

Инструкция

по работе с окнами риэлтора и менеджера

Назначение процесса

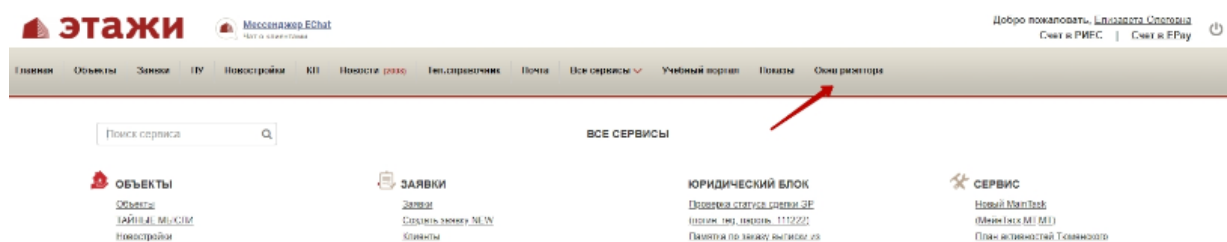
Окна риэлтора и Окна менеджера - это инструмент для регулярного менеджмента, площадка для управления клиентами, как по группе, так и по отдельным СПН.

В отличие от дэшборда, который показывает уже сложившиеся результаты, окна позволяют управлять работой в моменте: показывают аналитические данные, позволяют ставить задачи MainTask по западающим показателям на СПН, контролировать их выполнение.

Встроенные инструменты аналитики помогают принять решение о корректировке работы с клиентом или объектом в сторону большей эффективности.

Алгоритм работы

Вход через РИЭС:




















Для большинства пользователей “Город” и “Менеджер” уже выбраны. Если поле “Риэлтор” оставить пустым и нажать “Найти” - откроются **“Окна менеджера”** по всей группе. Здесь менеджер может верхнеуровнево смотреть аналитическую информацию по заявкам своей группы, ставить задачи на риэлторов.

Для детальной проработки заявок по каждому риэлтору созданы **окна риэлтора**. Чтобы к ним перейти, необходимо в поле “Риэлтор” выбрать сотрудника и нажать “Найти” - откроются **“Окна риэлтора”** по выбранному СПН.

В окнах риэлтора выведены аналитические данные, которые помогают принять решение о корректировке работы с клиентом или объектом в сторону большей эффективности.

Структура данных

Структура данных по работе с продавцами:

при нажатии на фото откроется окно с данными риэлтора	при нажатии откроется окно с данными клиента и возможность позвонить	статус объекта, наличие основного договора, чата с клиентом в Echat	число дней без внимания (отсутствии активностей риэлтора по заявке)	наличие в сделке усложняющих факторов	На какие сайты подана реклама и кол-во дней рекламы. ●●● оценка эфф-ти рекламы этого объекта на конкретном сайте (на основе статистики с агрегаторов)	блок постановки контрольной точки (задачи MT)	блок отметки о выполнении задачи									
<input type="checkbox"/>	Риэлтор	Адрес	Клиент	Цена / Предсказанная цена (тыс.руб)	Статус	Дата внесения	Дней без внимания	ABC	Специфика сделки	Контент	Реклама	Аналитика	Контрольная точка	СЗ	ЗЗ	КМ
<input type="checkbox"/>		Загородная 8067003  г. Тюмень, Ирбитский тракт, р-н Новокаменский КП, уч. 72:17:0808003:16271 <u>Потенциальные покупатели:</u> 10		1 150 0	На задатке 242 дней Основной договор не готов Нет чата в EChat	21 июля 2022, 11:38	0	-		  	 19д  19д  24д  19д	 51 +17  28 +10  4 +0	Добавить		 1 	
	при нажатии переход в редактирование объекта	текущая цена и ее изменения / предсказанная цена по аналогичным объектам		дата внесения объекта	ликвидность объекта (при наличии оценки)	наличие контента в объекте	аналитика по объекту: просмотры, подборки, показы. При наведении: разбивка по неделе/30 дней/всего	признак срочности задачи	комментарии по заявке / задаче							

Структура данных по работе с покупателями:

