

Инструкция по работе с окнами риэлтора и менеджера

Назначение процесса

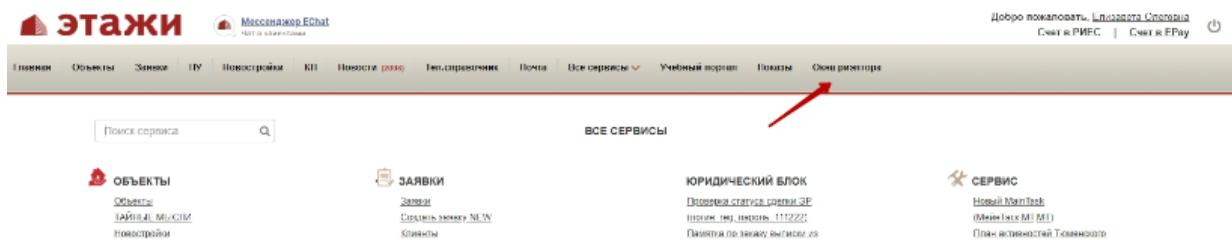
Окна риэлтора и Окна менеджера - это инструмент для регулярного менеджмента, площадка для управления клиентами, как по группе, так и по отдельным СПН.

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:



The screenshot shows the RIRES homepage. At the top, there is a navigation bar with links: Группы, Объекты, Заявки, ПУ, Новостройки, КП, Новости (2330), Тех.справочник, Помощь, Все сервисы, Учебный портал, Помощь, and Окна риэлтора. A red arrow points to the 'Окна риэлтора' link. Below the navigation bar, there is a search bar labeled 'Поиск сервиса' and a 'Все сервисы' section. This section includes four main blocks: 'ОБЪЕКТЫ' (with links to 'Объекты', 'ЗАЯВКИ', and 'Новостройки'), 'ЗАЯВКИ' (with links to 'Заявки', 'Создать заявку МЛН', and 'Клиенты'), 'ЮРИДИЧЕСКИЙ БЛОК' (with links to 'Проверка статуса сделки ЗР', 'Помощь', and 'Помощь по земельным вопросам'), and 'СЕРВИС' (with links to 'Новый MainTask' and 'Помощь в работе с Тех.справочником').

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:

	Риэлтор	Адрес	Клиент	Цена / Предсказанная цена (тыс.руб)	Статус	Дата внесения	Дней без внимания	ABC	Специфика сделки	Контент	Реклама	Аналитика	Контрольная точка	C3	33	KM

При нажатии на фото открывается окно с данными риэлтора

При нажатии открывается окно с данными клиента и возможность позвонить

Статус объекта, наличие основного договора, чата с клиентом в Echat

Число дней без внимания (отсутствие активностей риэлтора по заявке)

Наличие в сделке усложняющих факторов

На какие сайты подана реклама и кол-во дней рекламы.

Оценка эффективности рекламы этого объекта на конкретном сайте (на основе статистики с агрегаторов)

Блок постановки контрольной точки (задачи МТ)

Блок отметки о выполнении задачи

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:

	Риэлтор	Код	Клиент	Дата внесения	Дней без внимания	Статус	Потребность	Средства и срок покупки	Аналитика	Статус ипотеки	Контрольная точка	C3	33	KM	

При нажатии на фото открывается окно с данными клиента и возможность позвонить

При нажатии открывается окно с данными риэлтора

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 МТ)

Блок отметки о выполнении задачи

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			
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	13.5-9.5 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	Менеджер	Риэлтор																				
Тюмень	████████████████	████████████████																				
Найти																						
Предавец	Покупатель	Звонки	Окна Встреч	Мотивационный % от менеджера	Биржа																	
Всего 210	Контент 98	Реклама 69	Спрос 181	Приостановленные объекты 10	Приостановленные СК 21																	
Код объекта, улица, ФИ	Фильтр 1																					
По общему весу																						
Риэлтор	Адрес	Клиент	Цена / Предсказанныя цена (тыс.руб)	Статус	Дата внесения	Дней без внимания	ABC	Специфика сделки	Контент	Реклама	Аналитика	Контрольная точка	C3	33	КМ							
<input type="checkbox"/>	  	CA	1 150 0	На задатке 245 дней Основной договор не готов	21 июля 2022, 11:38	0	-													Добавить		
<input type="checkbox"/>	  	CA	1 150 0	На задатке 245 дней Основной договор не готов	21 июля 2022, 11:43	0	-												Добавить			
<input type="checkbox"/>	  	CA	1 150 0	На задатке 245 дней Основной договор не готов	21 июля 2022, 11:43	0	-												Добавить			

