

Utnytt potensialet i kundestrømmen

- øk kundeopplevelsen og antall megleroppdrag!



Contendo,
løsningsleverandør til Eiendomsmeglerbransjen

Contendo AS
Strandveien 35
1366 Lysaker

www.contendo.no

contendo 



Kundeopplevelse i sentrum for et hvert megleroppdrag

Kundeopplevelsen er helt sentral for eiendomsmeglere. Rask og riktig respons er viktig for at det i det hele tatt blir et kundeforhold. Og en førsteklasses behandling underveis legger grunnlaget for nye oppdrag og - ikke minst - at kunden sprer ordet

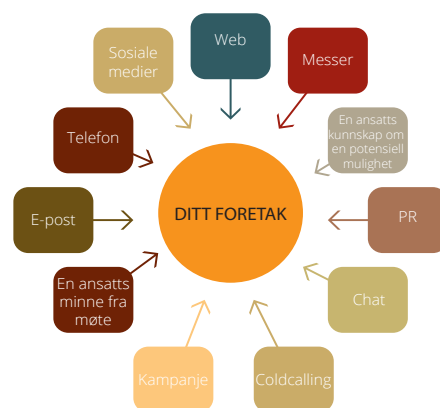
Stort potensial – men utnyttet ikke!

Contendo har lang erfaring med kunder innenfor eiendomsmegling. Det finnes noen tydelige gjengangere - og hodepiner - blant de problemene som vi løser for dem:

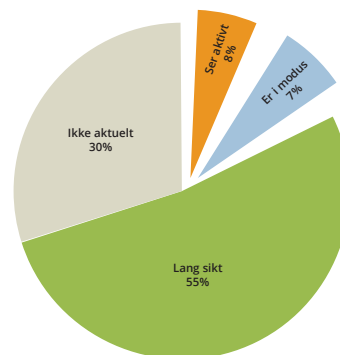
- “Varme” leads glipper fordi man ikke evner å identifisere de virkelig interesserte.
- Det brukes altfor ofte krefter på å bearbeide “kalde” og irrelevante leads.
- Håndtering av leads er en manuell prosess som er ressurskrevende, men lite treffsikker.

Det plukkes ofte for få leads og i mange tilfeller feil leads, fordi man bruker manuelle krefter på prosessen.

De som lykkes, derimot, vet at leads er en delikat ferskvare - og handler deretter. De som lykkes jobber også ofte godt i grensesnittet mellom eiendomsmegling og bank. De har god systemstøtte for å dele tips og leads med hverandre.



Kilder til leads er mange – og må struktureres og prioriteres for riktig og full utnyttelse av potensialet



Contendo tall viser at kun 15% av leads inn er verdt å prioritere NÅ – dette bør gjenspeiles i hvordan megler prioriterer tiden sin – evt hvem som er best egnet til å følge opp respektive lead

De beste bruker systemstøtte - riktig og alltid

En megler har potensielt mange kilder til nye kunder og megleroppdrag. Felles for de fleste av våre kunder innen eiendomsmegling er at de ikke klarte å fange opp de mulighetene som til enhver tid ligger i kundestrømmen. Løsning de hadde for håndtering av tips og leads var i stor grad preget av manuelle løsninger og rutiner. Ofte var det kun leads fra interessentlister og visningslister som ble fanget opp.

En undersøkelse utført av *Digital Doughnut*, viser hva de beste gjør:

«Leads are scored and natured, and only made available to the sales team when they hit a carefully defined threshold.»

«Our technology platforms allow us to capture data efficiently.»

«We have the processes in place to ensure that all data is checked and validated.»

I undersøkelsen trekkes det blant annet frem følgende utfordringer relater til leads:

- Kvalitet på leads
- Mangel på prosessstøtte
- Manglende vurdering av ROI
- Antall leads

(Kilde: *Digital Doughnut*)

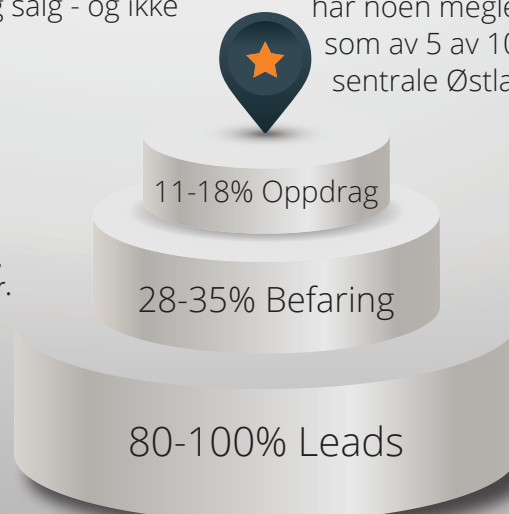
Vår erfaring – din mulighet!