при нажатии на фото откроется окно с данными риэлтора	при нажатии откроется окно с данными клиента и возможность позвонить	дата внесения заявки	статус заявки, наличие чата с клиентом в Echat	источник средств и срок покупки (из данных в заявке)	наличие и статус ипотечной заявки	блок постановки контрольной точки (задачи MT)	блок отметки о выполнении задачи							
<input type="checkbox"/>	Риэлтор	Код	Клиент	Дата внесения	Дней без внимания	Статус	Потребность	Средства и срок покупки	Аналитика	Статус ипотеки	Контрольная точка	СЗ	ЗЗ	КМ
<input type="checkbox"/>		Покупка вторичная 38635918  Потенциальные объекты: 16		15 мар. 2023, 10:51	8	Активный Нет чата в EChat	23.17% Подробнее	Источник средств - Срок покупки -	 1 +1  0 +0	 Без ипотеки	Добавить		 1 	
при нажатии переход в заявку	Готовность к сделке: горячий (красный), холодный (синий), не указано (серый)	число дней без внимания (отсутствие активностей риэлтора по заявке)	соответствие объектов, которые СПН отправлял клиенту в подборках, объектам, которые клиент смотрел на сайте компании	при нажатии отображается календарь с отправленными подборками и проведенными показами	признак срочности задачи	комментарии по заявке / задаче								

Подробнее о блоке потребностей покупателя:

Если СПН отправлял клиенту подборки, и клиент просматривал объекты на сайте компании - по заявке становится доступен аналитический блок “Соответствие запросу” (открывается из столбца “Потребность” кнопкой “Подробнее”. Если в столбце стоит “-”, значит информации нет.)

По данным блока можно узнать подробнее об интересах клиента (данные по объектам, которые клиент смотрел на сайте) и их соответствие подборкам,

направленными риэлтором.

Соответствие запросу

Пока только Квартиры

Сформировать подборку

Активность клиента

Параметр	Риэлтор	Клиент
Город	100% Тюмень	Тюмень
Стоимость	12.11% 6200-6700 тыс. руб.	2460-7000 тыс. руб.
Район	0% Дударева, Дударева новый квартал	Центр: Дом печати, ДОК, Плеханово, Центр: КПД, Дом Обороны, Тюменская слобода, Центр: Студгородок, Московский тракт, Тюменский-1, Восточный-3, Заречный, Центр: Исторический, Антипино, Центр: Драмтеатр
Комнатность	33.33% 2	3, 1, 2
Ремонт	0% Улучшенная черновая отделка	Ремонт по дизайн-проекту, Косметический ремонт, Современный ремонт/Хороший ремонт
Общая площадь	4.56% 61.4-64.8 м ²	13.5-95.6 м ²
Год постройки	2% 2022-2025	1970-2023
Стены	33.33% Монолитно-Каркасные	Кирпичные, Монолитно-Каркасные, Панельные

Здесь же можно сформировать более подходящую подборку под запросы клиента.

Дополнительные фильтры окон риэлтора

В окнах риэлтора доступны более детальные фильтры для работы с заявками:

- расширенная информация по продавцу: контент, реклама, спрос, приостановленные объекты, приостановленные СК, на задатке

Dashboard

Город

Тюмень

Менеджер

Риэлтор

Найти

Продавец

Покупатель

Звонки

Окна Встреч

Мотивационный % от менеджера

Биржа

Всего 210

Контент 98

Реклама 83

Спрос 181

Приостановленные объекты 10

Приостановленные СК

На задатке 21

Код объекта, улица, ФИ

Фильтр 1

По общему весу

	Риэлтор	Адрес	Клиент	Цена / Предсказанная цена (тыс.руб)	Статус	Дата внесения	Дней без внимания	АВС	Специфика сделки	Контент	Реклама	Аналитика	Контрольная точка	СЗ	ЗЗ	КМ
		...битский тракт, р-н ...ий КП, уч. 3.16271	CA	1 150 0	На задатке 245 дней Основной договор не готов Нет чата в EChat	21 июля 2022, 11:38	0	-				0 +0 0 +0 2 +0	Добавить			1
		...битский тракт, р-н ...ий КП, уч. 3.16270	CA	1 150 0	На задатке 245 дней Основной договор не готов Нет чата в EChat	21 июля 2022, 11:43	0	-				0 +0 0 +0 1 +0	Добавить			1

