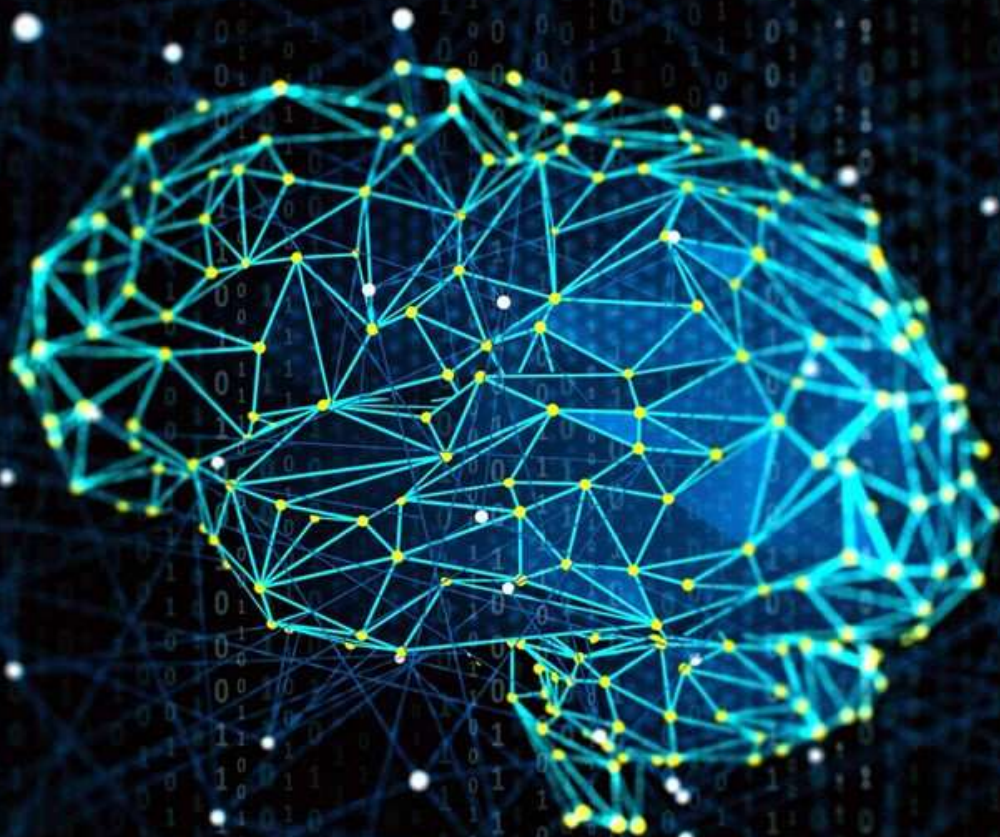


2



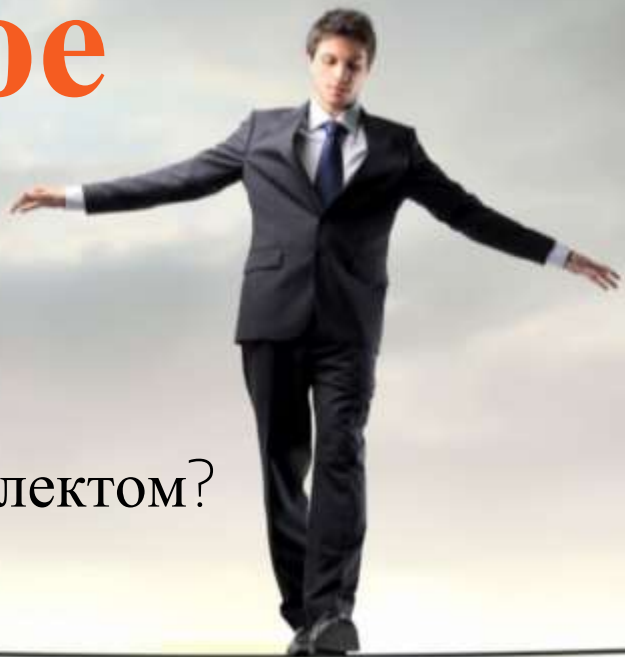
Почему?

Искусственный интеллект
опережает людей во многих
отраслях



Что такое опыт?

Что общего у него с
Искусственным интеллектом?



Искусственный интеллект



Жизненный опыт

**Знания,
практические
наблюдения**

**Алгоритм действия,
интуиция**

**Необходимость
действия,
принятия
решения**

Почему?