Contendo har lang tradisjon med å levere smarte IT-løsninger til eiendomsmeglerbransjen. Gjennom å definere «kundereisen» hos våre kunder, avdekker vi i felleskap når og hvor det er viktigst med oppfølging og informasjon. Målet er at arbeidsmetoder skal forenkles gjennom å identifisere og håndtere de viktigste tips og leads på rett sted, med riktig aktivitet og til riktig tid. Dette skal gi økt lønnsomhet og salg - og ikke minst økt kundetilfredshet.

Raske gevinster med økt systematisering

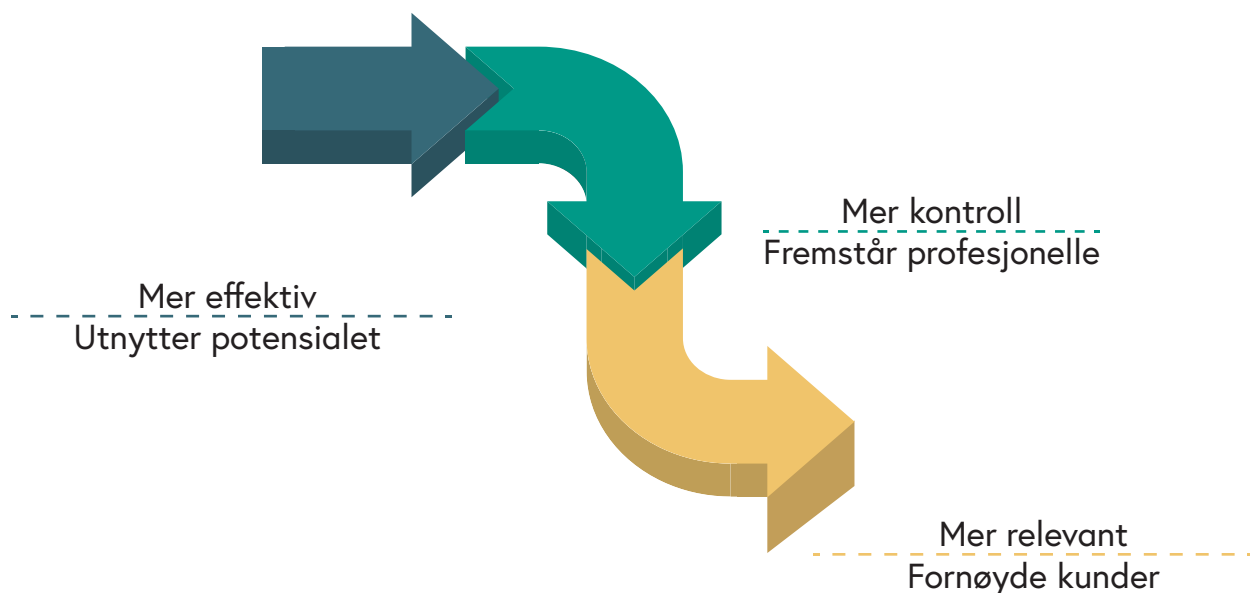
Vår erfaring og våre tall viser at antall leads, befaringer og oppdrag øker med fokus på kvalitet, prioritering og riktig oppfølging av leads. Hvilket nivå en enkelt kunde havner på avhenger av flere faktorer, som for eksempel antall kilder, kvaliteten på kildene, grad av automatikk i import og håndtering av leads. I enkelte deler av landet har noen meglerselskap konvertert så mange som av 5 av 10 leads til befaringer. På det sentrale Østlandet er faktoren nede i 1 til 10.

Oversikten viser økning i antall leads, befaring og oppdrag hos våre kunder.



Vår erfaring – din mulighet!

