

Ошибки и заблуждения при построении it-экосистем в недвижимости

Николай Адеев, Profitbase



1ST PLACE
INTERNET
BANKING
RANK 2017

Markswebb Rank & Report

2017 - 1 место в рейтинге интернет-банков по версии аналитического агентства Markswebb Rank&Report.



TOP 5
INTERNET
BANKING
RANK 2016

Markswebb Rank & Report

2016 - 5 место в рейтинге интернет-банков по версии аналитического агентства Markswebb Rank&Report.

* Artsofte - входит в топ-20 SaaS поставщиков в РФ по версии Cnews Analytics

pb Profitbase

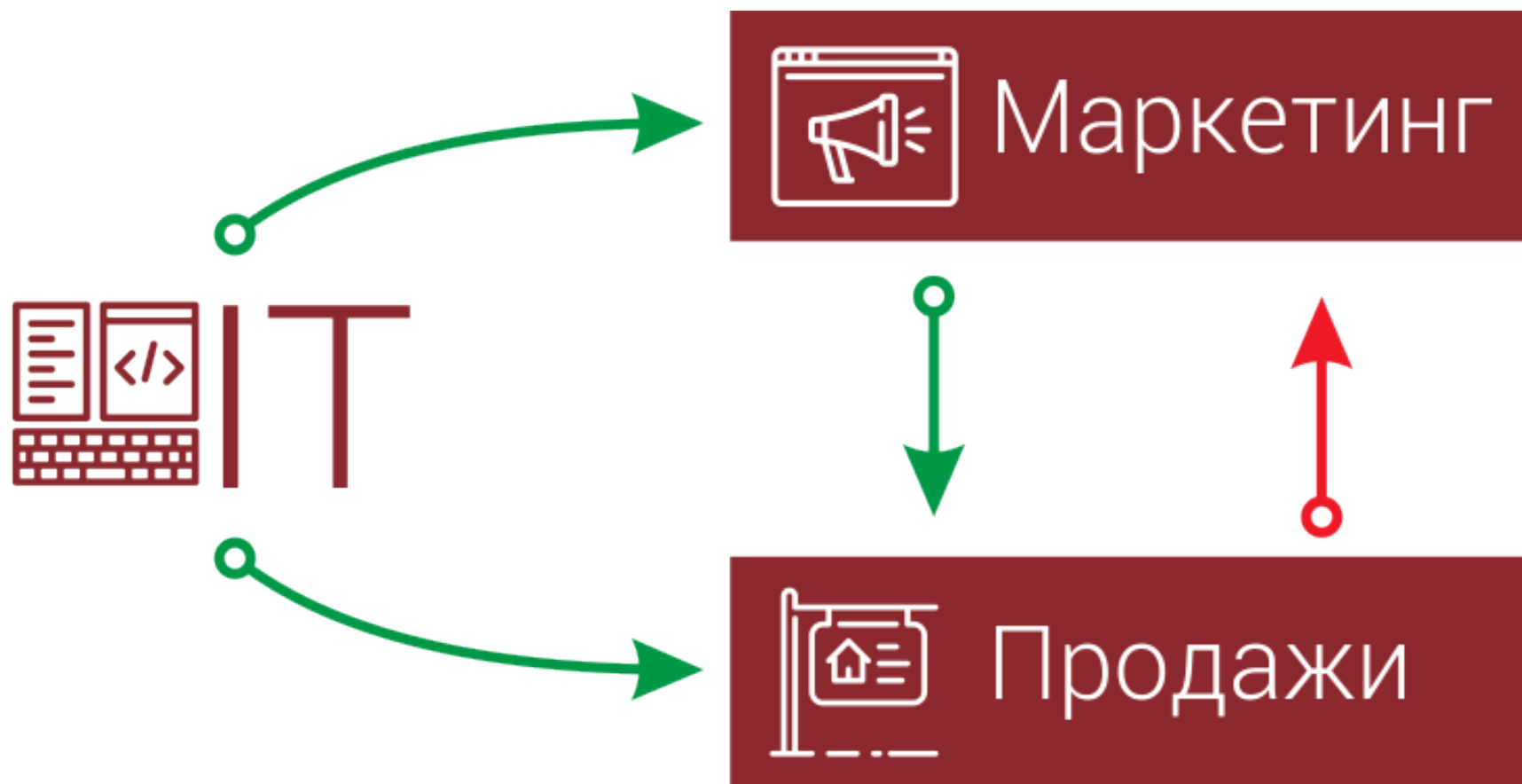
100% отраслевое решение для активных продаж новостроек.

