

Beslutsstöd

Analysera försäljning och
kundvårdsaktiviteter

Innehåll

Bakgrund	3
Åtkomst	3
Design	3
Överföringar	3
Filter	4
Datumväljare	6
Export och utskrift	7
Nuläget	7
Försäljning	8
Provisionsdelning	10
Budget	10
Nyckeltal	11
Benchmarking	12
CRM	13
Simulering	14
Geografi	15
Felaktiga registreringar	16

Bakgrund

Syftet med Beslutsstöd är att hjälpa olika delar av organisationen att fatta bättre beslut med hjälp av relevant och överskådligt presenterad data om verksamheten. Man kan ta hjälp av Beslutsstöd exempelvis när man ska följa upp försäljningen för ett kontor eller ett team eller en specifik medarbetare. Frågor som kan besvaras är t ex: uppfyller vi våra mål? vilken snittprovision har vi? vem säljer mest? och vilken typ av bostad tjänar vi mest på? Beslutsstöd kan vara ett värdefullt verktyg när budgeten ska sättas, när man vill se hur olika medarbetare presterar och när man vill utläsa trender.

Åtkomst

Som standard har man tillgång till de kontor som man är kopplad till som användare i Express och man kan logga in i Beslutsstöd med samma e-postadress och lösenord som man använder för att logga in i Express. Själva adressen är snarlik adressen till Express. Byt bara ut ordet Express mot Beslutsstod. Se länken nedan.

<https://beslutsstod.maklare.vitec.net>

Är man kopplad till flera kontor så ser man alltså statistik för de kontoren man är kopplad till. För användare som arbetar på HK och som behöver se statistik för hela kedjan så kan man få en extra inloggning med ett annat lösenord än det man använder i Express. Finns ett sådant behov så kontakta Vitec så hjälper vi till med det.

Design

Designen för beslutsstöd har över tid närmat sig Express och hade från början målsättningen att alla kolumner skulle vara synliga i en liggande iPad. På senare tid har det kommit flera önskemål om att Beslutsstöd ska vara responsiv på samma sätt som Express så att den utnyttjar större del av skärmen. Just det kräver lite större förändring men ligger i planen framåt.

Överföringar

Det är stora mängder data som samlas in till beslutsstöd varje natt. Den överföringsteknik som används för närvarande måste av prestandaskäl göra en samlad överföring nattetid. Ett vanligt önskemål är att kunna arbeta ännu mer operativt med Beslutsstöd och man vill därför ha överföringar med tätare intervaller. Vi kommer på sikt att bygga om överföringen för att

möjliggöra detta och vi arbetar på att lösa detta under 2019. Men tillsvidare gäller alltså att man tittar på data fram till och med gårdagen så det kan vara bra att ha i minnet.

Filter

Till vänster i Beslutsstöd ligger alla filtreringsmöjligheter samlade för att t ex enbart titta på ett visst kontor eller användare. Enbart nyproduktion, enbart försäljningsuppdrag m.m.

Filter

Objekttyp
Alla

Kontor
Alla

Handläggare
Alla

Produktionstyp
Alla

Provisionsunderlag
Alla

Uppdragstyp
Alla

Visa provision fördelad

Provisionsfördelning
Alla

Föregående Rensa

+

Det finns ett antal saker som är bra att känna till om dessa filter

1. Det är inte alla filter som är synliga alltid
2. Man kan fälla ned och bläddra och man kan även söka
3. Filtret handläggare innehåller alla som någonsin gjort en affär
4. Man kan rensa och backa tillbaka till föregående
5. Man kan spara undan urval
6. Beslutsstöd kommer ihåg den sida och de filter du hade senast

Om man loggar in i Beslutsstöd och bara är kopplad till ett kontor så kommer man inte se filtret för kontor. En del filter som exempelvis Uppdragstyp syns inte om man tittar på snittprovision

eftersom den rapporten enbart tar med försäljningsuppdrag. Filtret för provisionsfördelning syns inte för rapporten Budget och Utfall eftersom den är designad för att inkludera tydliggöra delningar. Alla filter syns alltså inte alltid beroende på bl a vem som loggar in och vilken rapport man tittar på.

Man kan fälla ned listan i ett filter med den nedåtriktade pilen och sedan scrolla sig igenom listan. Men det går ofta snabbare att hitta en användare genom att klicka på förstoringsglasat och skriva in namnet för att söka fram användaren den vägen.

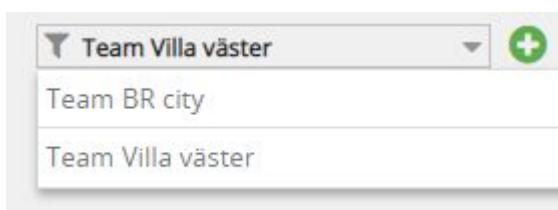


Just för att det ska vara möjligt att bläddra sig fram till en användare som någon gång förekommit som ansvarig mäklare i en bostadsaffär så innehåller listan även mäklare som varit aktiva för länge sedan. Ett vanligt önskemål har varit att filtrera bort användare som inte har en affär eller skapade objekt i den period man för tillfället tittar på. Planen är att vi ska justera användarfiltret så att det blir på det sättet men just nu finns ingen uppgift om exakt när.

