

STORMMBOOK – revoluční řešení pro finanční poradce

ŘÍJEN 2017 BYL PRO M&M FINANCE A CELÝ HOLDING ZLOMOVÝ. V KONGRESOVÉM SÁLE PŘED ZRAKY 2500 LIDÍ SPUSTIL NOVOU ETAPU SPOLEČNOSTI. PŘEDSTAVILI NOVOU APLIKACI A ZAŘÍZENÍ PRO PRÁCI FINANČNÍCH PORADCŮ A REALITNÍCH MAKLEŘŮ – STORMMBOOK. CO SE OD TÉ DOBY STALO? JAK SE JIM DAŘÍ S NOVÝMI NÁSTROJI A PODPOROU, JAK SE VYVÍJÍ Z JEJICH POHLEDU TRH NEBO CO ČEKAJÍ OD ROKU 2018 V BRANŽI FINANČÍ A REALIT. PTALI JSME SE VÝKONNÉHO ŘEDITELE MICHALA PITUCHY A PRODUKTOVÉHO A OBCHODNÍHO ŘEDITELE MARKA MACURY.



Začátkem roku se bilancuje, jak vy hodnotíte rok 2017?

MM: Pro mě to byl rok náročný, ale zároveň ne-smírně zajímavý a v mnoha ohledech nový. Naskočil jsem do jiné společnosti, do trochu odlišného typu byznysu a ačkoli je to pořád ve své podstatě stejné, tak některé věci fungují jinak. Chvilí jsem se rozkoukával a pak jsme se do toho pustili naplno. Podařilo se spoustu věcí posunout a přijít s inovativními novinkami v poměrně dobrém čase. Mám radost, že energie a čas, který do toho všichni v týmu dali, tak se zhmotnil v nové aplikaci a celkovém řešení. Navíc podle nadšených reakcí z testovacího provozu vidíme, že se to povedlo.

MP: Díky náběhu nových zákonů a spuštění nových projektů v rámci M&M holdingu to byl opravdu jeden z nejnáročnějších roků v mé

Ted' máme jasný cíl zařadit se mezi nejvýznamnější finančně zprostředkovatelské firmy na trhu.

épracovní kariéře, nicméně nastartovali jsme novou éru a jak v realitách, tak ve financích jsme si dali za cíl stát se technologickým lídrem a v loňském roce jsme do toho opravdu „šlápli“. Summitem 2. 10. 2017 v Kongresovém centru jsme tuto novou éru oficiálně odstartovali.

Jak se dařilo „byznysově“?

MP: Potenciál M&M holdingu a zároveň největší reality v zemi bylo přesně to, co mne před pěti lety nalákalo přejít z realit do financí. Před pěti lety byly M&M finance jen servisní firmou pro financování realitních obchodů. Ted' máme jasný cíl zařadit se mezi nejvýznamnější finančnězprostředkovatelské firmy na trhu – aneb začít hrát extraligu.

MM: Byznysově výborně. Rostli jsme ve všech divizích holdingu, daří se skvěle. Naší obrovskou výhodou je největší realitní kancelář, která generuje měsíčně přes 30 000 klientů, kteří se na M&M Reality obrátí s potřebou řešit bydlení. Tohle nás nenechává klidnými. Potenciál využíváme stále jen z malé části. Sice se to za rok podařilo posunout a zlepšit, ale stále je tam mnoho prostoru. Nemáme komu předávat kontakty, chybí nám poradci, to mě v podstatě fascinuje. Většinou poradcům chybí kontakty, my to máme naopak :-). Kontakty máme a ještě jde o klienty s jasnou potřebou spojenou s bydlením. Na nábor se teď budeme zaměřovat a věřím, že s přibývajícím počtem lidí se nám potenciál bude dařit lépe vytěžovat.

Trh se v poslední době hodně mění, jak se mění propojení realit a financí?