TradeDealer

TradeDealer — это SaaS-сервис автоматизации продаж поддержанных и новых автомобилей для автосалонов или группы.

Artsofte

Продукт компании
Artsofte ©



IT :



САЙТ



EXCEL



DIGITAL
ИНТЕГРАЦИИ

ДОКУМЕНТООБОРОТ



CRM



БРОКЕРСКИЕ
ПРОДАЖИ



BI



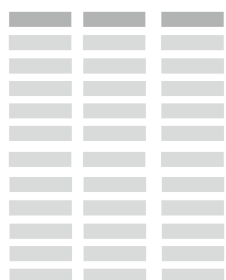
ERP

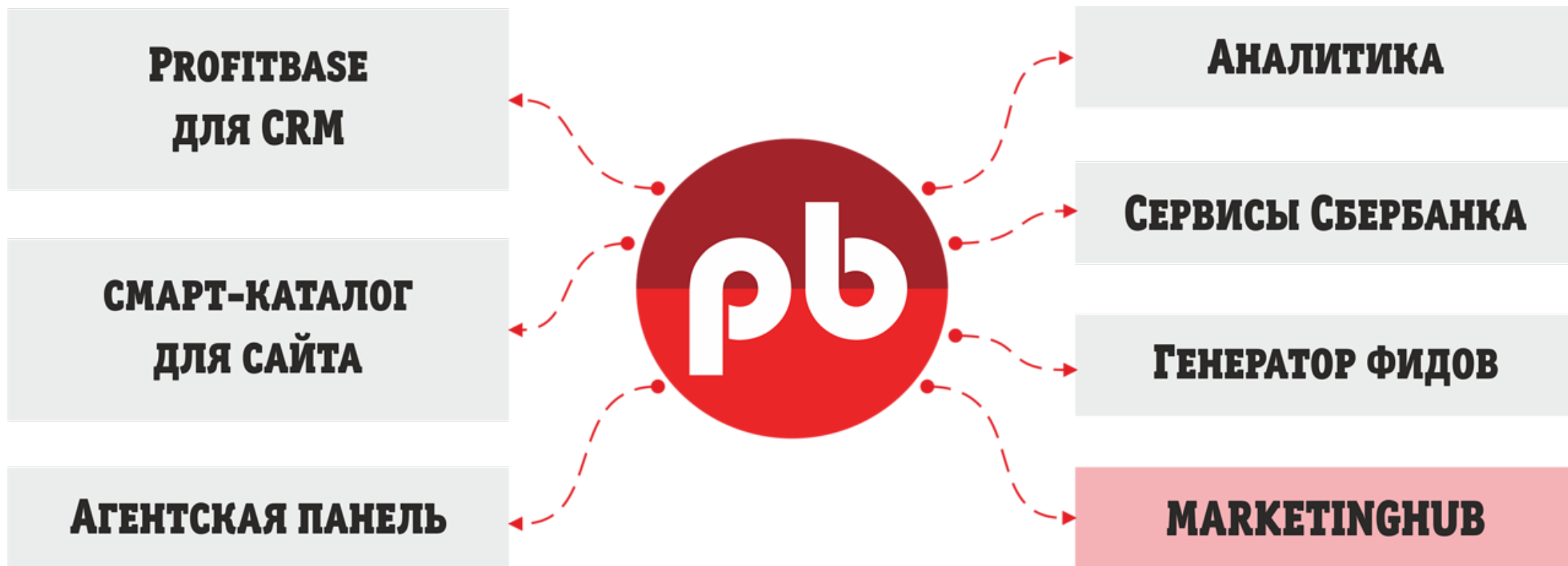


ТЕЛЕФОНИЯ



1С





A satellite is shown in space, with the Earth's horizon and atmosphere visible in the background. The satellite is a dark, cylindrical object with a circular antenna or sensor protruding from its side. The Earth's surface is a mix of blue oceans and white clouds, with a thin blue atmosphere layer. The background is a dark, starry space.

Ошибка#1

CRM система должна
автоматизировать все процессы!



Внедряем ради внедрения,
путаем учетную систему и CRM



Пилим велосипеды
(с нуля или на базе 1С)



Создаем звезду смерти,
которая умеет все и для
всех (путаем CRM с ERP)



Увлекаемся разработкой отчетов
(вместо внедрения BI)

Как понять, что это про вас?



Менеджеры работают в блокнотах или в Excel



Заявки нужно фиксировать в ручную, входящий поток и продажи слабо контролируются



IT для учета заявок и продаж, но не помогает продавать



Синхронизация статусов квартир во всех системах происходит в ручную



Куча не интегрированных данных и несчастный маркетолог

Что должна **делать** ваша CRM?

