



Научная конференция «Ломоносов-2024»

Секция «Авангард цифровой трансформации государственного администрирования: стратегии, технологии, эффективность»

Подсекция «Региональная экономика, экономика промышленности и экономика инноваций: от стратегии к практике развития »

ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ КОМПАНИИ ПУТЕМ ОПТИМИЗАЦИИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

Аспирант 1 курса:

Хафизов Ростислав Маратович

Научный руководитель:

Зарипова Дания Анасовна,

доктор экономических наук, профессор КГЭУ.



ВВЕДЕНИЕ

Цель работы – разработка мероприятий по повышению эффективности компании в сфере недвижимости на основе оптимизации бизнес-процессов компании «Этажи»

Объект работы – агентство недвижимости «Этажи»

Предмет работы – качество оказания услуг населению в сфере недвижимости

Основные задачи работы:

- провести анализ бизнес-модели компании «Этажи»
- дать рекомендации по совершенствованию бизнес-модели компании «Этажи» для повышения эффективности





О КОМПАНИИ «ЭТАЖИ»



1500+

партнеров среди
застройщиков и банков

Компания на рынке с 2000 года

243

городов в России и за
рубежом

ТОП - 5 выгодных франшиз
России*

20000+

сотрудников и
партнеров

№1 работодатель среди брокеров
недвижимости**

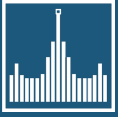


Мы работаем в сфере недвижимости и строим компанию нового типа - сочетаем инновации, ответственность и человеческое отношение к каждому клиенту.

Компания инвестирует в обучение, автоматизацию процессов, исследования и качество услуг. Наши клиенты имеют доступ к огромной базе жилья, экономят деньги за счет эксклюзивных скидок от надежных партнеров и свое время, потому что все этапы сделки можно оформить в едином офисе «Этажей».

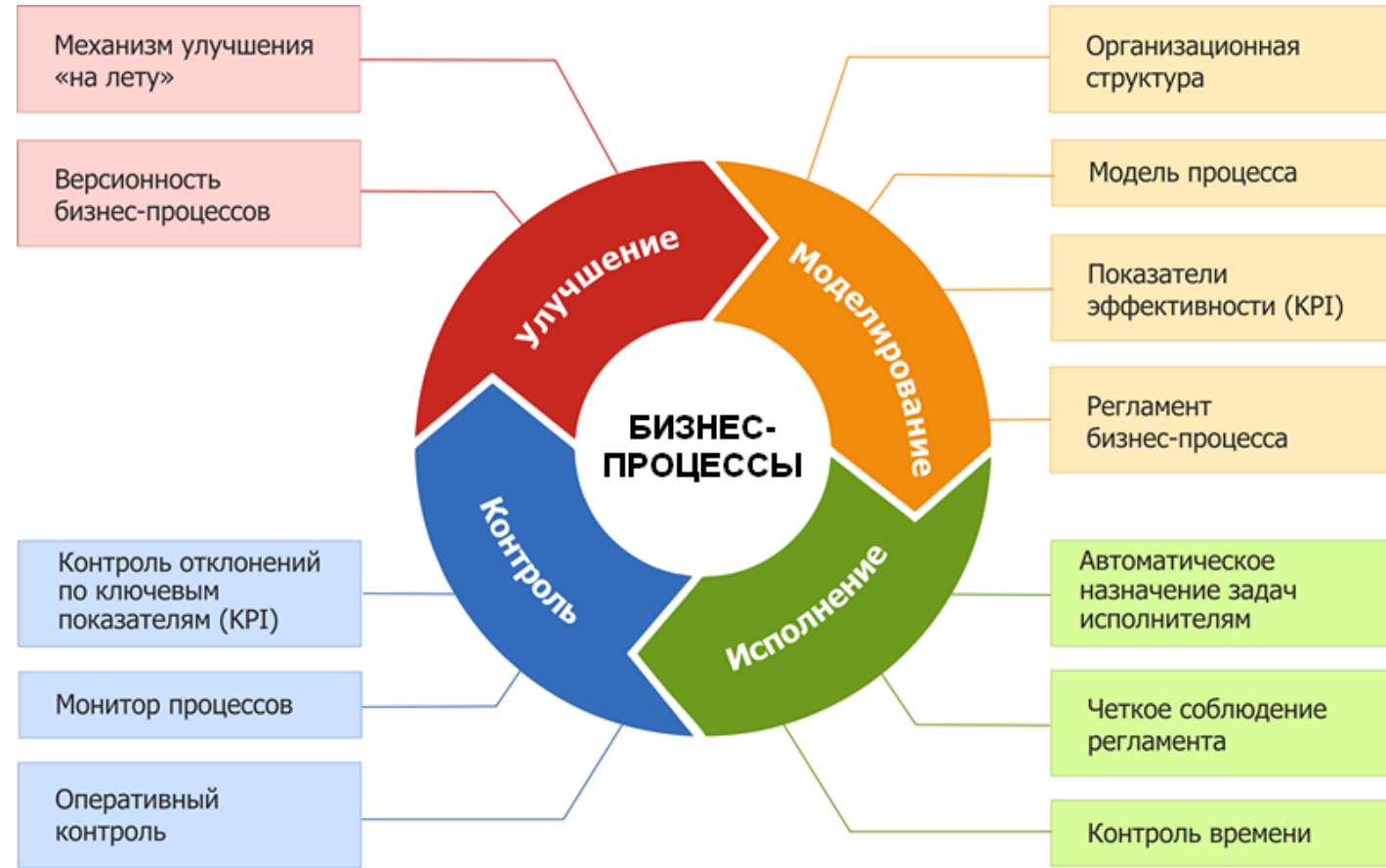
Мы постоянно развиваемся для того, чтобы делать клиентов счастливыми, а сотрудников и партнеров — успешными!