- расширенная информация по покупателю: заявки без активности, заявки на

ипотеку, заявки на задатке

Dashboard

Город

Тюмень

Менеджер

Менеджер

Риэлтор

Риэлтор

Найти

Продавец

Покупатель

Звонки

Окна Встреч

Мотивационный % от менеджера

Биржа

Всего 212

Заявки без активности 184

Заявки на ипотеку

Заявки на задатке 8

Код заявки, ФИО

Фильтр 1

Дата внесения

<input type="checkbox"/>	Риэлтор	Код	Клиент	Дата внесения	Дней без внимания	Статус	Потребность	Средства и срок покупки	Аналитика	Статус ипотеки	Контрольная точка	СЗ	ЗЗ	КМ
<input type="checkbox"/>			ПА	26 мар. 2023, 08:45	0	На задатке 1 дней Основной договор готов Нет чата в EChat		Источник средств Готовые средства в наличии Срок покупки	0 + 0 1 + 1	× Без ипотеки	Добавить			0
<input type="checkbox"/>			ПА	23 мар. 2023, 16:36	3	Активный Нет чата в EChat		Источник средств Срок покупки	0 + 0 2 + 2	× Без ипотеки	Добавить			1

- данные по звонкам и записи

Dashboard

Город

Тюмень

Менеджер

Менеджер

Риэлтор

Риэлтор

Найти

Продавец

Покупатель

Звонки

Окна Встреч

Мотивационный % от менеджера

Биржа

Входящие без заявки

Входящие с заявкой

Исходящие

Статус звонка Все

Ещё параметры

Данные актуальны на 26.03.2023

Дата и время	Статус звонка	Тип звонка	Кто ответил	Запись разговора	Источник звонка	Заявки	Звонок клиенту
21 мар. 2023, 15:54	Отвечен	-	Риэлтор	Получить запись	Выгрузка на сайты	Создать	<div>☎️ 👁️ 🎧</div>
21 мар. 2023, 15:53	Не отвечен	-	Риэлтор	Получить запись	Выгрузка на сайты	Создать	<div>☎️ 👁️ 🎧</div>

1-2 из 2

Выводить по 10

- окна встреч

Dashboard

Город

Тюмень

Менеджер

Менеджер

Риэлтор

Риэлтор

Найти

Продавец

Покупатель

Звонки

Окна Встреч

Мотивационный % от менеджера

Биржа

Показатели

Задачи

Март 2023

Создать задачу

Показатель	План	Факт	%	RR	Задачи
Затраты на рекламу	10000	37258	372%	42777	Добавить
Количество комиссий	20	17	85%	19	Добавить
Набор новых объектов	28	33	117%	37	Добавить
Количество заявок на куплю от риэлтора + компании	35	61	174%	70	Добавить
Валовка (тыс. руб.)	0	1410	0%	1619	Добавить
Активные объекты в базе	0	185	0%	212	Добавить
Активные объекты в базе (вторичная недвижимость)	0	92	0%	105	Добавить
Активные объекты в базе (загородная недвижимость)	0	79	0%	90	Добавить
Доля объектов без внимания (30 дней) %	0	100	0%	114	Добавить
Доля заявок без внимания (30 дней) %	0	9	0%	10	Добавить

1-10 из 32

Выводить по 10

- мотивационный % от менеджера

Dashboard			
Город	Менеджер	Риэлтор	
Тюмень	Иванов Иван Иванович	Иванов Иван Иванович	Найти
Продавец	Покупатель	Звонки	Окна Встреч
Мотивационный % от менеджера			
Биржа			
Данные актуальны на 27-03-2023 11:00			
< Март 2023 >			
№	Задачи	Норма / Факт / % выполнения	Оценка (1.10%)
1	Затраты на рекламу	10000 / 37258 / 373%	0.93
2	Количество комиссий	20 / 17 / 85%	0.21
3	Набор новых объектов	28 / 33 / 118%	0.29
4	Количество заявок на куплю от риэлтора + компании	35 / 61 / 174%	0.44