Искусственный интеллект
опережает людей во многих
отраслях



**Текущие
накопленные
данные**

“



Основа** и необходимое звено любой системы управления (СУ, АСУ, ИСУ) – **сбор и хранение базовых данных



CRM

Стан работы	месяц	1				2				3				4	5	6
		1w	2w	3w	4w	5w	6w	7w	8w	9w	10w	11w	12w			
Задачи (на не)																
Сделки (на не)																
Объекты востановления (на не)																
Объекты с договорами (на не)																
Задачи доставки КМ (на не)																
Договоры КМ (на не)																
Кол-во консультаций по итогам (на не)																
Кол-во заявок в банках по итогам (на не)																
Реклам (итого за квартал), руб																
Телеопан карта																

Google Docs

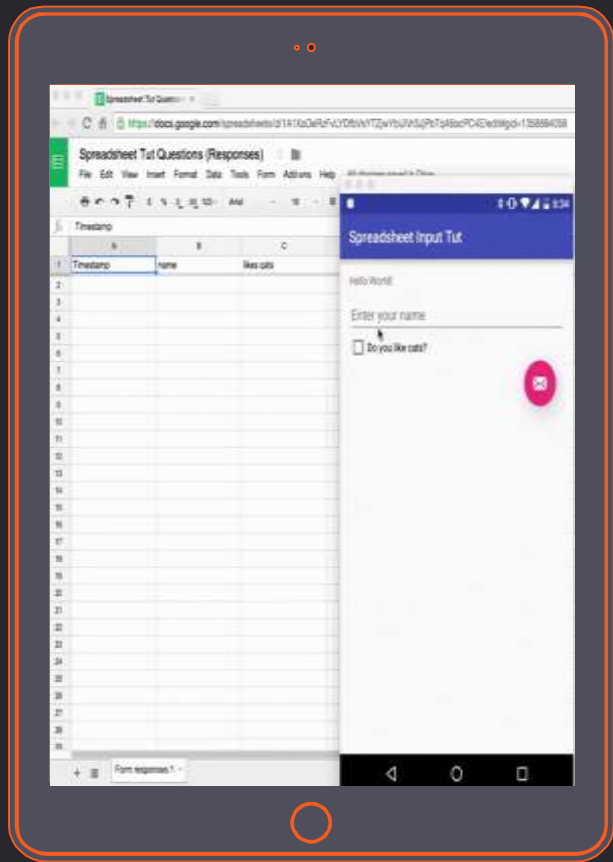
Гугл Таблицы

Гугл Формы

Гугл Документы

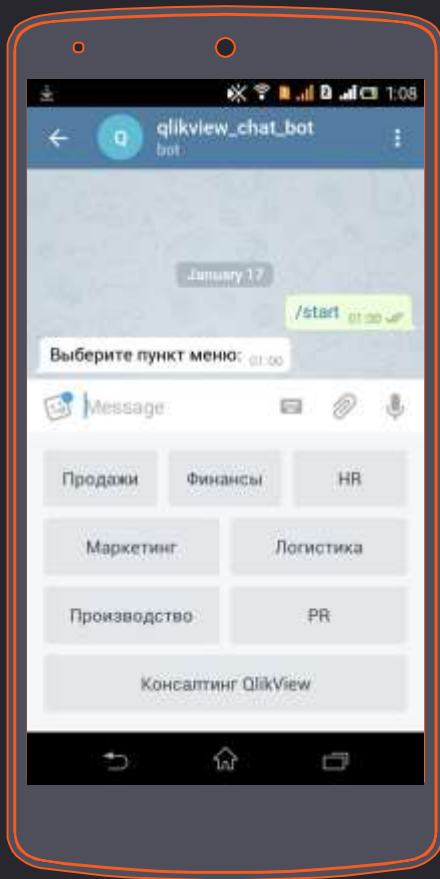
Гугл Презентации

Гугл Диск