1. Всех записать + интеграции с digital-инструментами
2. Зафиксировать интерес к объекту
3. Задача по каждой сделке
4. Синхронизация статуса квартиры статусу клиента
5. Вперёд по воронке продаж
- ~~6. Отчеты для кого угодно~~

Все остальное, **через интеграции**
с внешними специализированными
системами

Как СТОИТЬ делать?



Не бояться готовых решений



Поэтапное внедрение с конкретным MVP



Тюнинг и настройки должен делать специализированный интегратор



Мотивирование и обучение сотрудников

ВСТРЕЧА/ПОКАЗ

6 сделок: 50 140 000 руб

Леонид Брежнев 28.06.2017
 Леонид, 4к
 19 900 000 руб

Филипп Эдуардович 28.04.2017
 Филипп Эдуардович - 3к
 9 450 000 руб • Нет задач •

Евгений 25.04.2017
 Сделка для Евгения, 3к
 4 290 000 руб •

Виталий 16.01.2017
 Виталий - покупка 2к
 7 000 000 руб Сегодня •

Миронов Николай, Этажи 10.11.2016
 Сделка от "Этажи" - Скай 1 ком
 4 500 000 руб •

Алексей Осинцев 05.04.2016
 5 000 000 руб •

РЕЗЕРВ

6 сделок: 44 600 000 руб

Мария Петрова Сегодня 14:02
 Мария, 2к
 9 425 000 руб •

Сергей 02.03.2017
 Сделка - продажа квартиры - 2к
 5 285 000 руб •

Сергей и Анна - 3 к 10.02.2017
 8 500 000 руб •

Ольга Иванова 3 комнат 24.01.2017
 9 290 000 руб

Анна Родионовна 13.01.2017
 Анна Родионовна - 3к
 7 500 000 руб •

Василий Чайка, asd 23.09.2016
 Заявка от агента. I очередь, 249
 4 600 000 руб Сегодня •

ИПОТЕКА

4 сделки: 25 482 660 руб

Петр 29.03.2017
 Продажа квартиры 2к.
 4 285 000 руб • 4дн •

Сергеев Павел, Компания 13.03.2017
 Сделка покупки квартиры - 2к
 8 312 660 руб •

Сергей Столяров 02.03.2017
 Сделка - Сергей Столяров - 3к
 8 385 000 руб •

Калайкова Оксана Андреевна 10.02.2017
 Оксана - 1к
 4 500 000 руб •

ДОГОВОР

4 сделки: 29 929 820 руб

Евгения 13.07
 Евгения Минина, 1-2к
 8 000 000 руб •

Александр Бабушкин 30.03
 Новый клиент - ?к
 7 589 820 руб •

Василий Алексеевич 13.01
 Василий Алексеевич -1к
 5 500 000 руб •

Дмитрий Сергей, Агентство 3 09.01
 Сделка от "Агентство 3" - Скай Сколк
 8 840 000 руб



Рабочий стол



Сделки



Задачи



Списки



Почта



Аналитика



Настройки



10

Sky Skolkovo

Sky Skolkovo

Плитка

Вид Плитка

ЦЕНА

от 500 000

до 5 000 000

ПЛОЩАДЬ, М2

от 30

до 100

ЭТАЖИ

с 1

по 25

КОЛ-ВО КОМНАТ

1

2

3

СТАТУС

Выбрать

ПОДЪЕЗДЫ

Выбрать

АКЦИИ

Выберите акцию

Найдено помещений: 260

Свободные Забронированные Оформление документов Проданные

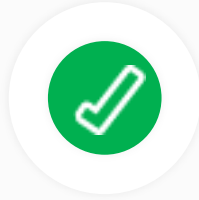
Экспорт в Excel

Экспорт в Excel

	Секция 1				Секция 2				Секция 3							
25	1	2	2	3									1	25 ²	2	
24	1	2	2	3									1	24 ²	2	
23	1	2	2	3									1	23 ²	2	
22	1	2	2	3									1	22 ²	2	
21	1	2	2	3									1	21 ²	2	
20	1	2	2	3	1	1	2	2	1	1	2	2	1	20 ²	2	
19	1	2	2	3	1	1	2	2	1	1	2	2	1	19 ²	2	
18	1	2	2	3	1	1	2	2	1	1	2	2	1	18 ²	2	
17	1	2	2	3	1	1	2	2	1	1	2	2	1	17 ²	2	
16	1	2	2	3	1	1	2	2	1	1	2	2	1	16 ²	2	
15	1	2	2	3	1	1	2	2	1	1	2	2	1	15 ²	2	



Как СТОИТЬ делать?