- биржа

Dashboard

Город

Менеджер

Риэлтор

Тюмень

Найти

Продавец

Покупатель

Звонки

Окна Встреч

Мотивационный % от менеджера

Биржа

Данные актуальны на 27-03-2023 09:06:16

Биржа объектов 43

Биржа заявок 59

Код объекта, улица, ФИО

По общему весу

<input type="checkbox"/>	Адрес	ФИО Клиента	Дата внесения	Дней до выхода на биржу / на бирже	Требования к контенту	Критерии внимания за последние 30 дней	Звонок клиенту	Контрольная точка	СЗ	ЗЗ	КМ
<input type="checkbox"/>			11 июля 2017, 16:52	-	<div><div>✓ От 5 фото</div><div>✓ 1 планировка</div><div>✓ 400 символов описания</div></div>	Заключение договора Добавление видео Добавление фото Повышение цены Снижение цены Успешный показ Телефонный звонок Комментарий Платная реклама	<div><div>📞</div><div>👁</div><div>🔊</div></div>	Добавить			<div><div>5</div><div>🗨</div></div>
<input type="checkbox"/>			9 мар. 2022, 15:13	-	<div><div>✓ От 5 фото</div><div>✓ 1 планировка</div><div>✓ 400 символов описания</div></div>	Заключение договора Добавление видео Добавление фото Повышение цены Снижение цены Успешный показ Телефонный звонок Комментарий Платная реклама	<div><div>📞</div><div>👁</div><div>🔊</div></div>	Добавить			<div><div>1</div><div>🗨</div></div>

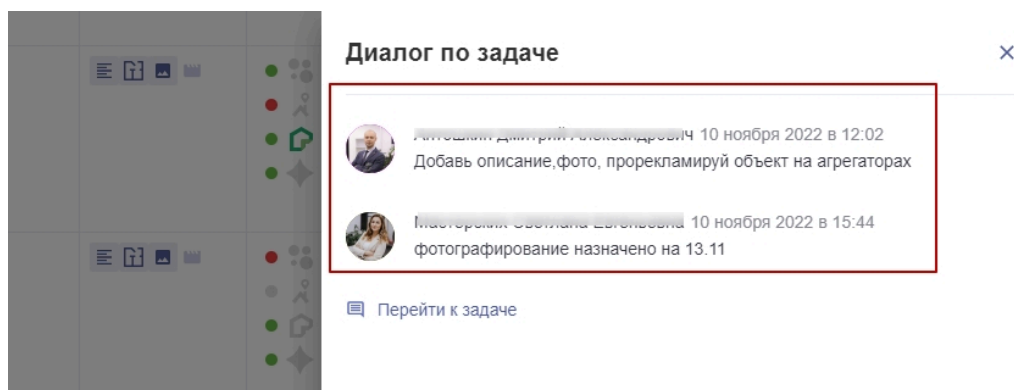
20

Поставка задач

При наличии отклонений по конкретной заявке:

- менеджер ставит "Контрольную точку" (дату, к которой необходимо выполнить задачу), будет создана задача в MainTask
- менеджер устанавливает "Срочность задачи" и прописывает комментарий (конкретную задачу-требование для риэлтора)
- поставленную задачу риэлтор увидит в диалоге на вкладке "Комментарии" в окнах риэлтора, в MainTask, в окнах встреч на вкладке "Задачи", в чат-бот придет уведомление о постановке задачи.

Например, менеджер по данным окон риэлтора выявил, что у объекта нет описания, фото, не подана реклама. Менеджер ставит контрольную точку (дату, к которой необходимо выполнить задачу), указывает срочность и прописывает комментарий:



Рекомендуем риелтору и менеджеру вести диалог в рамках поставленной задачи MainTask для прозрачности процесса.
На следующей встрече риелтора и менеджера необходимо провести анализ невыполненных задач.

Окна встреч

Окна встреч - инструмент в окнах риелтора, который позволяет работать с показателями эффективности конкретного риелтора и его задачами. В окнах встреч выведены основные 32 показателя, по которым из статистики bi подтягиваются фактические значения и установленные менеджером - плановые. Есть возможность ставить задачи MainTask по западающим показателям на СПН, контролировать их выполнение.