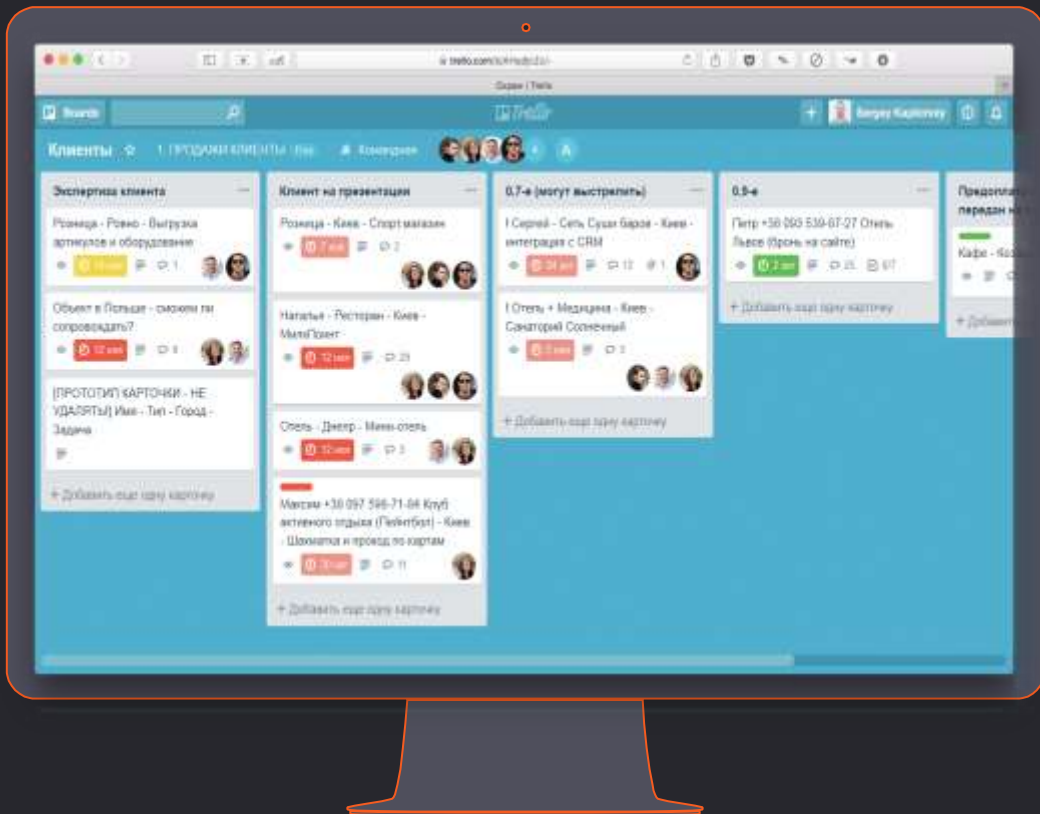
Google Forms

Легкая фиксация событий, даже
с **мобильных** устройств



Telegramm + Trello

Чат боты позволяют легко
вносить информацию



Trello

Легкая визуализация
процесса и планов

Проблема: Занесение данных



Сотрудники хотят хорошо
работать

Возражение человека
зависит от текущей
ситуации и выгоды,
которую он получает



Нормативы показателей



3



Уровни метрик процессов



HR

1

Объем найма

6-7 в
мес

Средний доход 1
риэлтора в сравнении с
рынком

2

Закрепляемость

65 –
70 %

Средний доход 1 МОП в
сравнении с рынком

3

Воронка

20-25 зв/день, 5-6
приглашенных
/день, 6-7 нанятых
в мес

Успешность через
3-6 месяцев

3
продукты
вность

Показатели эф
месяцам (коли
первого задат
консультаций,
задатков, сдел

количество недель до
первого задатка 5,
количество консультаций
по ипотеке 2, объектов
10-15, сделок 2 - 3