«ЖК Макаровский квартал» старт продаж с 0 за 7 дней



Синхронизация статусов квартир и статусов сделок клиентов во всех системах



За первую неделю работы отдела продаж:

- 3 объекта запущено в продажу,
- 164 квартиры забронировано,
- 7 сделок заключено



Как СТОИТЬ делать?

№	Номер договора	Дата договора	Статус	Группа догов...	Основной клиент	Сумма договора	Ответственный
1	160008	21.02.08	СД	Сделка	Морозов, Евгений Владим	20 000.000	Ульянов, Елена
2	16000156	21.02.08	СД	Сделка	Иванова, Анна Сергеевна	14 400.000	Олеина, Евг
3	16	21.02.08	СД	Сделка	Иванова, Анна Сергеевна	99 000.000	Олеина, Евг
4	160008	21.02.08	СД	Сделка	Иванова, Анна Сергеевна	99 000.000	Олеина, Евг
5	04000503	21.02.08	СД	Сделка	МАО "МВСК"	88 402.500	Дроздович, Д
6	04000502	21.02.08	СД	Сделка	Иванова, Анна Сергеевна	118 203.700	Жуковская, Е
7	УС1170000020	21.02.08	СД	Сделка	МАО "МВСК"	3 376 100.000	Дроздович, Д
8	04000501	21.02.08	СД	Сделка	Иванова, Анна Сергеевна	47 302.000	Заболова, Д
9	УС730000020	21.02.08	СД	Сделка	Иванова, Анна Сергеевна	4 728 000.000	Жуковская, Е
10	16000117	21.02.08	СД	Сделка	Иванова, Анна Сергеевна	95 000.000	Заболова, Д
11	16000114	21.02.08	СД	Сделка	Иванова, Анна Сергеевна	5 000.000	Жуковская, Е
12	04000500	21.02.08	СД	Сделка	Иванова, Анна Сергеевна	112 400.000	Заболова, Д
13	УИ1300001028	21.02.08	СД	Сделка	Иванова, Анна Сергеевна	4 526 800.000	Заболова, Д
14	16000115	21.02.08	СД	Сделка	Иванова, Анна Сергеевна	5 000.000	Жуковская, Е
15	16000114	21.02.08	СД	Сделка	Иванова, Анна Сергеевна	15 000.000	Заболова, Д
16	ГДР4000000...	21.02.08	Сделка	Сделка	Иванова, Анна Сергеевна	3 740 400.000	Иванова, Анна
17	МБС100000017	21.02.08	СД	Сделка	Иванова, Анна Сергеевна	11 230 000.000	Заболова, Д
18	ГДР40000000	21.02.08	Сделка	Сделка	Иванова, Анна Сергеевна	3 957 400.000	Степанов, Д
19	04000509	21.02.08	СД	Сделка	Иванова, Анна Сергеевна	388 078.000	Дроздович, Д
20	УС2160000005	21.02.08	Сделка	Сделка	Иванова, Анна Сергеевна	4 043 000.000	Дроздович, Д

ДО ВНЕДРЕНИЯ

2к ЖК Гулливер 3 корп #тегировать

Родные просторы Родные просторы

Цена: От 500 000 До 5 000 000

Площадь, м2: От 30 До 100

Кол-во комнат: 1 2 3 4

Скрыть проданные

Свободные Забронированные Оформленные документы Проданные

18	2	1	1	1	2	2	1	1	2						18		
17	2	1	1	1	2	2	1	1	2						17		
16	2	1	1	1	2	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	3	16
15	2	1	1	1	2	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	4	15
14	2	1	1	1	2	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	4	14
13	2	1	1	1	2	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	4	13
12	2	1	1	1	2	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	4	12
11	2	1	1	1	2	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	4	11
10	2	1	1	1	2	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	4	10
9	2	1	1	1	2	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	4	9
8	2	1	1	1	2	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	4	8
7	2	1	1	1	2	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	4	7
6	2	1	1	1	2	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	4	6
5	2	1	1	1	2	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	4	5
4	2	1	1	1	2	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	4	4

Свободно Увеличить планировку

Посмотреть на этаже

Этаж: 16
Помещение: № 135
Комнат: 1
Площадь: 42.60 м2
Цена за м2: 38 732 Р
Стоимость: 1 650 000 Р

Добавить в потребность

ПОСЛЕ



Как
СТОИТЬ
делать?