Ильдар Хусаинов, основатель и руководитель компании



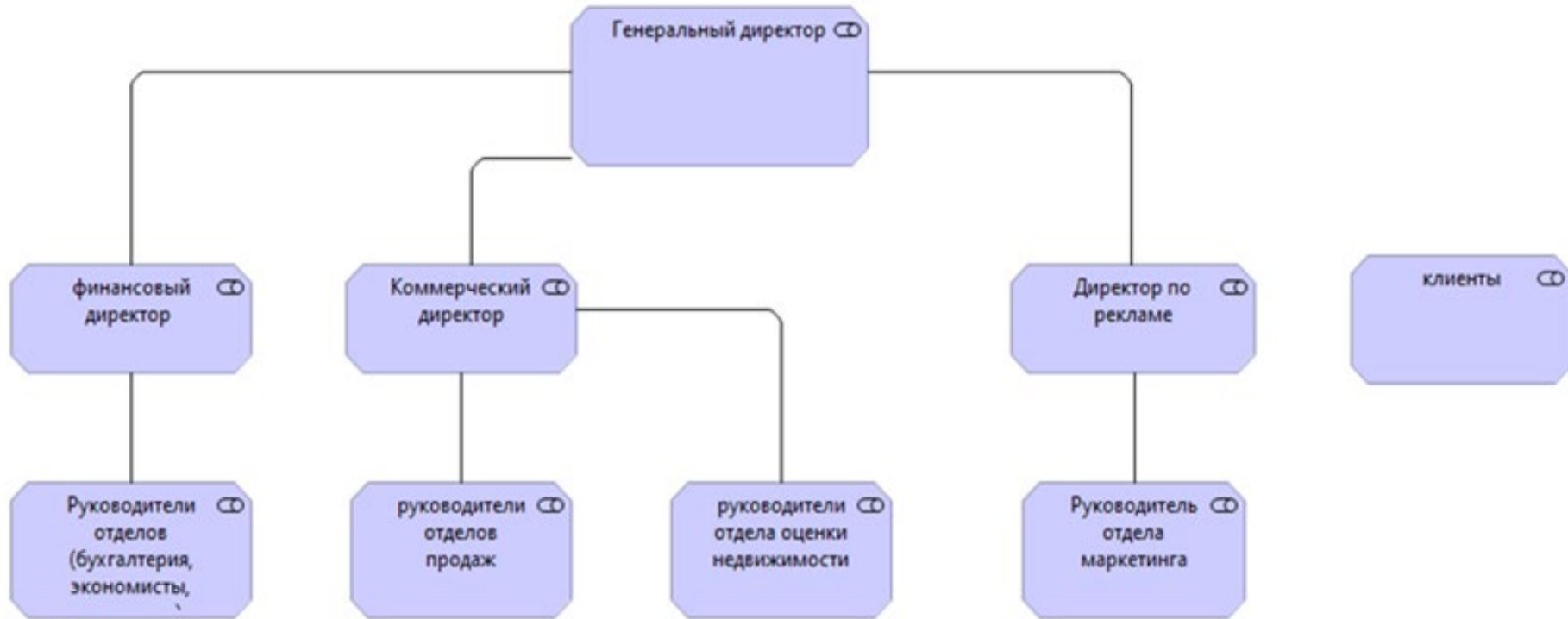
Бизнес-процессы

Бизнес-процессы – это основные операции и действия, которые происходят в любой организации с целью достижения конкретных результатов. Они являются фундаментальным элементом любого успешного предприятия, определяющим эффективность его работы и способствующим достижению поставленных целей.

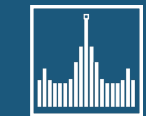
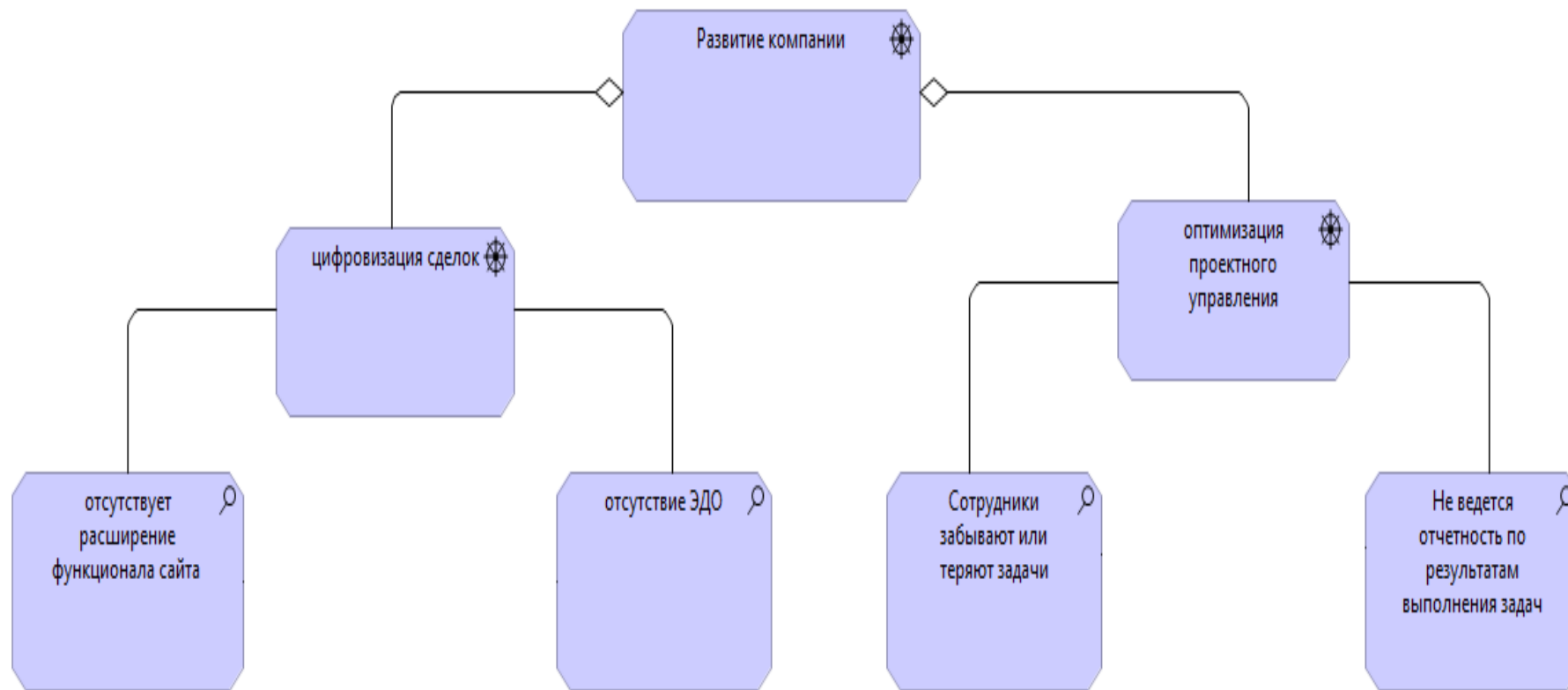