Väljer man att filtrera och lägger på ett antal filter kan det vara bra att snabbt kunna backa tillbaka till föregående filterinställningar eller att rensa helt för att återgå till helt ofiltrerat. Det gör man med knapparna i botten av alla filter.



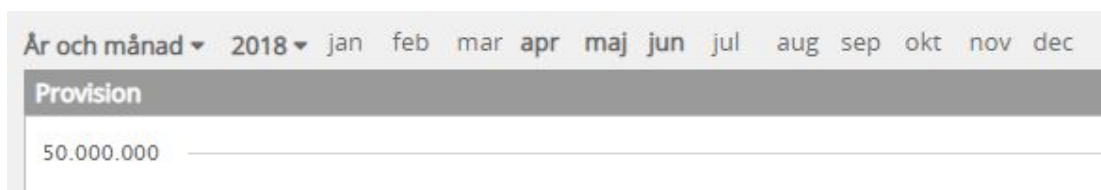
Allra nederst finns även ett verktyg för att spara undan och döpa en uppsättning filter så att man snabbt ska kunna välja mellan olika urval för mäklare eller kontor exempelvis.



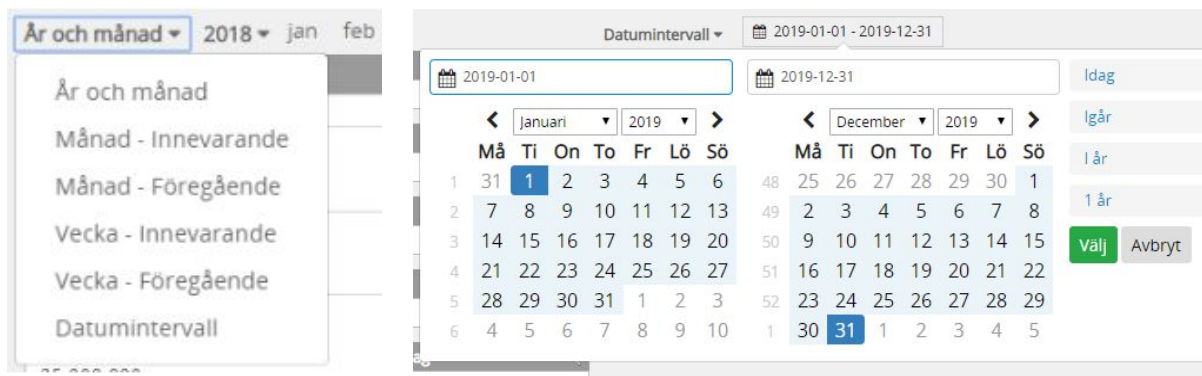
När man loggar in i Beslutsstöd så kommer applikationen ihåg vilket urval och vilken sida du använde sist och återgår till samma ställe och med samma urval.

Datumväljare

Som standard är innevarande år förvalt direkt när du loggar in i Beslutsstöd. Vill man enbart titta på datan för ett kvartal eller för ett halvår så kan man klicka på och markera de månader man är intresserad av. Se i bilden nedan hur de månader man valt blir fetstilta.



Det aktuella året går också bra att byta ut genom att klicka på nedåtpilen alldeles intill och vill du göra ytterligare inställningar så klickar du på pilen intill År och månad för att få upp och välja från menyn i bilden nedan. Valet längst ned i menyn ger möjlighet att helt fritt välja från- och tilldatum. Se högra bilden nedan.