До – 5 разных систем + Excel

После – работа в одном окне



Рост конверсии из звонка в посещение +20%



Рост конверсии из посещения в покупку +10%

A photograph of a small, white and brown dog looking up at a large red balloon. The dog is on the right side of the frame, and the balloon is on the left. The background is a blurred green and brown, suggesting an outdoor setting. A white rectangular box is overlaid on the image, containing text.

Ошибка #2

Облачные сервисы не безопасно,
готовые решения – не для нас!



Сами всё сделаем – у нас
свои программисты



Мы просто заплатим,
а вы сделайте



Стандартизованное
решение не подходит –
мы не будем ничего менять
в своих процессах

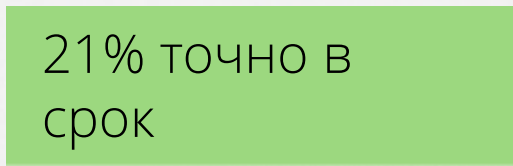
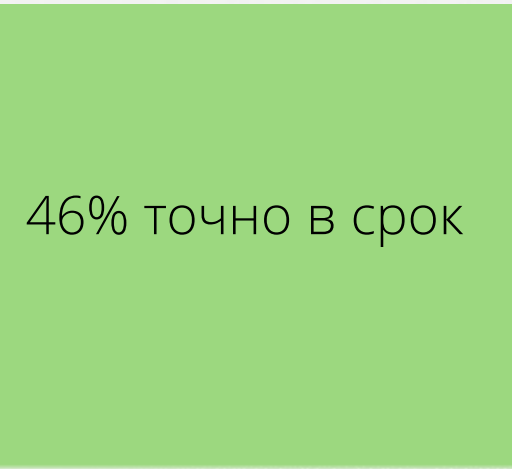


Из облаков данные же
могут украсть!!!



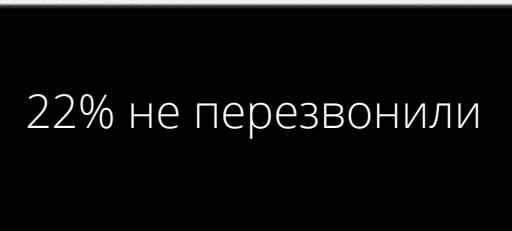
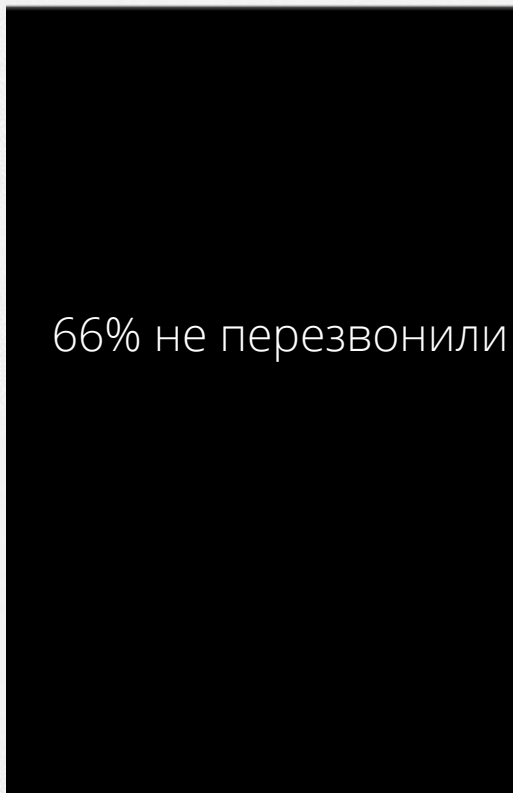
неделя

месяц



13% не вовремя

32% не вовремя



Используете call-tracking?

Все ваши разговоры и источники
уже в облаке!



Максим Жучков

Follow

Sep 28 · 11 min read

500 000 руб./мес x 12 = 6 000 000 руб. в год на зарплаты 2–3 внутренним программистам, которые будут вас посылать с вашими багами.

На эти же деньги $6\,000\,000 / 20\,000 = 300$ —вы можете укомплектовать отдел продаж из 300 человек на год программными продуктами, которые в десятки раз функциональнее того, что есть у большинства девелоперов.



Ошибка #3

Автоматизация ради автоматизации

Artsofte

Продукт компании
Artsofte ©



Все вроде автоматизировано,
но сотрудники повторяют в
ручную т.к. им неудобно



Переавтоматизация - увеличение
бесполезных действий, увеличение
бесполезной информации



Автоматизировано только
незначительное звено
бизнес-процесса

Что ~~можно~~ **нужно** автоматизировать?