MP: Ještě před cca sedmi lety nevnímaly realitní kanceláře na českém trhu nějak zásadně potřebu propojení realit a financí. Stejně tak finanční firmy se do realit nijak nehrnuly. Obě strany se dívaly na ten druhý obor tak trochu přes prsty. V posledních letech se začala situace radikálně měnit. Realitní kanceláře chtěly mít větší kontrolu především nad financováním prodávaných nemovitostí a ty větší začaly zakládat nejprve ryze hypoteční, pak finanční centra. Stejně tak finanční firmy začaly zakládat „realitní divize“. Myslím si, že všichni začali silně vnímat potenciál, který skýtá propojení realit – hypoték – pojištění – investic. Jedná se podle mne o dokonalý kruh. Není však úplně jednoduché tyto obory propojit. Troufám si říci, že i díky STORMMBOOKU jsme v tomto propojení nejdále. Zcela jsme tím změnil způsob prodeje nemovitostí, hypoték, pojištění a investic.

MM: Klient má dostat kvalitní a komplexní službu. Náš pohled je, že na každý obor by měl být profesionál, který rozumí své práci a poskytne 100% službu. My, jako firma máme připravit klientovi vše tak, aby papírování, starosti →



Foto: archiv M&M Finance

Marek Macura,
produktový a obchodní
ředitel M&M Finance

a strastí bylo co nejméně a klient si od nás odnesl uživatelskou zkušenost, aby vše proběhlo co nejladším způsobem. Propojení tedy dává byznysový smysl, ale zejména dává smysl jako komplexní a perfektně funkční služba vůči klientovi. Toto propojení se snažíme stále zlepšovat, zkvalitňovat a posouvat. Ideálně tak, že klient řekne, o který byt má zájem, vše zařídíme s jeho minimálním zapojením a nastěhuje se do zařízeného bytu.

O STORMMBOOKU bylo hodně slyšet.

Říjnová akce byla obrovská, takže mě napadá, jak se mu daří?

MP: Plní to naše očekávání. Realitní makléři už v terénu mají kolem 700 zařízení a pomalu se to stává zcela běžnou součástí jejich byznysu. Je to pro ně neskutečné ulehčení práce v podobě menší administrativy a schůzka se STORMMBOOKEM i ze zpětných vazeb klientů působí mnohem profesionálněji a důvěryhodněji. My jsme za finance 2. 10. 2017 na M&M summitu STORMMBOOK představovali a spouštěli do pilotních testů. Musím říct, že reakce a zpětná vazba testerů je výborná! Z povahy oboru se do finančního Stormmbooku dá dát mnohem více funkcionalit. Klienti si nadšeně hrají a poradci si zjednodušení práce nemůžou vynachválit (např. elektronické podpisy povinných dokumentů, které je administrativně zatěžovaly).

MM: Summit v Kongresovém centru pro 2 500 lidí byl opravdu ve velkém. Prezentovat celý den před takovou masou lidí byla zase nová a intenzivní zkušenost, ale stálo to za to. STORMMBOOK je naše hlavní téma. V lednu jsme do pilotu spustili pojišťovací část, která byla také přijata s nadšením. Testujeme, zapracováváme požadavky ze sítě, přemýšlíme o nových funkcionalitách. Nezpomalujeme ani o kousek. Na tento rok ještě chystáme modul na finanční plánování. Troufám si tvrdit, že se STORMMBOOKU daří skvěle. Jen bych nerad v záplavě informací o STORMMBOOKU opomněl i další oblasti, ve kterých jsme se posunuli, jako je na příklad interní systém STORMM 2.0, který stavíme souběžně se STORMMBOOKEM, který nám umožňuje další množství věcí a funkcionalit, významně zlepšuje komfort uživatelů, tedy poradců a je připraven na další technologický rozvoj, který plánujeme. Také jsme se významně posunuli v oblasti analýz a porovnávání produktů.

Co STORMMBOOK vše vlastně umí?