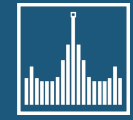
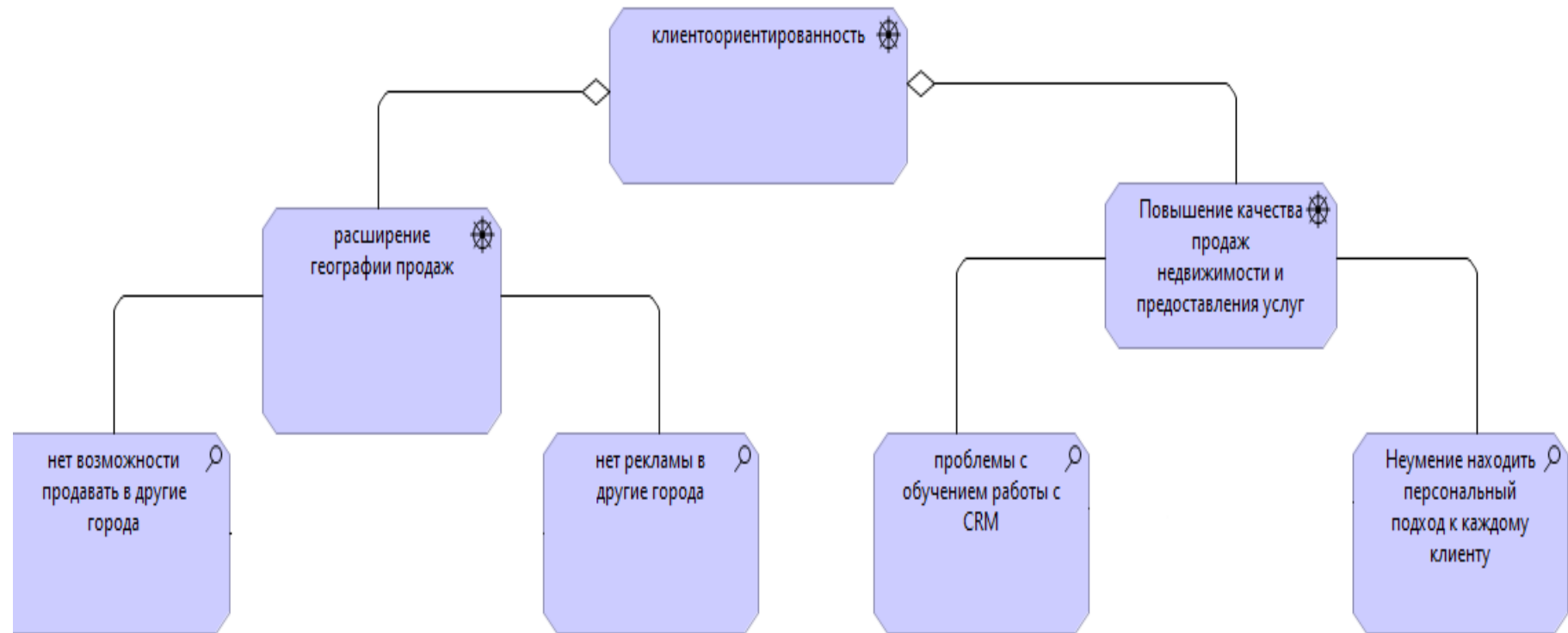
Стейкхолдеры компании