I hvilken grad resultatene utelukkende kan relateres til vår løsning er opplagt vanskelig å si med sikkerhet, men våre kunder er ikke i tvil om at Leads-løsningen fra Contendo har økt antallet og ikke minst kvaliteten på leadsene. Løsningen har bidratt til å effektivisere meglernes arbeidsrutiner og de jobber i dag mer effektivt. De har dermed kunnet bruke mer tid på de riktige leadene.



Enkel og intuitiv løsning – kom raskt igang

Generelt skal løsninger fra Contendo levere på følgende:

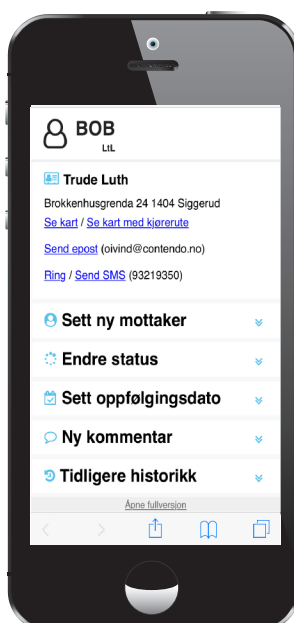
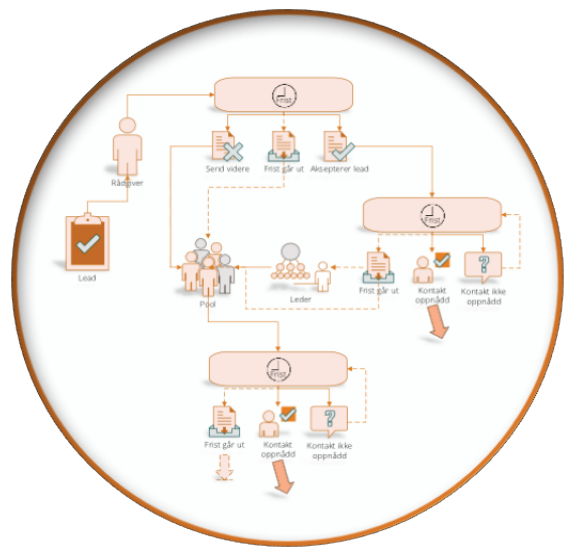
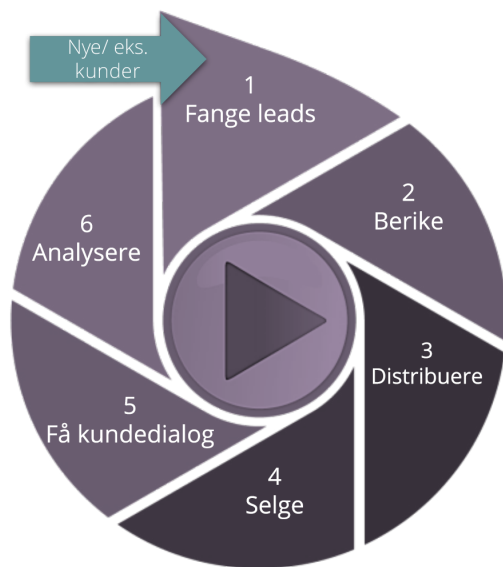
- Automatisere og effektivisere salgs- og meglerprosessen
- Øke utnyttelsen og effektivisering av leadshåndtering i virksomheten
- Gi bedre oppfølging av KPI'er, mål og resultater
- Deling av informasjon og kompetanseheving av medarbeidere
- Kartlegging av kunders forventning og hvordan de evaluerer eiendomsmegleren
- Være enkel og rask å ta i bruk og komplettere eksisterende systemer
- Være modulbasert – og kunne utvides med ytterligere relevant funksjonalitet
- Kunne integreres med eksisterende løsninger

Systematisere og styre håndtering av leads

Contendo Leading the Lead™ sikrer systematisering og håndtering av leads for eiendomsmegleren. Løsningen ivaretar leads-/tipshåndtering på tvers av de ulike forretningsområdene (bank, finans, forsikring, eiendomsmegler) og vil fange opp leads i etablerte kilder som meglersystemene og følge leadet gjennom ulike faser.

Et regelbasert system

Leading the Lead løsningen er en regelbasert løsning. Det betyr at om ikke et lead håndteres innen gitte frister, vil det eskaleres eller sendes til andre for behandling. Nå kan du i større grad ta kontroll på når og hvordan du ønsker at leadet skal følges opp.