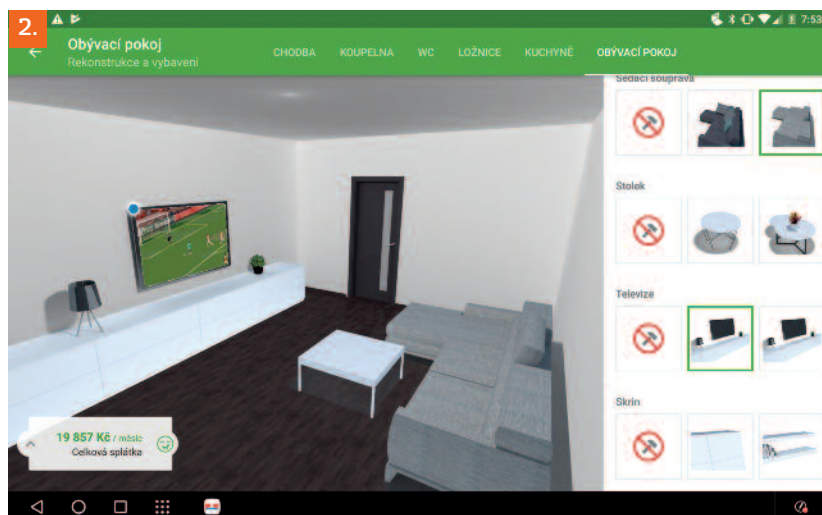
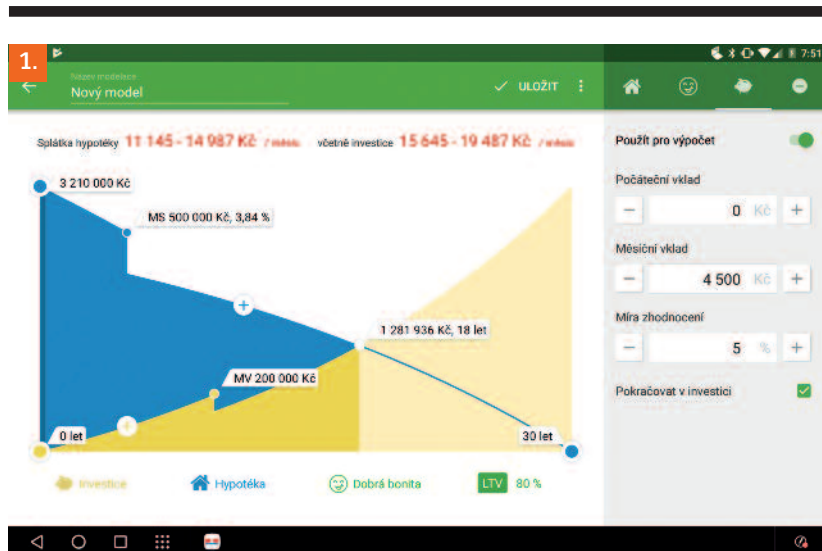
MP: Pro mě STORMMBOOK geniálním způsobem propojuje reality a finance. Systematizuje a unifikuje práci realitního makléře i finančního poradce. Profesionalizuje prezentaci a významně vše zjednodušuje. Každopádně tohle je přesně

parketa Marka, který řekne více detailů. Umí o tom vyprávět hodiny.

MM: My jsme si o tom už povídali před summitem, ale nemohli jsme být úplně konkrétní, teď už můžeme. Hypoteční modul STORMMBOOKU umožňuje v první části standardizované představení poradce, společnosti, výhod spolupráce. Ukázky výstupu pro klienta a s čím pracujeme. Pomocník je to zejména pro začínající poradce. Další část se věnuje modelacím. Tedy projít s klientem splatnost, výši hypotéky, umíme bonitu spočítat během pár minut. Lze modelovat i různé varianty a porovnávat proti sobě. Umíme rychle ukázat výhody delší splatnosti a pravidelné investice.

Poradci obrovsky oceňují, jak jednoduše lze ukázat mimořádné splátky v průběhu roku. Je možné modelovat rozdíl mezi snížením splátky/zachováním splatnosti a zachováním

1. Modelace hypotéky a investice
2. Rekonstrukce na míru



splátky/zkrácením splatnosti. Umíme za pár vteřin modelovat změnu sazeb, tedy co se stane, když skočí sazby o 1 %, bude na to klient mít? Velmi aktuální téma. Odeslat klientovi lze krásný výstup do mailu. S modelací jsme si hodně pohráli a klienti i poradci to neskutečně kvitují. (1.)

Pak přichází na řadu naše eso z rukávu. S klientem společně zrekonstruujeme jeho nemovitost a doslova ho posadíme do sedačky a pustíme mu televizi. Může si dokonce vybrat, jestli chce pustit fotbalový zápas nebo Slavíka, případně „růžovku“. Zní to sice úsměvně, ale neskutečně to u klientů boduje a významně to ovlivňuje jeho emoce a mění zážitek a vnímání celé schůzky. Je to detail, ale právě o detaily jsou to, co odlišuje skvělé od dobrého. (2.)