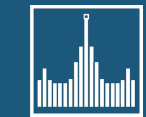
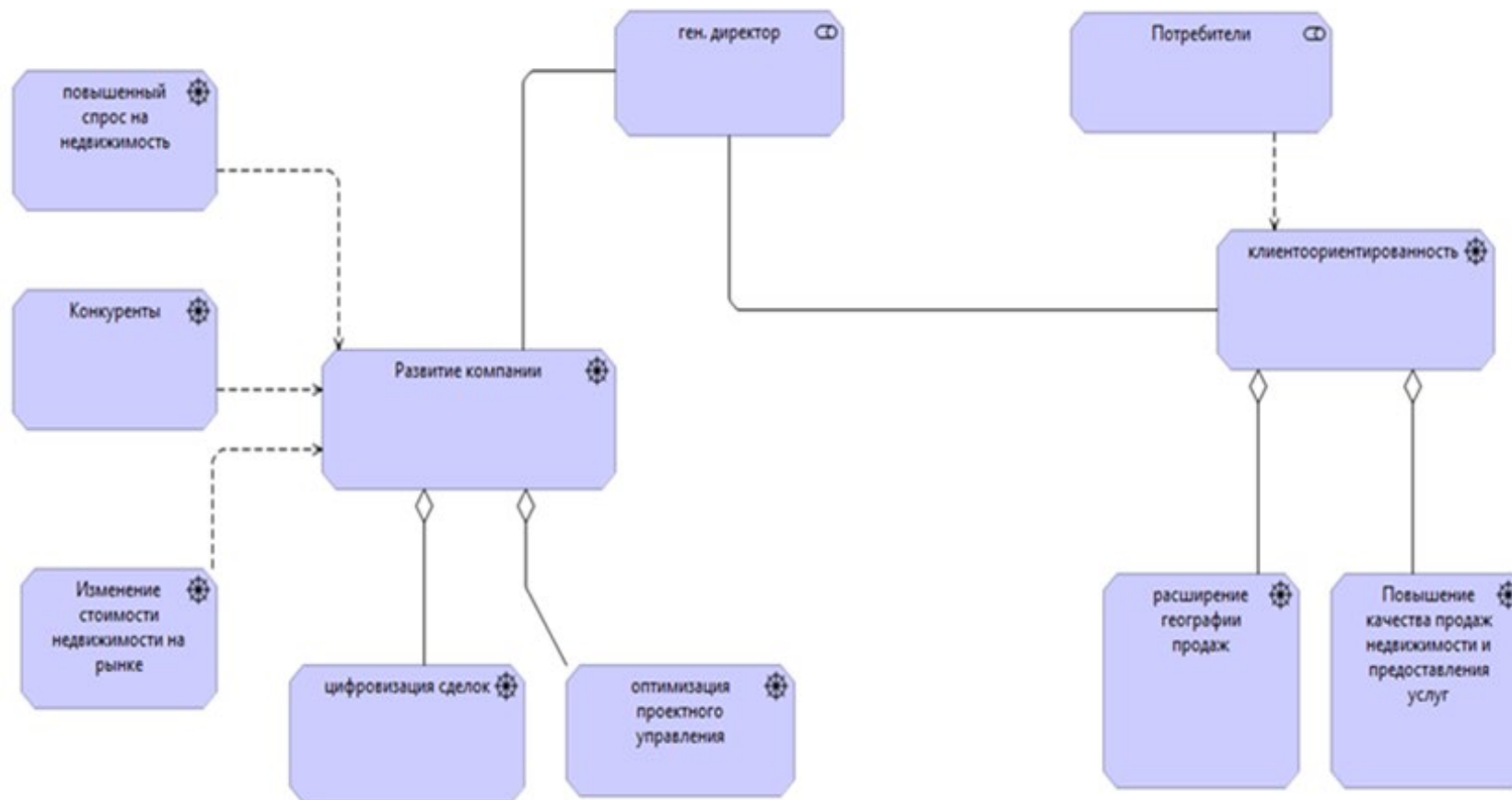
Декомпозиция драйвера «Развитие компании»



Декомпозиция драйвера «Клиентоориентированность»



Взаимосвязь стейкхолдеров и драйверов компании





БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ КОМПАНИИ «ЭТАЖИ»

Управляющие бизнес-процессы

Управление финансами фирмы

Разработка финансового раздела бизнес-плана	Правильное разделение финансов
Планирование финансового бюджета	Проведение финансовых операций

Стратегическое управление

Оценка и контроль реализации стратегии	Оценка результатов и эффективности
Внутренняя диагностика компании	Адаптация бизнес-процессов под запросы потребителей

Управление изменениями	Согласование работы подразделений
------------------------	-----------------------------------

Управление маркетингом

Формулировка миссии организации	Проведение правильной маркетинговой политики
Установление целей маркетинговой деятельности	Оценка результатов маркетинговой деятельности

Основные бизнес-процессы

Оценка объектов недвижимости

Оценка квартиры	Оценка загородной недвижимости
Оценка недвижимости для оспаривания кадастровой стоимости	

Организация купли-продажи недвижимости

Сопровождение процедуры приобретения или продажи недвижимости	Помощь в продаже объектов недвижимости, связанная с поиском клиентов
Присутствие юриста на всех этапах сделки; помощь в решении проблем	Помощь при оформлении ипотеки при покупке квартиры

Консультации при купле-продаже недвижимости

Выявление потребностей и помощь при купле-продаже	Подбор объекта и формы оплаты
Выявление бюджета и финансовых возможностей клиента	

Обеспечивающие бизнес-процессы

IT-обеспечение и связь

Автоматизация работы	Контроль работы CRM
Контроль работы ЭДО	Контроль за функционированием сайта

Обеспечение безопасности

Конфиденциальность данных	Охрана труда
---------------------------	--------------

Делопроизводство

Документооборот	Обеспечивающее документирование
Оперативное хранение и использование документов	