Dashboard

Город

Менеджер

Риелтор

Найти

Продавец

Покупатель

Звонки

Окна Встреч

Мотивационный % от менеджера

Биржа

Показатели

Задачи

< Март 2023 >

Создать задачу

Показатель	План	Факт	%	RR	Задачи
Затраты на рекламу	10000	37258	372%	42777	Добавить
Количество комиссий	20	17	85%	19	Добавить
Набор новых объектов	28	33	117%	37	Добавить
Количество заявок на куплю от риелтора + компании	35	61	174%	70	Добавить
Валовка (тыс. руб.)	0	1410	0%	1619	Добавить
Активные объекты в базе	0	185	0%	212	Добавить
Активные объекты в базе (вторичная недвижимость)	0	92	0%	105	Добавить
Активные объекты в базе (загородная недвижимость)	0	79	0%	90	Добавить
Доля объектов без внимания (30 дней) %	0	100	0%	114	Добавить
Доля заявок без внимания (30 дней) %	0	9	0%	10	Добавить

1< < > > 1-10 из 32

Выводить по 10 ▾

Постановка планов, чтобы они отображались в окнах встреч

Чтобы поставить плановые значения по городу (без привязки к мотивационному % риелтора), необходимо внести показатели в каталог https://ries3.etagi.com/catalogs/monthly_planned_indicators/ (вносит директор/ПОП)

Чтобы поставить плановые значения, влияющие на мотивационный % риэлтора, необходимо внести показатели “Моей группе” до начала нового месяца:

Этажи

Мессенджер EBox

Добро пожаловать, Иван Андреевич

Главная Объекты Заявки ЛУ Новостройки КП Новости (2257) Тел.справочник Почта Все сервисы Учебный портал Показы (2) Оценки риэлтора

Главная / Сотрудники / Отдел продаж

Оформить

Менеджер отдела продаж (ИП)

Цели, выставленные Вам РОПом

Ваша группа

Менеджерская оценка работы риэлторов. Внимание! Повышающие коэффициенты необходимо выставить своим сотрудникам до последнего дня каждого месяца. Внимание! Задачи на риэлторов для расчета коэффициента необходимо выставить до 5го числа каждого месяца. И заполнить результаты выполнения до последнего дня месяца.

Повышающие коэффициенты, влияющие на зарплату за март 2023

Повышающие коэффициенты, влияющие на зарплату в текущем месяце(март), можно было редактировать только в течение предыдущего месяца, не позднее последнего дня предыдущего месяца! Показатели для планирования по Р на +1%

Повышающие коэффициенты, влияющие на зарплату за март

Дата обновления показателей: 27-03-2023 11:00

ФИО сотрудника (стаж в месяцах)	Задача	Норматив	Факт	% выполнения задачи	Оценка	Маркетинг-план
	Затраты на рекламу	7000	4114	59%		
	Сделки по новостройкам + переуступка	1	0	0%		
	Набор новых объектов	8	2	25%		
	Количество заявок на куплю от риэлтора + компания	15	21	140%		

Чтобы добавить показатели, влияющие на мотивационный %:

1. выбираем месяц

Менеджерская оценка работы риэлторов.

Внимание! Повышающие коэффициенты необходимо выставить своим сотрудникам до последнего дня каждого месяца.

Внимание! Задачи на риэлторов для расчета коэффициента необходимо выставить до 5го числа каждого месяца. И заполнить результаты выполнения до последнего дня месяца.

Повышающие коэффициенты, влияющие на зарплату за

апрель 2023 Показать

Повышающие коэффициенты, влияющие на зарплату в текущем месяце(март), можно было редактировать только в течение предыдущего месяца, не позднее последнего дня предыдущего месяца! Показатели для планирования по Р на +1%