Obrovská úspora času a zjednodušení administrativy je elektronické podepisování dokumentů. Žádné tisknutí papírů, nikam se nic neposílá! Podle mě sen každého poradce. STORMMBOOK umí biometrický podpis, takže vše rovnou s klientem podepíšete a klientovi odchází PDF do mailu, poradcům se nahrají do systému ke klientovi. (3., 4.)

Modul pojištění je aktuálně zaměřen na nemovitosti a životní pojištění. Umíme krásně vizualizovat o čem se to vlastně bavíme. Hodně jsme se zaměřili na to, ať klientovi vysvětlíme PROČ má být pojištěn. Jaké dopady na jeho život to může mít. Na časové ose pochopí, kolik mu chybí peněz a STORMMBOOK pak pomáhá vizualizovat i dostatečnost současného pojištění. Na jak dlouho mu pojistka vydrží, je správně nastavená? Automaticky dopočítává zbývající potřebnou částku pro dokrytí. (5.)

Poradcům pomáháme i s prodejní argumentací a přímo do STORMMBOOKU jsme zakomponovali infolisty o pojištění, porovnání rizik a výluk mezi pojišťovnami, informace o rizicích a spoustu dalších vychytávek. Ani zdaleka to tím nekončí. (6.)

Díky STORMMBOOKU se daří standardizovat poskytovanou službu a tím i zvedat kvalitu pro klienty, což je klíčové. Co mě těší, tak je zpětná vazba, že je to jednoduché k pochopení a využívání, že to klienti chápou a jsou nadšení. Podařilo se dostat složitost a mraky výpočtů do pozadí a nechat příjemný uživatelský zážitek.

Na našem webu lze získat více informací. Kolegové vše rádi předvedou na osobní schůzce, není problém (smích).

Zmínili jste systémové propojení mezi realitním makléřem a finančním poradcem, co to znamená?

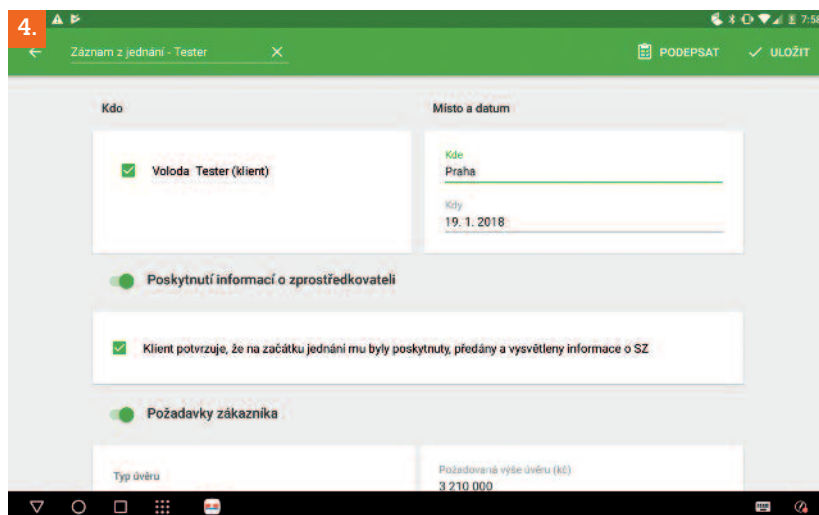
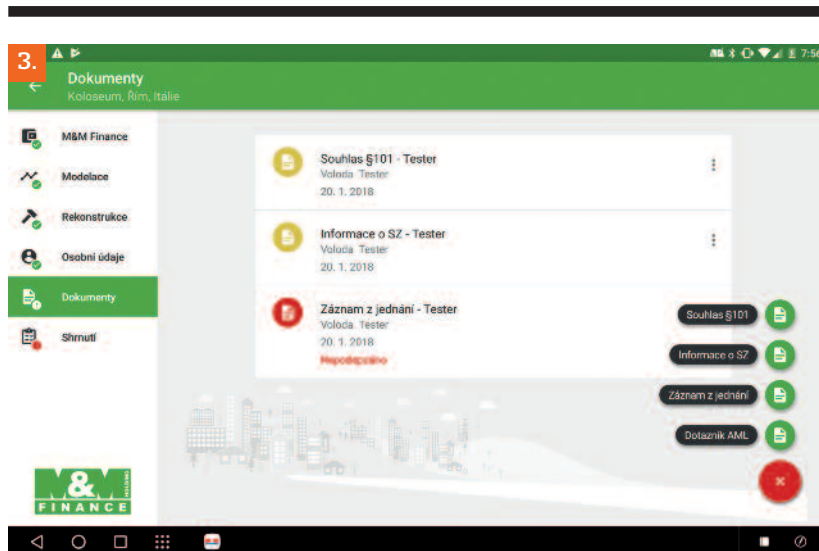
MM: Jde o propojení skrze interní systém. Dokážeme rychle a efektivně distribuovat informace o nových zájemcích o nemovitost a máme