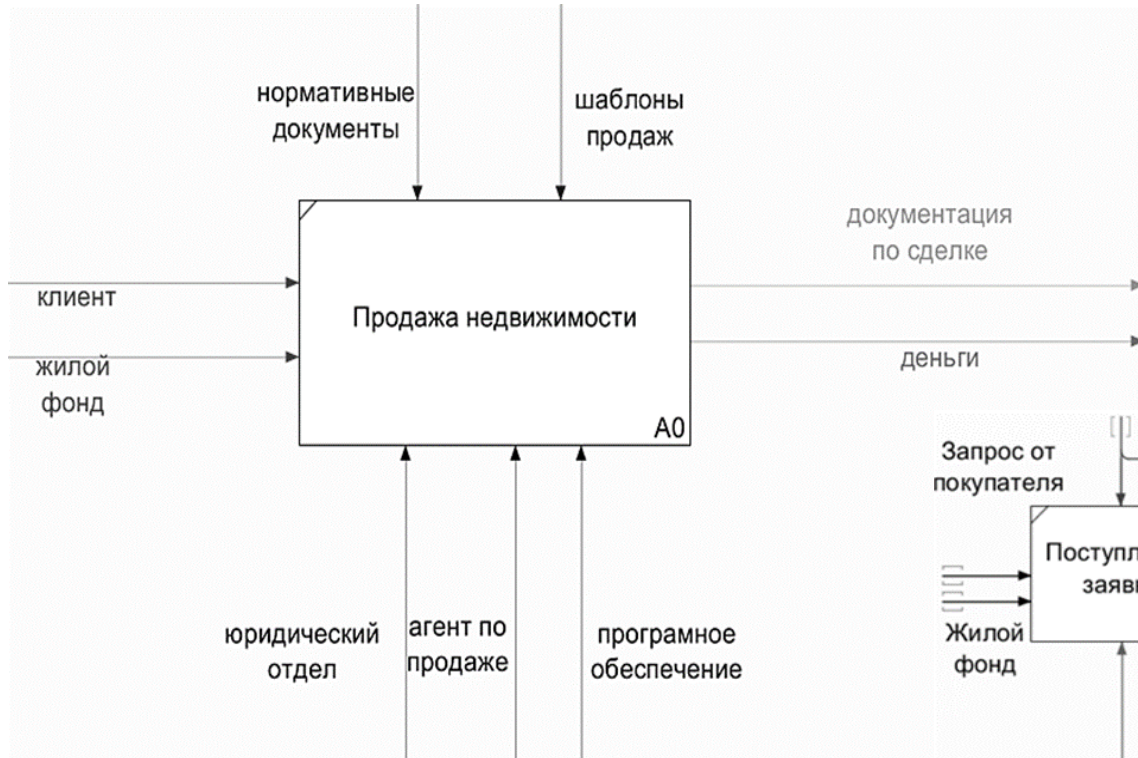


Пример моделирования бизнес-процесса





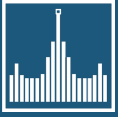
МОДЕЛИРОВАНИЕ ОСНОВНЫХ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ



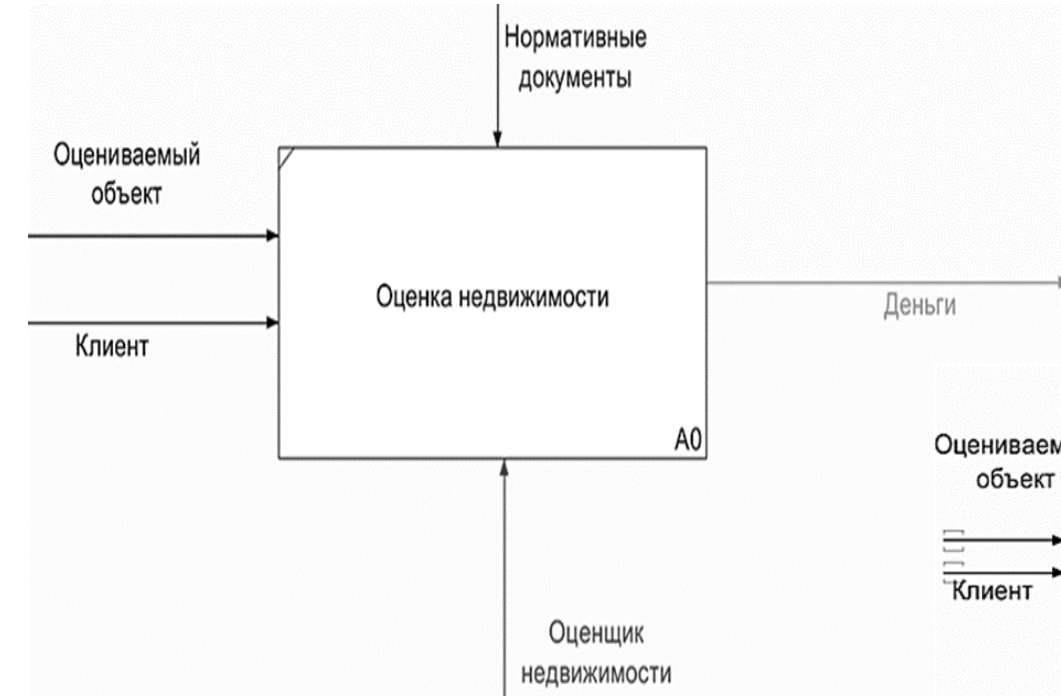
Детализация процесса «Продажа недвижимости»

Моделирование процесса «Продажа недвижимости»