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

Ипотеку, заявки на задатке

Dashboard

Город: Тюмень Менеджер: Риэлтор: Найти

Продавец Покупатель Звонки Окна Встреч Мотивационный % от менеджера Биржа

Всего 212 Заявки без активности 184 Заявки на ипотеку Заявки на задатке 6

Код заявки, ФИО Дата внесения ▾

Риэлтор	Код	Клиент	Дата внесения	Дней без внимания	Статус	Потребность	Средства и срок покупки	Аналитика	Статус ипотеки	Контрольная точка	С3	ЗЗ	КМ
		ПА	26 мар. 2023, 08:45	0	На задатке 1 день Основной договор готов Нет чата в EChat		Источник средств Готовые средства в наличии Срок покупки	0+0 1+1	Без ипотеки	Добавить			0
		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: 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	
21 мар. 2023, 15:53	Не отвечен	-	Риэлтор	Получить запись	Выгрузка на сайты	Создать	

1 < > > 1–2 из 2 Выводить по 10 ▾

- окна встреч

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	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 + компаний	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 ▾

- Мотивационный % от менеджера

Dashboard

Город: Тюмень Менеджер: ВИЧ Риэлтор: [redacted] 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

1 < < > > 1-4 из 4 Выводить по 10

- биржа

Dashboard

Город: Тюмень Менеджер: [redacted] Риэлтор: [redacted] 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, ФИ

По общему весу ▾

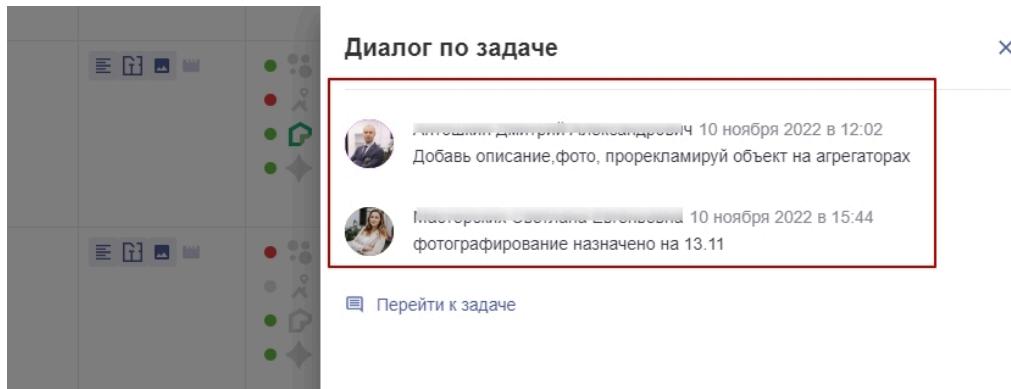
Адрес	ФИО Клиента	Дата внесения	Дней до выхода на биржу / на бирже	Требования к контенту	Критерии внимания за последние 30 дней	Звонок клиенту	Контрольная точка	СЗ	ЗЗ	КМ
[redacted]	[redacted]	11 июля 2017, 16:52	-	<input checked="" type="checkbox"/> От 5 фото <input checked="" type="checkbox"/> 1 планировка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

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 риэлтора и менеджера необходимо провести анализ невыполненных задач.

Окна встреч

Окна встреч - инструмент в окнах риэлтора, который позволяет работать с показателями эффективности конкретного риэлтора 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.

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

Постановка планов, чтобы они отображались в окнах встреч

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

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

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.

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 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 < < > > 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	1343133 1343256 1357341 1357354 Добавить

Постановка задач

При наличии отклонений по конкретному показателю:

- менеджер ставит задачу, указав срок выполнения, описание - конкретную задачу, требование для риэлтора и план до окончания срока задачи
- будет создана задача в MainTask
- 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	<input type="text"/>
Инициатор	<input type="text"/>
Категория	Окна Встреч. Консультации по ипотеке
Дата создания	27.03.2023
Срок*	03.04.2023 <input type="button" value=""/>
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.