postavený celý automatizovaný systém pro kooperaci mezi makléřem a finančním poradcem. Čas a rychlost jednání jsou dnes klíčové, na trhu je silná konkurence.

Díky systémovému propojení pak poradci a makléři nemusí vyplňovat stále stejné informace o klientovi, přináší to daleko větší komfort, snižujeme administrativu a klíčové je, že je systém standardizovaný.

MP: No a jelikož byznys není jen o systému, ale o vztazích, tak neustále pracujeme na „lidském propojení“ realitních a finančních makléřů. Troufám si říct, že M&M holding je jediná firma v ČR, která je schopna poslat 600 nejúspěšnějších lidí na exotickou dovolenou, udělat pro lidi vlastní open air festival pro více než 5 000 lidí (M&M fest) a vynakládá spoustu peněz na motivaci lidí v podobě soutěží, dovolených a jiných benefitů. →

3., 4. Elektronické podpisy povinných dokumentů

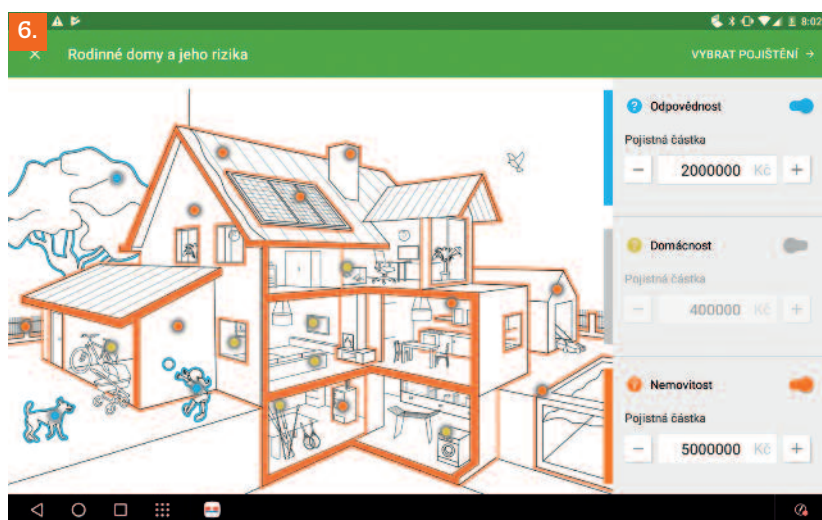
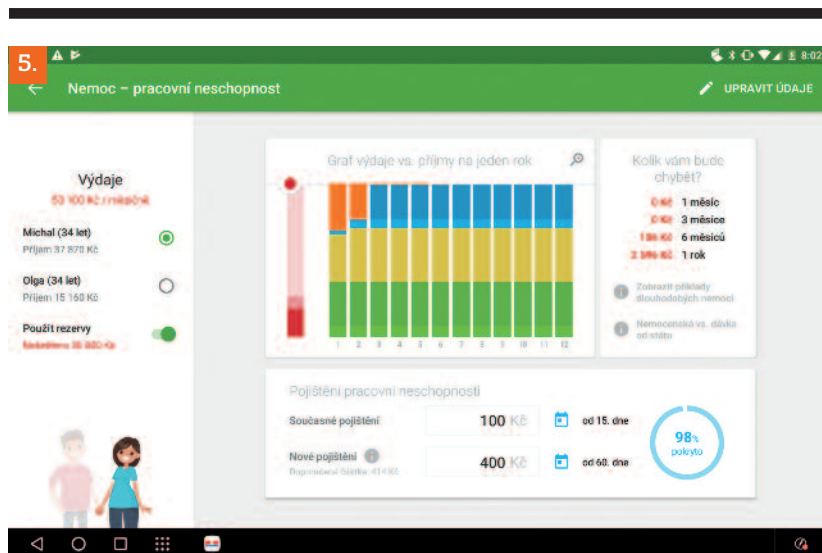


Pojďme se podívat trochu dopředu. Jak vidíte trh v roce 2018 a v dalších letech?