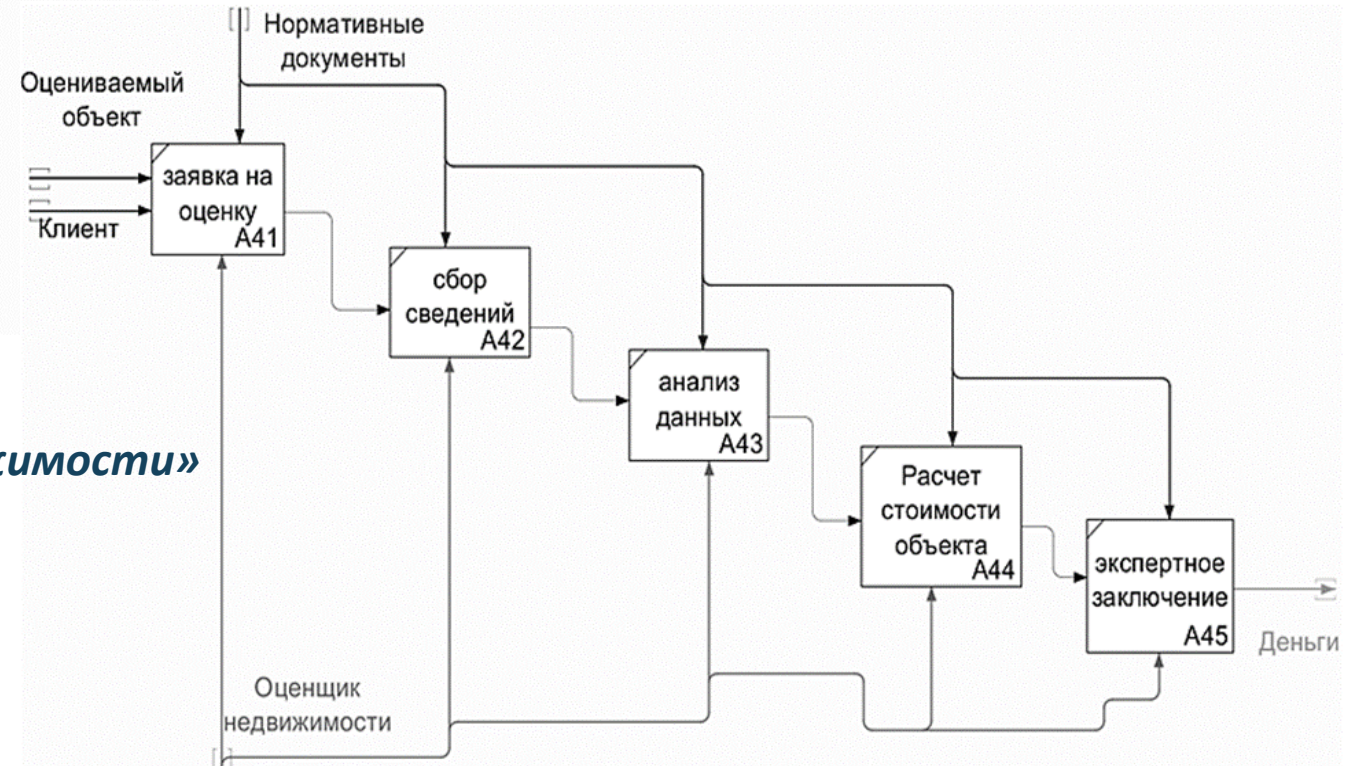




МОДЕЛИРОВАНИЕ ОСНОВНЫХ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ



Детализация процесса «Оценка недвижимости»



Моделирование процесса «Оценка недвижимости»

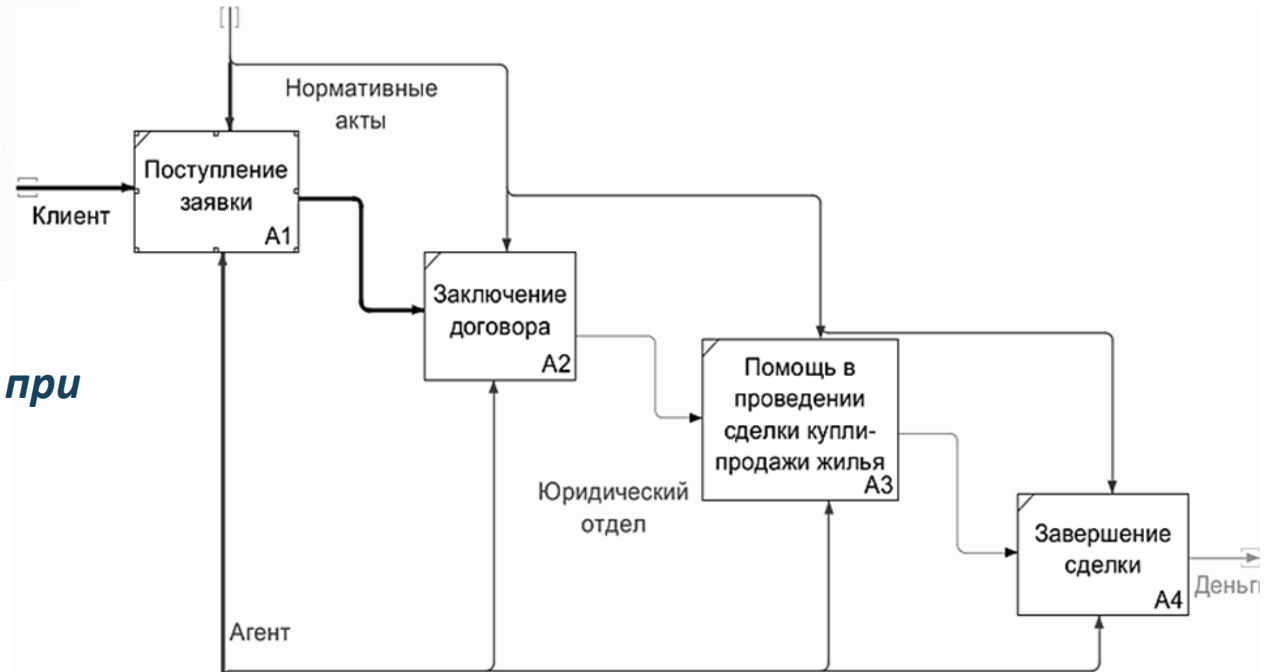


МОДЕЛИРОВАНИЕ ОСНОВНЫХ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ



Моделирование процесса «Консультация при покупке и продаже недвижимости»

Детализация процесса «Консультация при покупке и продаже недвижимости»