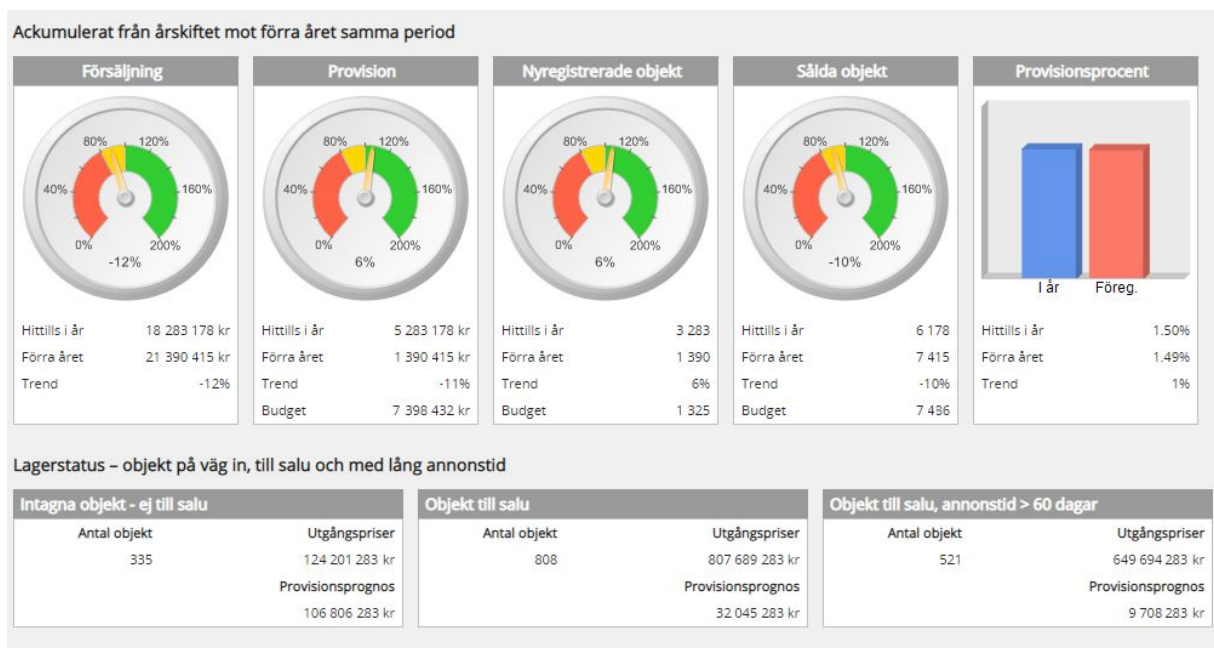
Export och utskrift

I alla grafer och tabeller finns knappar upp till höger för att skriva ut och exportera till Excel. Saknar du en summering eller vill räkna vidare på datan på något sätt som Beslutsstöd inte erbjuder så finns alltid möjligheten att göra det själv med hjälp av Excel. För att cellerna i Beslutsstöd ska kunna få plats att visa stora tal så avrundas ibland t ex provision till närmaste tusental men en bra detalj att känna till om exporten är att man då får med sig hela beloppet.

Sep	Okt	Nov	Dec	Total	Fel.reg.
76	79	68	58	964	

Nuläget

Nuläget visar alltid datan för alla kontoren som den inloggade användaren har rätt att se data i från. Överst fyra stycken hastighetsmätare som indikerar grönt om man ligger över föregående års siffror för samma period. Gult om man kommer över 80% och annars rött. Längst ut till höger visas staplar för provisionsprocenten i år jämfört med motsvarande period föregående år. För de nyckeltal där det finns budgetsiffror visas de för perioden fram till och med nuvarande månad.



Nederst visas tre rutor för lagerstatus. Först intagna objekt (dvs status uppdrag), därefter objekt till salu (vilket även innefattar statusen reserverad) och längst ut till höger långliggare med

annonserade på internet första gången. Här börjar man räkna från det att objekten syns på internet på någon marknadsplats med status Kommande eller Till salu. För respektive kategori finns en provisionsprognos som baseras på inmatade utgångspriser och aktuell provisionsprocent.