MP: Realitní trh zažil v minulých třech letech obrovský boom, vzrostly ceny ve všech regionech, zvláště pak v Praze. Poptávka výrazně převyšuje nabídku. Podle mne bude tento trend pokračovat i v roce 2018 s tím, že růst cen se výrazněji zpomalí i díky rostoucím úrokovým sazbám a omezením ze strany ČNB. Tento scénář podle mne bude platit za předpokladu, že nepřijde nějaký problém zvenčí (Evropské unie či světa). Za M&M holding jsme letos překonali provizní obrat jedné miliardy a v roce 2018 čekáme především výrazný růst v oblasti financí.

MM: Když se podívám do křišťálové koule, tak tam vidím, že hypoteční trh zažije dle mého názoru pokles kolem 10 %. Trh pojištění bude pokračovat obdobně jako letos, jen jsem zvědavý, zda se nějak začnou projevovat pětiletá storna.

5. Modelace pojištění 6. Pojištění nemovitosti



Už je to rok od zavedení. Investice, tady si netroufám nic predikovat. Jsem zvědav, jak v roce 2018 dopadnou korunové investice do cizoměnových nástrojů. Když se podíváte na rok 2017, tak posílení koruny si vzalo poměrně hodně velkou část výnosů. Pro nás bude pojištění a investice, potažmo finanční plán, hlavními tématy roku 2018. Z pohledu produktů a technologií, tak věřím, že v roce 2018 by mohly z pohledu finančních poradců přijít větší technologické inovace. Větší míra propojení s distribučními produktovými domů, inovované produkty, zjednodušení práce pro poradce. Velkým tématem budou i úvěrové testy a končící přechodné období a vzdělávání obecně, kdy testy přinesl i MIFID. Oponoval jsem některé otázky a musím říct, že nezbyvá než věřit, že dojde k zjednodušení otázek, některé byly velmi těžké. V M&M budeme dále vyvíjet STORMM-BOOK a přinášet další technologické inovace do finančněrealitního byznysu. Intenzivně komunikujeme s bankami a pojišťovnami, hledáme další možná využití a propojení.

Hrajeme si s virtuální realitou a jejím využitím nejen v realitách, ale i dalších oborech. Vzhledem k množství dat o nemovitostech, které máme k dispozici, zkusíme i strojové učení a jak využít umělou inteligenci. Během 2018 určitě ještě představíme pár technologických novinek a vychytávek. Samozřejmě řešíme i příležitosti kolem PSD2.

A co ten dlouhodobější pohled, kam směřuje trh?

MM: Složitá otázka. Záleží, jestli se ptáte na 2-3 roky nebo na 10 let. Z pohledu delšího horizontu vnímám zásadní to, jak poradci obhájí svou přidanou hodnotu vůči klientům, jak platný článek mezi producenty a klienty budou, jak budou mít postavenou svou službu, v čem bude unikátní a v čem klientům přinese hodnotu. Růst bude význam distribuce investic skrze zprostředkovatele a jejich boj o pozici s on-line a producenty (banky, pojišťovny...). Investice mají obrovský potenciál, který dnes drží banky, myslím si že i díky již zmíněné směrnici PSD 2 se tady otevírá další příležitost a záleží jak se k tomu trh distribuce postaví.

Pokud se na to podívám očima jednotlivých poradců, tak bude růst význam jejich „soft-skills“, které jen těžko nahradí technologie.

MP: Z pohledu realit si neskromně troufnu tvrdit, že trh budeme posouvat hlavně my. To, co plánujeme, a co nám umožňují STORMMBOOKY, je něco neskutečného. Díky malé krabici to má další množství využití, které dnes ještě nechceme prozrazovat. Další velké věci nás čekají v oblasti našich projektů, které se rozjíždějí, jako je Nemo-max, obnova bytového fondu. | red