1. Отчётность
2. Подготовка документов
3. Актуализация данных
4. Работа с партнёрами
5. Реклама, акции, выгрузки
6. Постановка и контроль задач

Как СТОИТЬ делать?



Прописать процессы от старта до финиша.



Выделить, что требует автоматизации (типичные, однозначные задачи).



Сначала автоматизируем решение задач, а лишь затем постановку.



Если работы стало больше или она стала фиктивной, то пересматриваем.

НБТ



Как СТОИТЬ делать?



Центр
компетенций



Сократили время на
документооборот в 2 раза



Цикл сделки сократился на 35%

A man with a beard and intense gaze is holding a red anatomical heart model. The background is dark, and the man is wearing a black t-shirt with a white graphic. The text is overlaid on the image.

Ошибка #4

Отчетность патологоанатома, или
отчетность ради отчетности



Отчёты собираются
автоматом, но «полезные»
верстаются руками



Доступны только руководству,
не побуждают к действию
сотрудников



Данных слишком много,
данным нужна расшифровка



Репрессивная аналитика

Как СТОИТЬ делать?



Понять какие отчеты нужны:

- для информирования и действий
- оперативные показатели и стратегические
- отчеты для каждой роли внутри компании



Разработать готовые сценарии ответных действий



Отчётность находит вас сама



Отчетность доступна для всех сотрудников от директора до менеджера

Аналитика

Sky Skolkovo

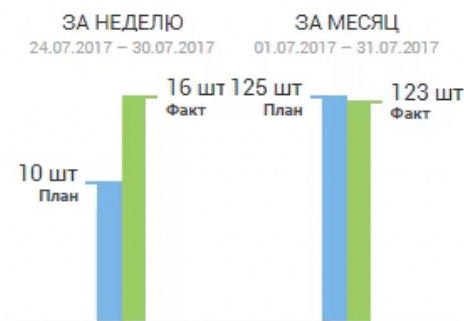
Настройка отделов продаж

Обращения



Подробнее

Встречи



Подробнее

Резервы

шт у.е. м² %



Подробнее

Продажи

шт у.е. м² %

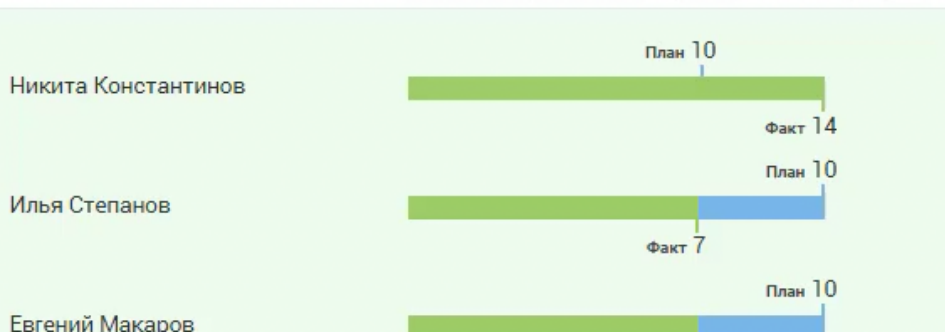


Подробнее

Показатели по менеджерам