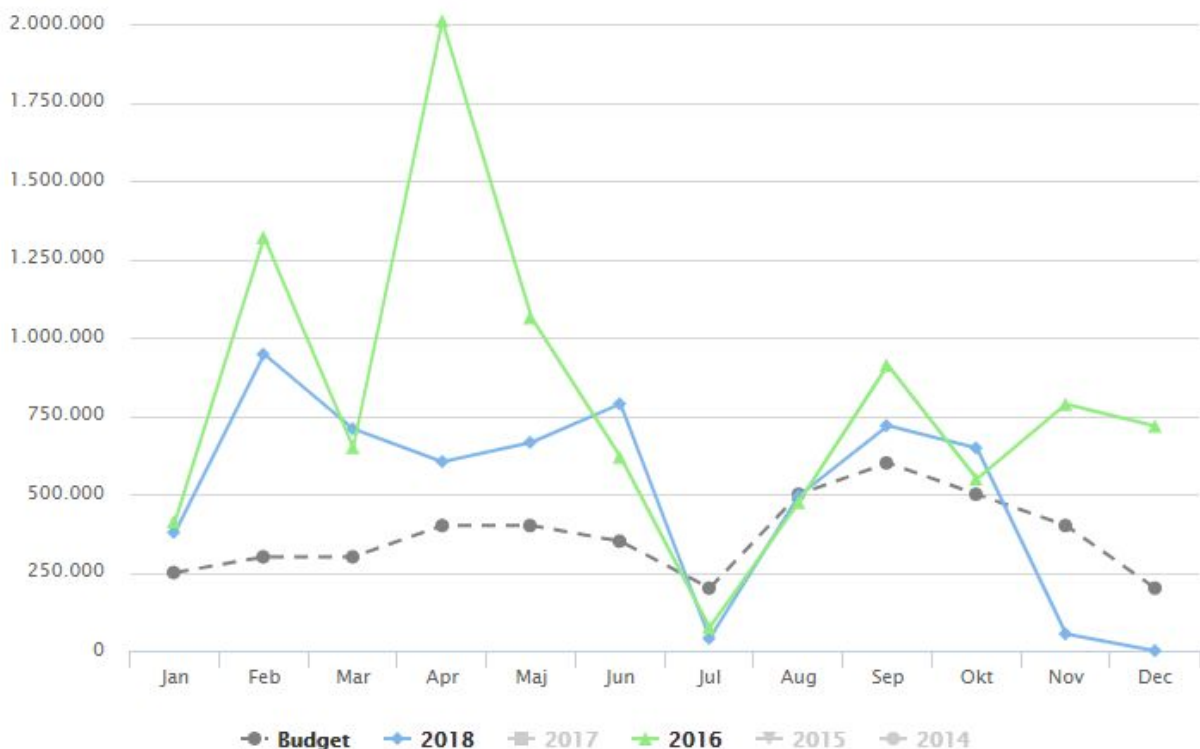
Försäljning

Sidan Försäljning är för många användare den mest använda sidan och blir på det sättet lite av kärnan i produkten. Under sidan Försäljning hittar man rapporter för bl a provision, sålda objekt, snittprovision, budget och utfall och så finns det en rapport som är till för att man ska kunna verifiera innehållet i övriga rapporter som heter Objekt i urvalet. Men den kan man se den underliggande datan för respektive affär.



I grafen i bilden ovan ser man innevarande och föregående år som blå och svart linje. Om budget finns inlagd visas den som en prickad linje. För att den linjen ska bli användbar som jämförelse krävs såklart att man matar in budget på samtliga aktiva mäklare i perioden.

Under grafen ligger en tabell med siffrorna för de år man väljer att ha med i grafen. Väljer du fler år så fylls tabellen på med fler rader. Ibland kan bostadsmarknaden för ett visst år påminna mer om ett år ännu längre tillbaka i tiden än just föregående år. De fem senaste åren går därför att klicka på för att visa eller dölja siffrorna för det året som man klickar på.



Observera att rapporten snittprovision enbart inkluderar försäljningsuppdrag och för att man inte av misstag ska få med sig skrivningar och värderingar är filtret Uppdragstyp borttaget för just denna rapporten. Likadant är det med rapporten för sålda objekt.

Provisionsdelning

Längst ned i listan med filter finns en inställning för att visa provisionen fördelad. Väljer man att bocka i den rutan så syns även ett filter för Provisionsfördelning. Det filtret kan vara användbart om man exempelvis vill titta närmare på en specifik mäklare på ett kontor där det är vanligt att man delar på uppdragen. Hur mycket provision tar man in som huvudmäklare respektive assisterande mäklare? Notera att inställningen även får effekt i de flesta andra rapporter men inte i rapporten Budget mot Utfall eftersom den rapporten alltid redovisar eventuella delningar.



Budget

I Express finns ett verktyg under Inställningar för inmatning av personliga mål för Provision, Antal sålda, Antal kundmöten, Antal egenbokade kundmöten samt Nyregistrerade objekt. Dessa budgettal är enbart kopplade till en användare och har i dagsläget ingen referens till någon särskild firma som den användaren förväntas göra sina försäljningarna på. Två saker kan vara värda att ha i åtanke med anledning av det upplägget:

1. För att utritade linjer i graferna ska bli användbara som jämförelse är det självklart viktigt att det matas in budgetsiffror för samtliga användare som har försäljningar i perioden.
2. Tittar man på all försäljning, all försäljning för användarna på ett kontor eller all försäljning för en viss person så fungerar denna modellen bra. Tittar man däremot på en uppställning där budgetsiffrorna summeras per kontor som i ett antal av rapporterna på sidan Benchmarking så är det lätt att få felaktiga summeringar av budgeten för ett kontor. Anledningen till det är om en användare med ifylld budget är kopplad till flera kontor så räknas den användarens budgetsiffror med i summeringarna för samtliga kontoren användaren är kopplad till. Detta vill vi såklart hitta en lösning för, men någon åtgärd är inte inplanerad ännu.

Nyckeltal

Sidan Nyckeltal innehåller rapporter med nyckeltal månad för månad, nyckeltal per objekttyp och en rapport med skapade objekt under perioden. Många utav nyckeltalen finns att utläsa redan på sidan Försäljning och är därmed inte nya för denna sida men ett antal kan behöva lite mer förklaring:

Nyregistrerade objekt kan vara ett bra sätt att mäta aktivitet om man inte arbetar med kundmöten. Arbetar man med kundmöten är det nyckeltalet såklart bättre eftersom man då får en uppfattning om verkliga intagsförsök och inte får med sig objekt som läggs upp spekulativt eller t ex för testning.

Slutpris är precis som det låter ett nyckeltal för att se månad för månad hur mycket utgångsriset skiljer från slutpriset. Förekommer det diskussioner om eventuella lockpriser eller hur mycket budgivningarna brukar dra iväg med slutpriset så är detta nyckeltalet särskilt intressant att följa.