Kilde og leadtype

Informasjon om leadet

Tilgjengelige muligheter for håndtering av leads

Ut på mobilen

Med **Contendo Lead Mobile** gir vi deg nøkkelfunksjonalitet fra Leading the Lead™ ut på mobilen. Dette gjør deg bedre i stand til å agere raskt og effektivt på nye muligheter når de oppstår.

Tjenesten er spesielt rettet mot eiendomsmeglere der leads er ferskvare som må gripes umiddelbart om det ikke skal gå til en konkurrent. Typisk kilde som bør bearbeides gjennom Lead Mobile er leads fra anbudstjenester.

Tilleggstjenester

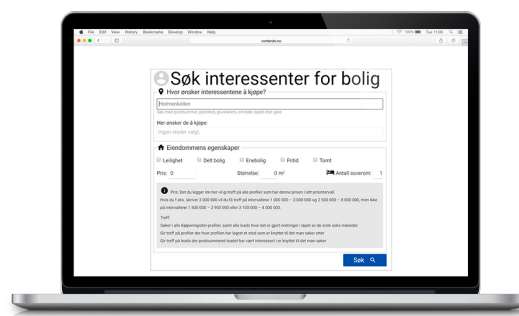
Kjøperregister

Contendos **boligkjøperregister** gir meglern oversikt over relevante kjøpere i det en boligselger tar kontakt

«Hvor mange kjøpere har dere til min bolig?»

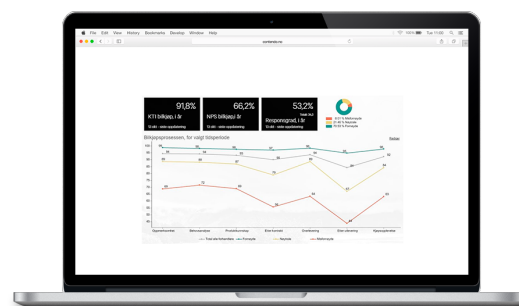
«I ditt område har vi 54 kjøpere»

Megler kan for eksempel basert på signert oppdrag, umiddelbart sende ut en SMS til potensielle kjøpere. I enkelte tilfeller kan dette redusere behovet for massiv markedsføring av boligen og redusere kostnadene forbundet med dette.



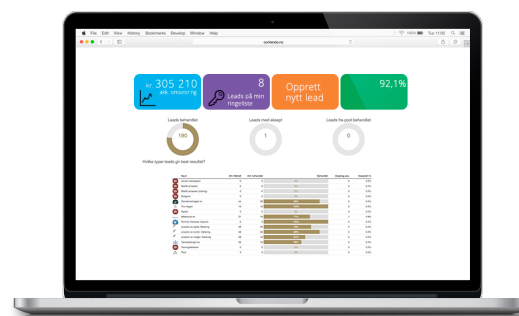
Contendo Response

Vår løsning for gjennomføring av kundeundersøkelse (KTI), **Contendo Response™** er en naturlig og integrert modul i vår leadsløsning. Dette gir en helhetlig løsning for håndtering av leads, initiering av tidsriktige aktiviteter til kunde og tilbakemelding på egne prestasjoner. Basert på svarene fra undersøkelsene kan du sette inn tiltak som gjør din virksomhet mer relevant for kundene.



Dashboard

For å understøtte behovet for **ledelses- og styringsinformasjon** får beslutningstakere innsikt i relevant styringsinformasjon. Avdelingsledere og ansatte får et større bilde og forståelse for egen og selskapets prestasjon. Presentert på en oversiktlig måte med mulighet til å gå inn i detaljer.



Contendo Campfire

Contendo Campfire™ gir mulighet for tettere oppfølging og oversikt over viktige nøkkeltall. Via en app på mobilen vil leder og megler få relevant informasjon, oppdaterte tall på resultater i forhold til egne mål, og ellers være oppdatert på de riktige tingene til enhver tid. Løsningen kan blant annet utvides til å omfatte opplæringsmodul for gjennomføring av kompetansehevende tiltak som quiz og sertifiseringsprogrammer for nye meglere.





Øivind Sverdrup
Forretningsrådgiver
Mob.: 932 19 350

Contendo AS
Strandveien 35
1366 Lysaker

www.contendo.no

contendo 