Средний доход 1 РОП в
сравнении с рынком

Уровни метрик процессов



Обучение

1

Баллы по обуче

9,5

Процент сотрудников
использующих
обучающие материалы

2

Баллы за тесты в
зависимости от ИПР

Процент пройденного
материала

3

Обученность гр

100%

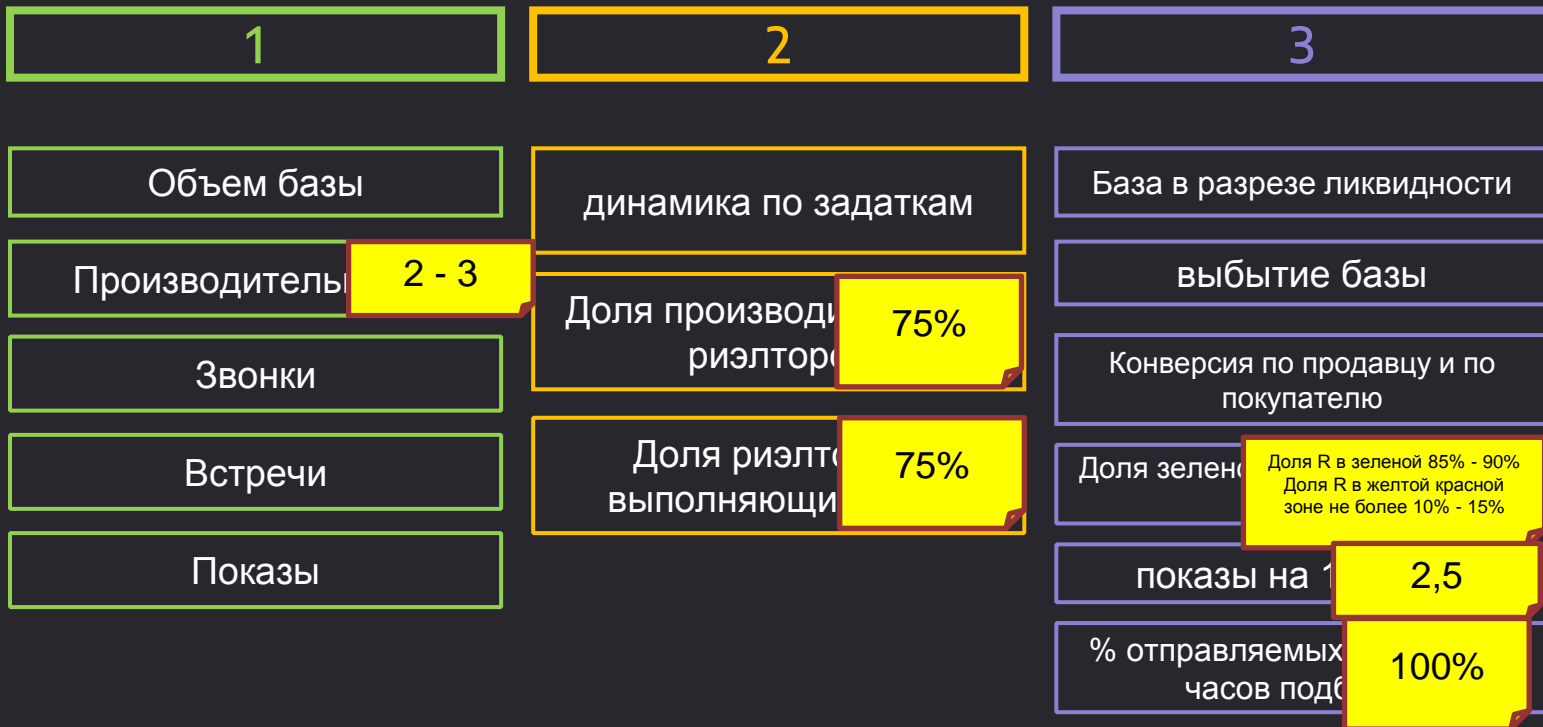
Качество навыка

Дельта по результату

Уровни метрик процессов



Продажи



Уровни метрик процессов



Ипотека

1

Доля ипотеки 50-70%

2

Количество консультаций
1 риэлтора 2

Доля ипотеки 70%

Конверсия 75%

Одобрено 85%

Пролонгация по
страхованию

3

Доля риэлторов с консультациями
в группе

Конвертация 75%

Время работы с клиентом 25 мин

Время ожидания клиента 3 мин

Количество заявок

Количество заявок на сделку 3,5

Время отправки документов 3 часа

Количество консультаций
брокера 80

Себестоимость 1 клиента

Уровни метрик процессов



Юр блок

1

Количество договоров

Количество договоров о задатке

2

Количество дог
1 юрист

ПД 200
ОД 130

Процент рас
задатко

12

Процент распада
задатков по группам
менеджеров

3

Процент о

4

Скорость под
догово

1,5 час

Себестоим
договор

145 руб

Объем поступлений по
взысканиям

Уровни метрик процессов



Маркетинг

1

Посещаемость сайта

Конверсия **2-7%**

2

Конверсия по каналам

Процент ре
риэлт **10-15% в Фот
риэлтора**

3

Стоимость 1 заявки по
каналам

Данные по ЦА

Стоимость контакта с ЦА

Уровни метрик процессов



Колл центр

1

Процент до
риэлтс **97%**

Актуальность объектов

2

Время ожи
клиентом н **20 сек**

NPS **95**

CSI **4,9**

3

Неотработанны **0,8 %**

% возврата к **99 %**

Уровни метрик процессов



Информация

1

Стоим
фотографи
объекта

241 руб

2

Объем выгрузки по
объектам на площадке

3

Процент ква
качественнь

98 %

Процент ква