Total tid är genomsnittlig tid i dagar som det tar från att objekten skapas till det att de blir sålda. Det kan vara intressant att följa säsongsvariationer, eller för att tidigt upptäcka förändringar i marknaden eller att få en uppfattning om hur mycket längre tid det tar i snitt med villor jämfört med exempelvis radhus.

Annonstid är istället genomsnittlig tid i dagar som det tar från det att objekten annonseras på internet till det att de blir sålda. Här börjar man räkna från det att objekten syns på internet på någon marknadsplats med status Kommande eller Till salu.

I rapporten "Data per objekttyp" förekommer **K/T** även kallad köpeskillingskoefficienten. Det nyckeltalet används av bl a SCB för att mäta prisutvecklingen på villor och fritidshus och beskriver egentligen hur mycket mer än taxeringsvärdet som köparen betalar för ett hus. För bostadsrätter finns inga taxeringsvärden så där kan man istället använda nyckeltalet **Pris/m²** för att få en bild av prisutvecklingen. Kvoten **Provision/Annonstid** kan användas för att se vilka objekttyper som är särskilt lönsamma i förhållande till den tid man lägger ned. Självklart kan man behöva arbeta olika intensivt med olika typer av objekt men nyckeltalet kan ändå vara intressant och särskilt som rangordning. Över en hel mäklarkedja brukar ofta radhus placera sig i topp men hur ser det ut för just ditt kontor?

Rapporten "Skapade objekt i perioden" ger en möjlighet att se en lista med alla objekt som är skapade i den period man är intresserad av, oavsett vilken status objekten har. Rapporten kan vara användbar när man undersöker hur det ser ut just nu för en viss mäklare eller för ett kontor. Två kolumner utmärker sig i denna rapporten och bör förklaras närmare: Dels "Högsta status" som ger möjlighet att kontrollera om ett objekt tidigare har haft en högre status exempelvis Till salu och sedan backat tillbaka till Kundbearbetning. Enstaka sådana händelser kan ha naturliga förklaringar men om det är ett återkommande beteende så kanske man vill undersöka vad som ligger bakom. Dels finns det en kolumn som heter Uppdragsstatus vilket helt enkelt motsvarar

det datum som objektet gick från Kundbearbetning till en status som innebär uppdrag dvs antingen Uppdrag, Kommande, Till Salu, Sald, Vilande eller Återtagen.

Benchmarking

På sidan Benchmarking finns ett flertal rapporter som syftar till att jämföra prestationer. Dels mäklare och kontor emellan och dels mot budget. Värt att notera är att man här får full tillgång till samtliga filter vilket innebär att man kan få fram snittprovisionen för värderingar om man vill det. Omvänt bör man komma ihåg att snittprovisionen här kan skilja mot den på sidan försäljning just för att filtret för uppdragstyp finns tillgängligt och kan ha en annan inställning.

Benchmarking innehåller förutom topplistorna rapporter för att se Ranking per mäklare och Ranking per kontor. De rapporterna är utmärkta för snabbt kunna se vem som toppar listorna på provision, antal sålda, antal kundmöten skickade tips m.m. Klicka på en kolumn och den sorterar på den i stigande ordning. Klicka igen för att sortera i fallande ordning.

Utöver dessa rapporter har det under hösten 2018 tillkommit ytterligare ett antal rapporter för att möjliggöra uppföljning mot budget. Dessa är: Försäljning - Budget mot utfall per kontor och per mäklare samt Kundmöten och tips per kontor och per mäklare. Exemplet nedan visar rapporten Försäljning - Budget och utfall per mäklare. I bilden har tre av fyra mäklare budget inlagd och får då en grön liggande stapel om man uppfyllt sin budget, gul om man kommit över 80% och annars en röd stapel om man ligger under 80% av sin budget.

År och månad ▾ 2018 ▾ jan feb mar apr maj jun jul aug sep okt nov dec

Försäljning - Budget mot utfall per mäklare

Handläggare	Provision Budget	Provision Utfall	Procent	Sålda objekt Budget	Sålda objekt Utfall	Procent	Fel. reg.
42 Sannah Hansson	180 000 kr	155 600 kr	86,44%	4	3	75,00%	0
43 Elin Lindström	242 000 kr	162 000 kr	66,94%		4		0
44 Hanna Sandström	106 696 kr	160 000 kr	149,96%		1		0
45 Alexander Östman		160 000 kr			3		4



CRM

Sidan CRM har ett antal rapporter för att kunna utläsa exakt vilka kundmöten och tips som skickats och tagits emot under perioden. Eftersom alla kundmöten och alla behandlade tips är kopplade till objekt kan man utläsa om ett tips eller kundmöte har lett till uppdrag eller kanske hela vägen till fullbordad affär.