Повышающие коэффициенты, влияющие на зарплату за АПРЕЛЬ

Дата обновления показателей: 27-03-2023 11:00

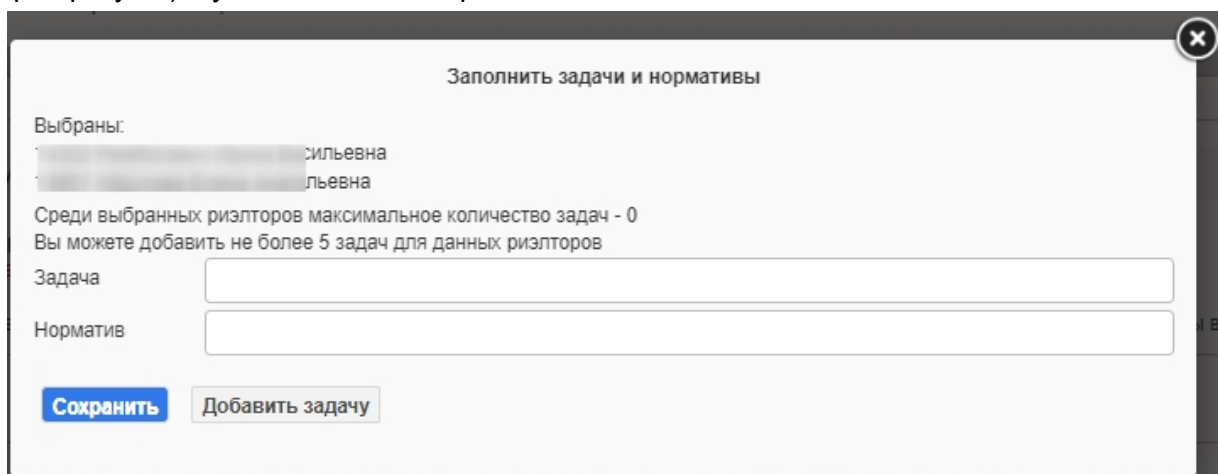
ФИО сотрудника (стаж в месяцах)	Задача	Норматив	Факт	% выполнения задачи	Оценка	Маркетинг-план
<input type="checkbox"/> Да <input type="radio"/> Нет						+
<input type="checkbox"/> Да <input type="radio"/> Нет						+
<input type="checkbox"/> Да <input type="radio"/> Нет						+
<input type="checkbox"/> Да <input type="radio"/> Нет						+
<input type="checkbox"/> Да <input type="radio"/> Нет						+
<input type="checkbox"/> Да <input type="radio"/> Нет						+
<input type="checkbox"/> Да <input type="radio"/> Нет						+
<input type="checkbox"/> Да <input type="radio"/> Нет						+

2. нажимаем кнопку “Показать”

3. отмечаем риэлторов, которым будет добавлен показатель как влияющий на мотивационный %

4. нажимаем +

5. выбираем задачу (показатель, максимум 5 показателей для избежания “расфокуса”) и устанавливаем норматив



Заполнить задачи и нормативы

Выбраны:

- Сильевна
- Льевна

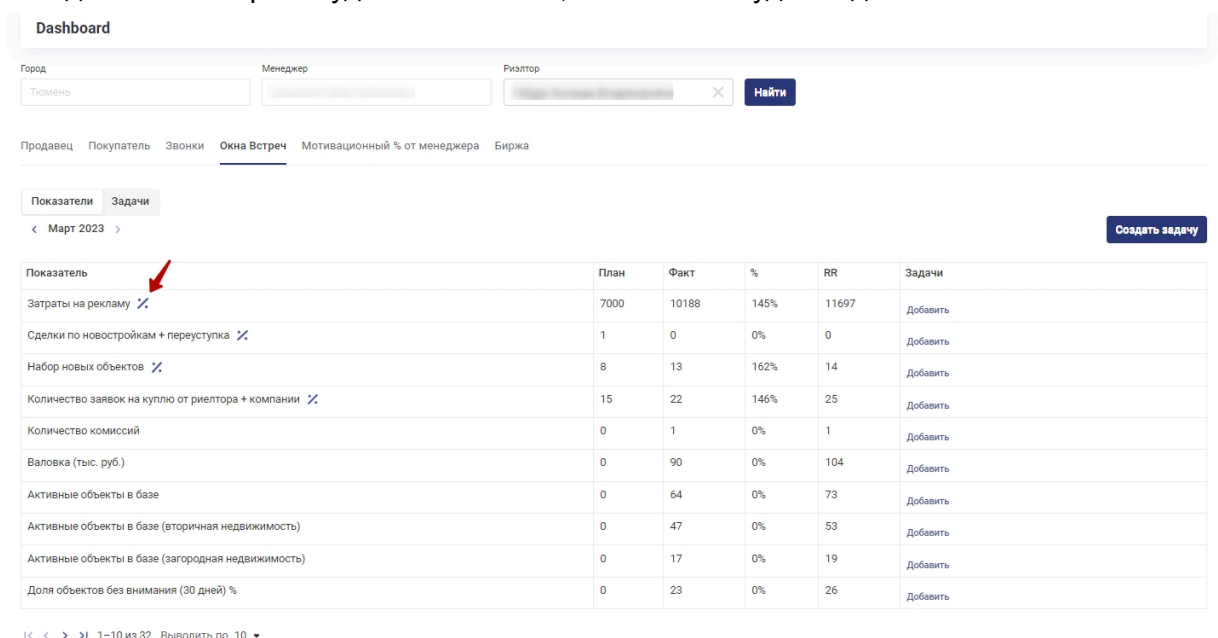
Среди выбранных риэлторов максимальное количество задач - 0
Вы можете добавить не более 5 задач для данных риэлторов