описани

98 %

Возможности Digital в управлении



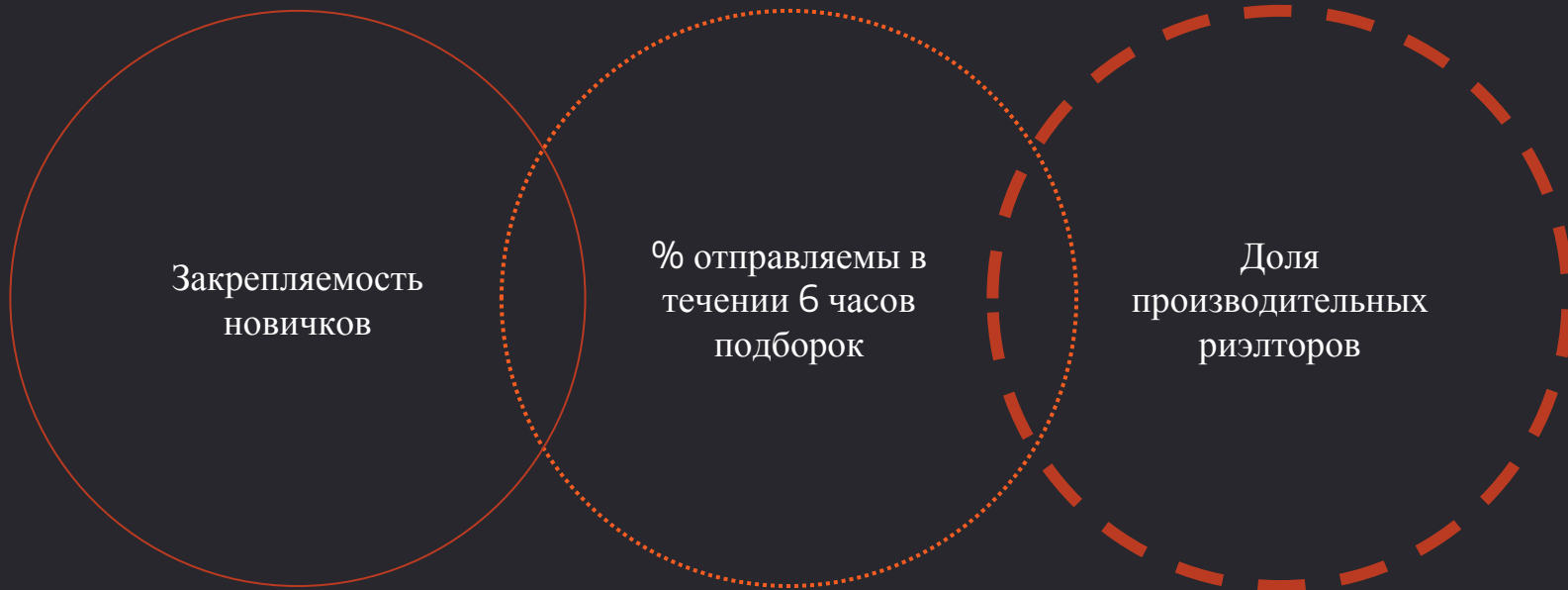
3



1. Понимание взаимосвязей элементов



1. Понимание взаимосвязей элементов



1. Понимание взаимосвязей элементов



Средний доход 1
риэлтора к рынку

Процент объектов с
ФОТО и с описанием

Доля сделок внутри
агентства

2. Фокусировка на главных элементах

Работая с **причиной**
меняется и следствие



Алгоритм работы с первопричиной

1. Базовая причина

Определяется причина, влияющая на большинство факторов

2. Структура показателя

Определяются реальные процессы, формирующие показатель

3. Определяются возможности системы

Оценка, можем ли мы влиять на результат

4. Техники решения задач

ТОС, ТРИЗ, методы креативного мышления

5. Формирования гипотиз

Определение решений в конкретные шаги, Тестирование результатов на малых частях

6. Масштабирование результатов

Включение успешных гипотиз в бизнес процесс



3. Анализ будущего состояния

Анализ будущего состояния

- Взаимосвязь параметров
- Значение всех элементов
- **Понимаем** формирование этих значений
- **Цели** по работе с параметрами

4. Определение стоимости решений



5. Определение стоимости качества работы



6. Упрощение внедрения новшеств, повышение управляемости компании

Продажа нововведения

Персонал легче примет конкретные данные о влиянии новшества, чем общие слова про улучшения

Повышение управляемости


Сотрудники, понимающие взаимосвязь цифровых параметров работают ближе к основной линии эффективности компании

7. Мотивация

Общие цели по
параметрам

Цели отделов

Цели
сотрудников



Каждый сможет создать у себя
систему управления
на базе **Digital** технологий

Спасибо!

Вопросы?



Вильдан Хусайнов:

- v.b.husainov@etagi.com