Leads i Express påminner en del om tips men med skillnaden att det inte är intern aktivitet utan något som kommer in via exempelvis ett formulär för intresseanmälan på webben. Typexempel är “Anmäl dig här för kostnadsfri värdering” eller “Vill du veta slutpriset?”. Om man arbetar med leads finns det två rapporter särskilt anpassade för att följa upp det: Leads i perioden och Sammanställning - Leads. Den första rapporten är snarlik den för tips med skillnaden att det inte finns en kolumn som berättar vilken kollega som skickat leadet eftersom ett lead alltid har sitt ursprung i en extern källa. Sammanställning leads är till för att skapa en överblick så att man enkelt ska kunna se vilka leads som det kommer in flest utav, vilka som lett vidare till flest antal kundmöten, flest uppdrag, flest sålda och mest provision.

Intagskällor däremot ska inte förväxlas med leadskällor. En säljare kan i praktiken komma i kontakt med flera leadskällor. Han eller hon kanske först ville veta vad slutpriset blev för en bostad som man varit på visning på. Ett tag efter det anmälde man sig för kostnadsfri värdering etc. Men en intagskälla är något mäklaren (oftast mäklaren) anger som en samlad bedömning av vad källan till uppdraget var. En intagskälla kan ibland sammanfalla med en leadskälla men behöver inte alltid göra det. Precis som med leads är det inte alla som väljer att arbeta med intagskällor men om man gör det, så ger rapporten Sammanställning - Intagskällor en överblick över vilka intagskällor som man har flest utav, vilka som har störst andel uppdrag, störst andel sålda och vilka som genererar mest provision. Typiska exempel på intagskällor kan vara Besök på kontoret, Banktips, Visning och Mäklaraktivitet.

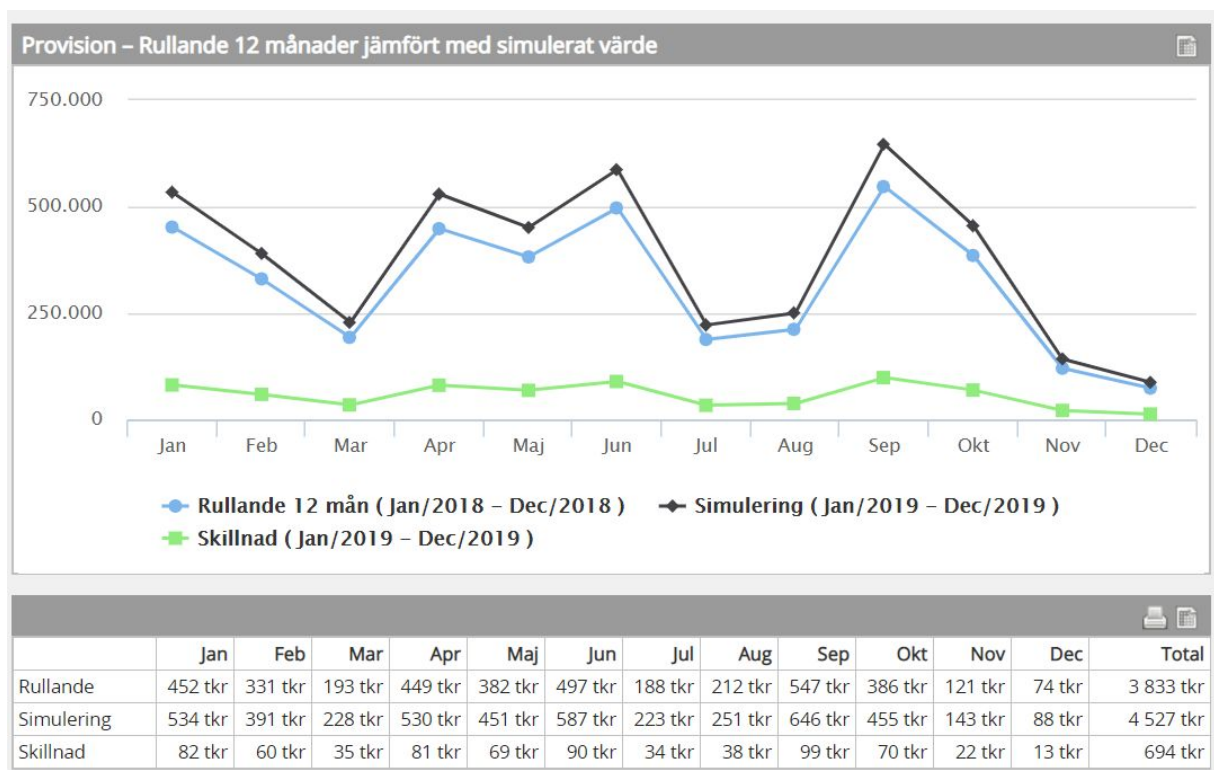
År och månad ▾ 2019 ▾ jan feb mar apr maj jun jul aug sep okt nov dec