По количеству совершенных продаж

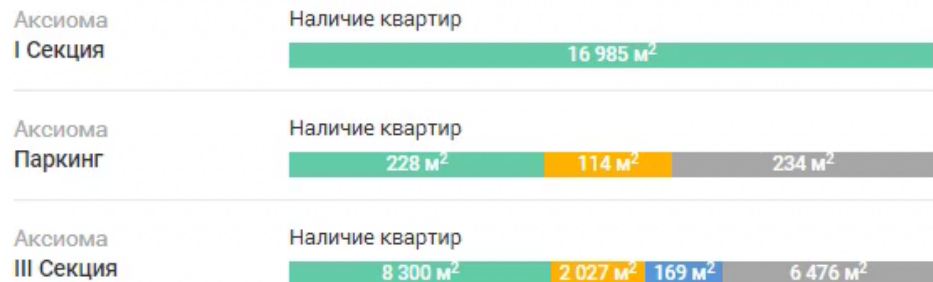
за неделю за месяц шт у.е. м² %



Наличие квартир

шт у.е. м² %

■ Свободные
 ■ Забронированные
 ■ Оформление документов
 ■ Проданные



- Рабочий стол
- Отделы продаж
- Пользователи и права

- Услуги и заказы
- Управление объектами

Аналитика

- Рабочий стол
- Динамика продаж
- Планирование
- Статистика Партнер Онлайн

- Сбербанк новое
- Маркетинг-хаб новое

ДЛЯ CRM

- Profitbase для amoCRM
- Profitbase для Битрикс24

ДЛЯ САЙТА

- Смарт-каталог
- АГЕНТСКИЙ ДОСТУП
- Список агентств

ФУНКЦИИ

Поддержка

REALTIME-прогноз продаж и причины проседания

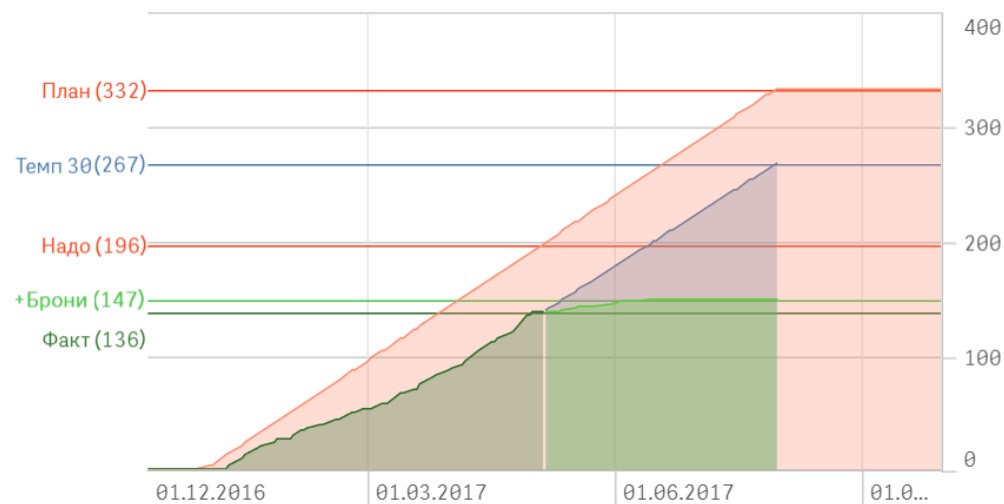
Разрез статистики

Шт. м2 €
Сегодня **05.05.2017**⁸⁷ дней осталось
Результат 30 дней **45**^{-34%} Динамика
Конец продаж шт. **13.09.2017**⁻⁴⁴ срок
Конец продаж м2 **10.09.2017**⁻⁴¹ срок
Конец продаж \$ **12.09.2017**⁻⁴³ срок

Отслеживаемые ЖК

[Ком...]	Пл...	Факт	Доля выкупа	Темп продаж (дней)	Оконча... продаж
Итоги	332	136	41,0%	-44	31.07.2017
3 комн.	23	14	60,9%	+19	31.07.2017
2 комн.	166	65	39,2%	-51	31.07.2017
1 комн.	143	57	39,9%	-49	31.07.2017

Прогноз продаж по среднесуточному темпу 30 последних дней



Проблемные планировки

Продажи встали
84

Конкретно тормозим
62

Легонько тормозим
12

Тренд сбыва в разрезе шахматки

ЖК	Дом	Комнаты	Этаж	План	Факт	Темп продаж	Планировка	=\$((vPlan)-\$(vF...))
Итоги				332,0	136,0			
Светлый	1 корпус	2 комн.	19 этаж	8,0	5,0	42	Посмотреть	3
Светлый	1 корпус	2 комн.	12 этаж	8,0	5,0	57	Посмотреть	3
Светлый	1 корпус	2 комн.	11 этаж	8,0	4,0	-33	Посмотреть	4
Светлый	1 корпус	1 комн.	3 этаж	7,0	4,0	-3	Посмотреть	3