РЕФЕРЕНТНАЯ МОДЕЛЬ ПРОЦЕССОВ И БИЗНЕС-МОДЕЛЬ



Ключевые поставщики и партнеры – Цикл, ПИК, Петрострой, Лидер Групп.	Ключевые ресурсы. – персонал; – IT-ресурсы, – материальные ресурсы; – финансовые ресурсы.	Предлагаемая ценность. – ценность услуг; – персональная ценность; – ценность бренда	Удержание и развитие покупателей. – клиентоориентированность; – стратегия привлечения клиента.	Целевые сегменты. – Покупатели квартир; – Покупатели загородной недвижимости – Покупатели недвижимости комфорт класса – Покупатели элитной недвижимости – Клиенты нуждающиеся в оценке недвижимости
	Способности. – Анализ рынка недвижимости; – Работа с клиентом; – Поиск новых объектов для купли-продажи.		Розничные концепты/форматы, каналы продаж. – онлайн – продажи; – офлайн-продажи;	
Структура затрат. – Затраты на содержание офиса – Затраты на маркетинг – Налоги – ЗП персонала – Комиссии менеджеров по продажам		Модель дохода/ ценообразования. – выручка от сделок по продаже – выручка от консультации клиентов в вопросах купли-продажи недвижимости; – выручка от оценки объектов недвижимости		





ОЦЕНКА ТЕКУЩЕГО УРОВНЯ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ НАСЕЛЕНИЮ, НА ОСНОВЕ БИЗНЕС-МОДЕЛИ «ЭТАЖИ»

Система оценки текущего уровня качества оказываемых услуг

Внешняя оценка услуг клиентами	
Критерии оценки	Оценка
Общее впечатление от предоставления услуг агентством	Ужасно – 1 балл. Плохо – 2 балла. Удовлетворительно – 3 балла. Хорошо – 4 балла. Отлично – 5 баллов
Стоимость услуг	Не понимаю, за что платил(а) – 1 балл. Неоправданно дорого – 2 балла. Дорого, но оно того стоит – 3 балла. Приемлемо – 4 балла. Достаточно недорого – 5 баллов
Сроки оказания услуг	Сроки очень затянуты – 1 балл. Медленно, хотелось бы быстрее – 2 балла. Разумные сроки – 3 балла. Быстрее, чем я рассчитывал(а) – 4 балла. Очень быстро – 5 баллов
Оценка качества работы риэлтора	Ужасно – 1 балл. Плохо – 2 балла. Удовлетворительно – 3 балла. Хорошо – 4 балла. Отлично – 5 баллов
Оценка качества работы юридического отдела	Ужасно – 1 балл. Плохо – 2 балла. Удовлетворительно – 3 балла. Хорошо – 4 балла. Отлично – 5 баллов
Индивидуальный подход	Нет – 0 баллов. Да – 1 балл
Повторные обращения	Не обратился(ась) бы повторно – 0 баллов. Обратился(ась) бы повторно – 1 балл
Рекомендации	Не буду рекомендовать – 0 баллов. Буду рекомендовать – 1 балл
Гарантия на оказанную услугу	Не предоставляется – 0 баллов. Предоставляется – 1 балл
Соблюдение сотрудниками проф. этики	Не соблюдалась – 0 баллов. Соблюдалась – 1 балл
Итог	Максимальное количество баллов внешней оценки – 30



ОЦЕНКА ТЕКУЩЕГО УРОВНЯ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ НАСЕЛЕНИЮ, НА ОСНОВЕ БИЗНЕС-МОДЕЛИ «ЭТАЖИ»

Система оценки текущего уровня качества оказываемых услуг

Внутренняя оценка услуг компанией	
Критерии оценки	Оценка
Применение современных методов автоматизации и цифровизации услуг	Не применяются – 0 баллов. Применяются не в полном объеме – 1 балл. Применяются в полном объеме – 2 балла
Обучение сотрудников работе в CRM-системе, повышение квалификации	Не проводится – 0 баллов. Проводится не в полном объеме – 1 балл. Проводится в полном объеме – 2 балла
Степень удовлетворенности персонала	Очень низкая – 1 балл. Низкая – 2 балла. Удовлетворительная – 3 балла. Хорошая – 4 балла. Отличная – 5 баллов
Широта географии предоставления услуг	Узкая (1 регион) – 0 баллов. Средняя (2 – 5 регионов) – 1 балл. Высокая (более 5 регионов) – 2 балла
Продвижение услуг на рынок и реклама	Не проводится – 0 баллов. Проводится не в полном объеме – 1 балл. Проводится в полном объеме – 2 балла
Широта ассортимента основных и дополнительных услуг	Узкая (есть только стандартный перечень услуг) – 0 баллов. Средняя (есть стандартный перечень услуг и несколько дополнительных услуг) – 1 балл. Высокая (есть стандартный перечень услуг и широкий перечень дополнительных услуг) – 2 балла
Итого	Максимальное количество баллов внутренней оценки – 15
Общая оценка	Максимальное количество баллов общей оценки – 45



ОЦЕНКА ТЕКУЩЕГО УРОВНЯ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ НАСЕЛЕНИЮ, НА ОСНОВЕ БИЗНЕС-МОДЕЛИ «ЭТАЖИ»

Оценка текущего уровня качества оказываемых услуг



Критерии оценки	Оценка
Внешняя оценка услуг клиентами	
Общее впечатление от услуг	Хорошо – 4 балла
Стоимость услуг	Приемлемо – 4 балла
Сроки оказания услуг	Разумные сроки – 3 балла
Оценка качества работы риэлтора	Хорошо – 4 балла
Оценка качества работы юр. отдела	Удовлетворительно – 3 балла
Индивидуальный подход	Нет – 0 баллов
Повторные обращения	Обратился(ась) бы повторно – 1 балл
Рекомендации	Буду рекомендовать – 1 балл
Гарантия на оказанную услугу	Предоставляется – 1 балл
Соблюдение сотрудниками проф. этики	Соблюдалась – 1 балл
Итого	Количество баллов внешней оценки – 22
Внутренняя оценка услуг компанией	
Применение современных методов автоматизации и цифровизации услуг	Применяются не в полном объеме – 1 балл
Обучение сотрудников работе в CRM-системе, повышение квалификации	Проводится не в полном объеме – 1 балл
Степень удовлетворенности персонала	Низкая – 2 балла
Широта географии предоставления услуг	Узкая (1 регион) – 0 баллов
Продвижение услуг на рынок и реклама	Проводится не в полном объеме – 1 балл
Широта ассортимента услуг	Средняя – 1 балл
Итого	Количество баллов внутренней оценки – 6
Общая оценка	Количество баллов общей оценки – 28