Sammanställning - Intagskällor  

Intagskälla	Skapade objekt	Uppdrag	Andel uppdrag	Sålda	Andel sålda	Provision
Egenbokat	21	5	23,81%	0		208 692 kr
Ej angivet	15	7	46,67%	1	6,67%	162 320 kr
Hemsida	9	0		0		0 kr

Simulering

Sidan Simulering är i huvudsak tänkt som ett verktyg som man kan ha användning för när man coachar en enskild mäklare. Men det går självklart bra att använda för en hel kedja, för ett team eller för ett kontor eller grupp av kontor. Utgångspunkten skulle kunna vara en ny medarbetare som ligger en bit ned i kontorets topplista för provision och som även ligger relativt lågt vad gäller provisionsprocent. Genom justera upp slidern för provisionsprocent och sikta på ett ytterligare ett sålt objekt per månad. Vad ger det i extra provision löpande och totalt om ett år från och med nu?



I grafen i bilden ovan ser man en svart linje som illustrerar simuleringen. En grön som visar skillnaden och en blå som visar hur mäklarens senaste 12 månader har sett ut. Vill man utläsa beloppen lite enklare kan man studera tabellupställningen precis under grafen.

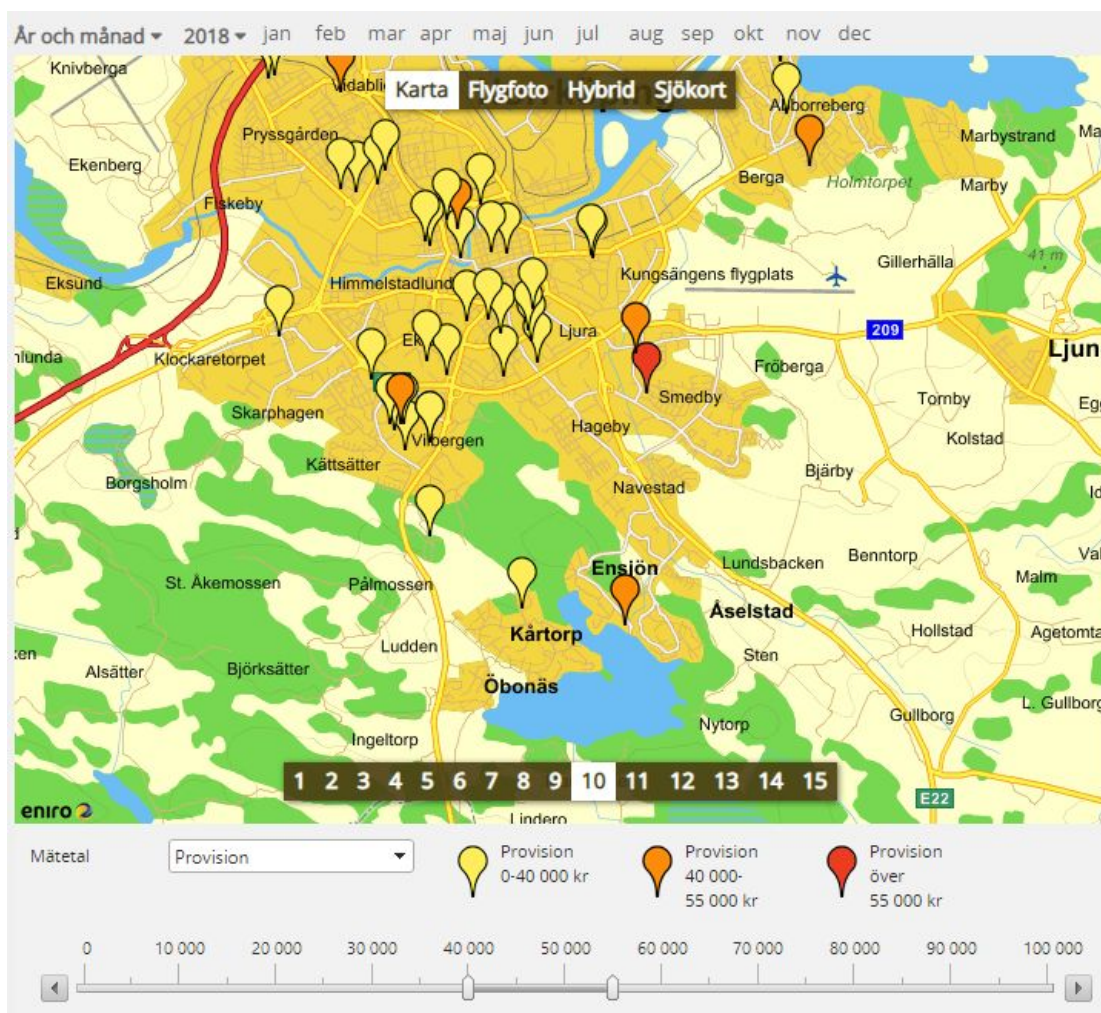
I bilden nedan ser man de fyra parametrarna man kan simulera. Enklast att börja med är provisionsprocenten men man kan även ha en uppfattning om åt vilket håll priserna kommer röra sig om man tittar ett år framåt. Är det fråga om en relativt ny mäklare kan man dessutom föra resonemang kring fler antal sålda eller högre intagsprocent efterhand som mäklaren blir varm i kläderna. Alla fyra baserar sig på de senaste 12 månaderna eller kortare om det inte finns data så långt tillbaka. Har man t ex valt en viss mäklare i filtret så är intagsprocenten de objekt av totalt

antal skapade som har fått status uppdrag eller högre. Just den kvoten kan vara lite trubbig som nyckeltal så där finns det planer på att ersätta den med andel uppdrag per kundmöten.