Количество проблемных планировок

Продажи встали

84

Конкретно тормозим

62

Легонько тормозим

12

Список проблемных планировок

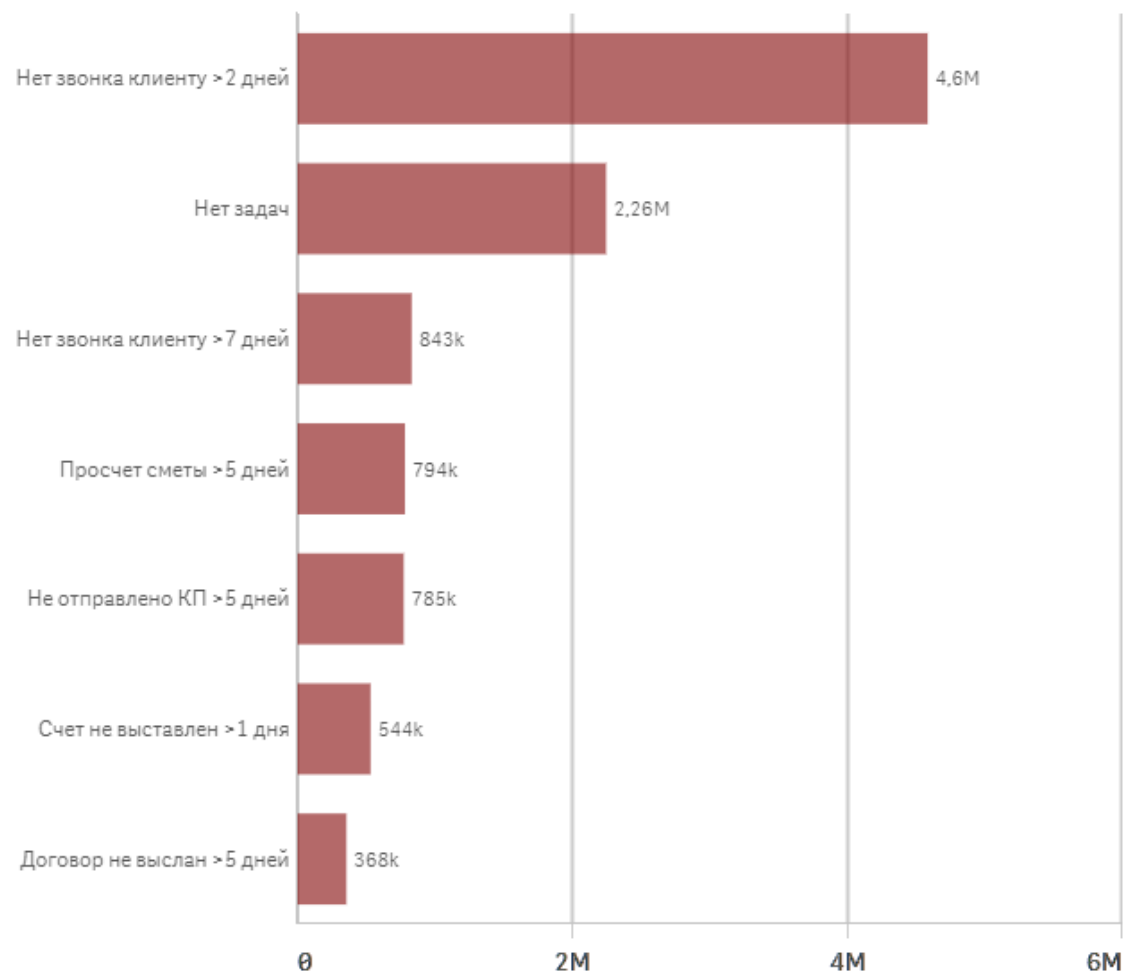
Тренд сбыта в разрезе шахматки

ЖК	Дом	Комнаты	Этаж	План	Факт	Темп продаж	Планировка	=\$(vPlan)-\$(vF...
Итоги				332,0	136,0			
Светлый	1 корпус	2 комн.	19 этаж	8,0	5,0	42	Посмотреть	3
Светлый	1 корпус	2 комн.	12 этаж	8,0	5,0	57	Посмотреть	3
Светлый	1 корпус	2 комн.	11 этаж	8,0	4,0	-33	Посмотреть	4
Светлый	1 корпус	1 комн.	3 этаж	7,0	4,0	-3	Посмотреть	3
Светлый	1 корпус	1 комн.	11 этаж	7,0	4,0	-3	Посмотреть	3
Светлый	1 корпус	1 комн.	16 этаж	7,0	4,0	-3	Посмотреть	3
Светлый	1 корпус	1 комн.	18 этаж	7,0	4,0	-3	Посмотреть	3
Светлый	1 корпус	2 комн.	1 этаж	6,0	4,0	27	Посмотреть	2
Светлый	1 корпус	2 комн.	16 этаж	8,0	4,0	27	Посмотреть	4
Светлый	1 корпус	2 комн.	10 этаж	8,0	4,0	47	Посмотреть	4

Из наших рук уходят

10,19M⁶⁹
сделок

Наши косяки



Отчет сам должен показать сколько денег и по каким причинам вы можете потерять.

Выберите нужные сделки или группу проблем и сообщите одной кнопкой каждому сотруднику ЧТО конкретно нужно сделать по КАЖДОЙ сделке.

РАЗДАТЬ ТУМАКОВ



Да придут
продажи!

Николай Адеев, Profitbase

+7 (912) 24-26-756

n.adeyev@profitbase.ru

facebook.com/saas4sales