Задача

Норматив

[Сохранить](#) [Добавить задачу](#)

6. заполненный норматив отобразится в “Моей группе”, в окнах риэлтора на вкладке “Окна встреч” будет отметка “%”, показатель будет поднят



Dashboard

Город: Тюмень Менеджер: Риэлтор: [Найти](#)

Продавец Покупатель Звонки **Окна Встреч** Мотивационный % от менеджера Биржа

Показатели Задачи

< Март 2023 > [Создать задачу](#)

Показатель	План	Факт	%	RR	Задачи
Затраты на рекламу	7000	10188	145%	11697	Добавить
Сделки по новостройкам + переуступка	1	0	0%	0	Добавить
Набор новых объектов	8	13	162%	14	Добавить
Количество заявок на куплю от риэлтора + компании	15	22	146%	25	Добавить
Количество комиссий	0	1	0%	1	Добавить
Валовка (тыс. руб.)	0	90	0%	104	Добавить
Активные объекты в базе	0	64	0%	73	Добавить
Активные объекты в базе (вторичная недвижимость)	0	47	0%	53	Добавить
Активные объекты в базе (загородная недвижимость)	0	17	0%	19	Добавить
Доля объектов без внимания (30 дней) %	0	23	0%	26	Добавить

1-10 из 32 Выводить по 10

Структура работы

В окнах встреч на вкладке “Показатели” выведены основные 32 показателя, показатели, влияющие на мотивационный процент, подняты в списке, отмечены знаком “%”.

В столбец “План” выводятся плановые показатели города или риэлтора, которые занесены в систему (как заносить - пункт выше **Постановка планов**).

В столбец “Факт” выводятся фактические данные из bi (обновление происходит раз в сутки, одновременно с bi).

В столбце “%” рассчитан процент выполнения плана.

В столбце “RR” (Run rate) рассчитан прогноз показателя на конец месяца, исходя из текущих результатов риэлтора.

В столбце “Задачи” - выведены поставленные задачи по показателю и возможность создать новые.

Показатель	План	Факт	%	RR	Задачи
Количество комиссий	0	1	0%	1	<div>1343133 1343256 1357341 1357354</div> <div>Добавить</div>

Постановка задач

При наличии отклонений по конкретному показателю:

1. менеджер ставит задачу, указав срок выполнения, описание - конкретную задачу, требование для риэлтора и план до окончания срока задачи
2. будет создана задача в MainTask
3. поставленную задачу риэлтор увидит в окнах встреч в столбце “Задачи” в строке определенного показателя, в окнах встреч на вкладке “Задачи”, в MainTask, в чат-бот придет уведомление о постановке задачи.

Например, менеджер по данным окон встреч выявил, что у риэлтора западает показатель “Консультации по ипотеке”, в строке показателя в столбце “Задачи” нажимает “Добавить”. Менеджер прописывает срок, краткое описание, план до окончания срока:

Добавить задачу
×

Ответственный

Е. [Имя] [Фамилия] [Отчество]

Инициатор

Менеджер

Категория

Окна Встреч. Консультации по ипотеке

Дата создания

27.03.2023

Срок*

03.04.2023

Заголовок*

Консультации по ипотеке

Краткое описание

Довести 2 клиентов до консультации по ипотеке

План

2

Добавить

Рекомендуем риелтору и менеджеру вести диалог в рамках поставленной задачи MainTask для прозрачности процесса.

На следующей встрече риэлтора и менеджера необходимо провести анализ невыполненных задач.