Разработка и внедрение системы менеджмента качества соответствующей ГОСТ Р ИСО 9001-2011

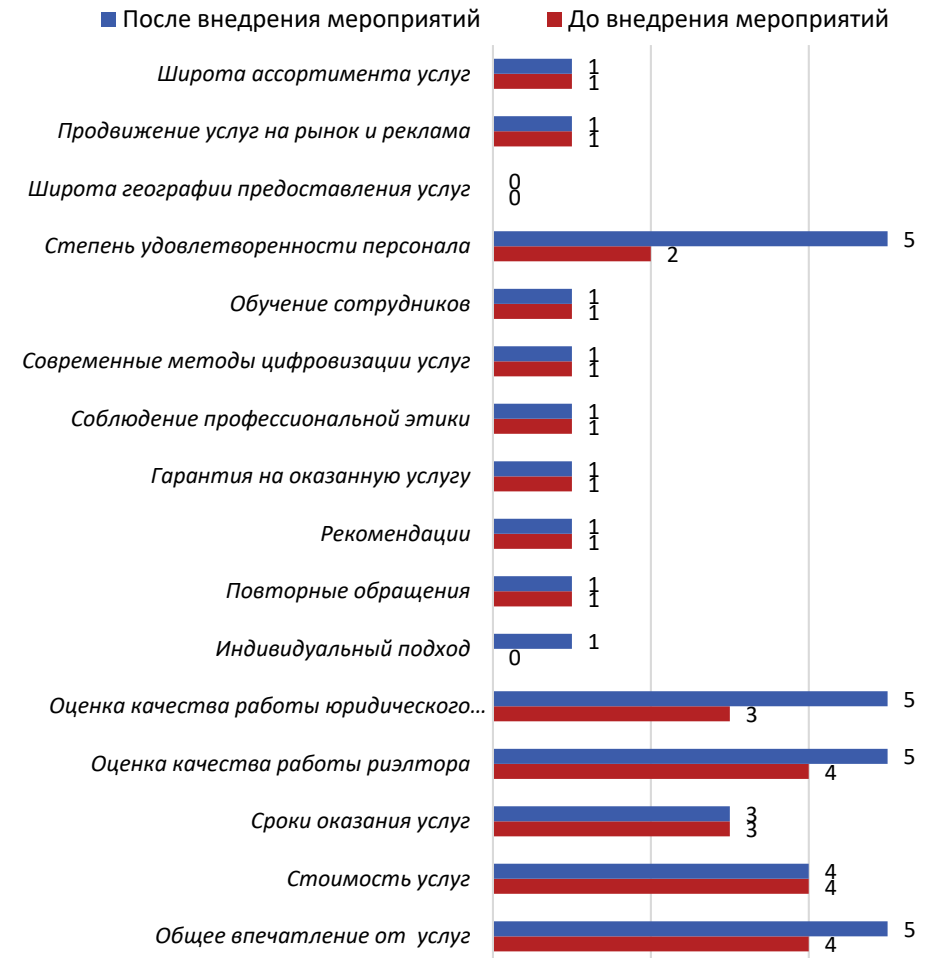
- 1) повышение конкурентоспособности компании;**
- 2) улучшение качества работ и услуг;**
- 3) рационализацию бизнес-процессов;**
- 4) оптимизацию процессов управления;**
- 5) появление у руководителя инструмента оценки и анализа деятельности компании в разрезе процессов;**
- 6) повышение имиджа компании;**
- 7) более прозрачную работу организации;**
- 8) возможность снижения цены на продукцию или увеличения прибыльности;**
- 9) снижение нерационально используемого времени;**
- 10) повышение мотивации персонала.**

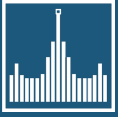


ОБОСНОВАНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРЕДЛОЖЕННЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ДЛЯ КОМПАНИИ «ЭТАЖИ»

Оценка уровня качества услуг с учетом мероприятий

Критерии оценки	Оценка
Внешняя оценка услуг клиентами	
Общее впечатление от услуг	Отлично – 5 баллов
Стоимость услуг	Приемлемо – 4 балла
Сроки оказания услуг	Разумные сроки – 3 балла
Оценка качества работы риэлтора	Отлично – 5 баллов
Оценка качества работы юр. отдела	Отлично – 5 баллов
Индивидуальный подход	Да – 1 баллов
Повторные обращения	Обратился(ась) бы повторно – 1 балл
Рекомендации	Буду рекомендовать – 1 балл
Гарантия на оказанную услугу	Предоставляется – 1 балл
Соблюдение сотрудниками проф. этики	Соблюдалась – 1 балл
Итого	Количество баллов внешней оценки – 27
Внутренняя оценка услуг компаниями	
Применение современных методов автоматизации и цифровизации услуг	Применяются не в полном объеме – 1 балл
Обучение сотрудников работе в CRM-системе, повышение квалификации	Проводится не в полном объеме – 1 балл
Степень удовлетворенности персонала	Отличная – 5 балла
Широта географии предоставления услуг	Узкая (1 регион) – 0 баллов
Продвижение услуг на рынок и реклама	Проводится не в полном объеме – 1 балл
Широта ассортимента услуг	Средняя – 1 балл
Итого	Количество баллов внутренней оценки – 9
Общая оценка	Количество баллов общей оценки – 36





СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!