Geografi

Ibland uppstår behovet att få grepp om var geografiskt som de flesta affärerna äger rum. Är det t ex så att kontoren ligger där vi säljer mest och var är det lämpligt att etablera nya kontor eller rikta marknadsföringsinsatser. Vilken nivå på arvoden har vi en stadsdel jämfört med en annan, och var någonstans rör det sig snabbast. Alla avslutade affärer prickas ut på kartan och man kan dessutom klicka på en enskild kartnål för att få fram lite mer data om just den affären.



Kartnålarna ritas ut med tre olika färger och för att göra det tydligt var man har låga, höga och mellanvärden på exempelvis provision. Förutom provision kan man välja att visa färgkodning baserat på slutpriser, provisionsprocent och annonstid. Beslutsstöd lämnar ett förslag på uppdelning men man kan dra i handtagen och flytta in eller ut så att man får de nivåer man tycker är lämpliga.

Felaktiga registreringar

Eftersom flera rapporter bygger på att objekten har rätt status och ifylld avtalsdag så kan objekt som inte är korrekt ifyllda inte heller komma med i exempelvis provisionsrapporten. Beslutsstöd och rapporten felaktiga registreringar kan då fungera som ett verktyg för en teamleader att driva på mäklarna att fylla i korrekta datum, belopp och statusar.


I exemplet nedan kan man se att vissa affärer har indikationer på att affären är avslutad t ex kan det finnas slutpris, avtalsdag och provision men det är fel status. Det borde vara Sål原因 istället för Kundbearbetning. Omvänt kan statusen vara såld men det saknas provision, avtalsdag eller slutpris. Varje teamleader kan då bevaka listan med Felaktiga registreringar och informera medlemmarna i teamet om vilka objekt som de måste åtgärda. I och med att vi har nattliga överföringar av data till beslutsstödsdatabasen så behöver man dock vänta tills nästa dag innan man kan se resultatet i listan.

År och månad ▾ 2018 ▾ jan feb mar apr maj jun jul aug sep okt nov dec

Felaktiga registreringar								
Gatuadress	Objekttyp	Status	Handläggare	Skapad	Avtalsdag	Startpris	Slutpris	Provision
Torbjörn Klockares gata 26, 3tr.	Bostadsrätt	Såld	Jesper Walldén	2018-02-22	2018-02-21	1 200 000 kr	Uppg saknas	Uppg saknas
Skolgränd 27	Bostadsrätt	Såld	Jesper Walldén	2018-02-22	2018-03-26	4 300 000 kr	4 400 000 kr	Uppg saknas
Långsjövägen 99	Bostadsrätt	Värdering	Peter Rydén	2018-02-27	2018-02-26	Uppg saknas	Uppg saknas	1 200 000 kr
Parkvägen 17, 7 vån13	Bostadsrätt	Kundbearbetning	Andreas Jakobsson	2018-02-27	2018-11-07	2 025 000 kr	3 500 000 kr	8 000 000 kr
Lövgatan 68	Bostadsrätt	Värdering	Jesper Walldén	2018-03-01	Uppg saknas	3 500 000 kr	Uppg saknas	Uppg saknas
Vintervägen 41, 2tr	Bostadsrätt	Kundbearbetning	Andreas Jakobsson	2018-03-01	2018-12-05	1 500 000 kr	Uppg saknas	75 209 000 kr

I flera av rapporterna får man dessutom en liten hint om antal felaktiga registreringar. Se exemplet nedan från sidan Nyckeltal. Tänk bara på att om felet är att det saknas ifylld avtalsdag så hamnar felet i så fall i den månad som objektet skapades.

År och månad ▾ 2018 ▾ jan feb mar apr maj jun jul aug sep okt nov dec

Försäljningsprocessen  

Månad	Nyreg. objekt	Kund-möten	Sålda objekt	Försäljning	Provision	Procent	Slutpris	Total tid	Annonstid	Fel. reg.
Jan	120		70	89 246 157 kr	1 624 209 kr	1,31%	5,01%	149	45	8
Feb	99		24	30 483 885 kr	4 123 333 kr	1,37%	4,02%	128	41	7
Mar	20		64	74 490 334 kr	2 596 830 kr	1,44%	4,48%	154	43	5
Apr	72	1	60	74 854 967 kr	2 046 686 kr	1,38%	4,81%	178	48	3