



Экосистема
цифровых сервисов
застройщика и УК

Егор Марьяскин



Создавайте продукт, к которому хочется вернуться

Клиент не покупает квартиру — он покупает образ жизни.

Если реальный опыт эксплуатации будет расходиться с образом, нарисованным отделом продаж — виноват будет застройщик, и не важно, по чьей вине реальный опыт не оправдал ожидания.

Управление клиентским опытом на всех этапах —

- от первой покупки
- через этап эксплуатации
- к повторной продаже

может гарантировать рост LTV.



Эволюция клиента

Разные статусы — единое приложение



Статус	Покупатель	Ждун	Прораб	Счастливые родители	Инвестор	Родители повзрослевших детей	Стратег	Подальше от суеты
Событие	Покупаю квартиру	Завершение строительства	Ремонт	Изменение состава семьи	Покупка квартиры под сдачу	Покупка квартиры для детей	Покупка квартир/ком.недвижимости под сдачу	Переезд за город
Срок	1-2 года	1-2 года	0,5-2 года	2-7 лет	3-5 лет	13-20 лет	5-10 лет	5-20 лет
Семья								
Доход								
Недвижимость	<ul style="list-style-type: none"> • ничего 	<ul style="list-style-type: none"> • 1-к квартира 	<ul style="list-style-type: none"> • 1-к квартира 	<ul style="list-style-type: none"> • 2-3-к квартира • паркинг • кладовка 	<ul style="list-style-type: none"> • 2-3-к квартира • паркинг • кладовка • студия 	<ul style="list-style-type: none"> • 2-3-к квартира • паркинг • кладовка • + студия для детей • + студия под сдачу 	<ul style="list-style-type: none"> • 2-3-к квартира • паркинг • кладовка • + студия для детей • + студия под сдачу • + ком. помещение 	<ul style="list-style-type: none"> • Дом/таунхаус • N-квартир под сдачу • студия для детей
Желания / Ощущения	Свое "гнездышко"	В предвкушении	"Чуть не развелись"	"Ребенку нужна своя комната." "Перевезем маму поближе, чтоб помогала"	Сохраним и приумножим	Детям пора жить своей жизнью И теще тоже...	Подумаем о безбедной старости	Свой дом подальше от суеты

Эталонная архитектура клиентского опыта



Экосистема сервисов

Выбор объекта	Сегментация ЦА	Таргетированные рассылки	Витрина объектов	Карточка объектов	Фильтры по объектам		
	Live-трансляция	3D-тур	Интерактивная карта	Добавление в избранное	AI-рекомендации		
	Онлайн бронирование		Загрузка документов онлайн		Автоматическая подготовка договора		
	Калькулятор ипотеки	Подача заявки онлайн в несколько банков	Подписание ипотечного договора онлайн	Перечисление денег застройщику онлайн			
	Выпуск электронной подписи онлайн	Подписание договора онлайн	Регистрация права собственности онлайн	Трейд-ин			
	Отслеживание хода строительства		Live-трансляция	3D-тур			
	Уведомление о готовности	Запись на осмотр в удобное время	Напоминание о времени записи	Осмотр квартиры	Акт замечаний по осмотру		
Передача ключей	Передача акта замечаний подрядчику		Приглашение и запись на повторный осмотр		Автоматическое формирование акта осмотра		
	Бесшовная передача данных о собственниках в систему УО		Мониторинг исправления замечаний		Уведомление об устранении замечаний		
	Работа с заявками	Профайл клиента	Учет ресурсов	Счета и платежи РСО	Счета и платежи УК	Счетчики	Управление IoT
Проживание	Доп. услуги	Маркетплейс услуг	Новости	Акции	Пропуска на въезд и на вход	Видеодомофония	Видеокамеры

Внешние системы (API)

CRM - застройщика

CRM - УК

АСКУЭ

СКУД

Домофония

Инженерные системы

Биллинг

Эталонная архитектура клиентского опыта



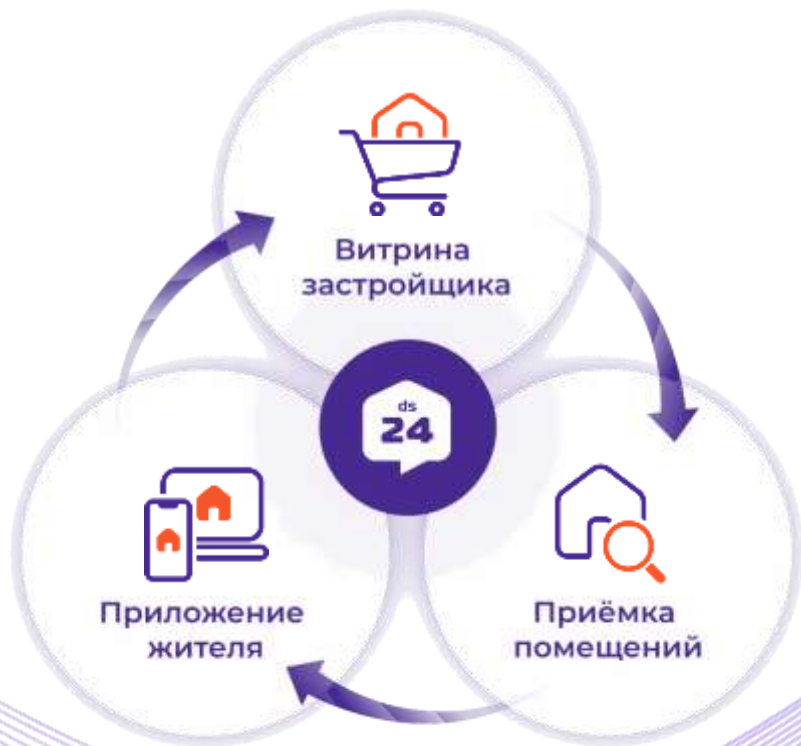
Экосистема сервисов



Внешние системы (API)

- CRM - застройщика
- CRM - УК
- АСКУЭ
- СКУД
- Домофония
- Инженерные системы
- Биллинг

Рост продаж через управление клиентским опытом



Для покупателей недвижимости

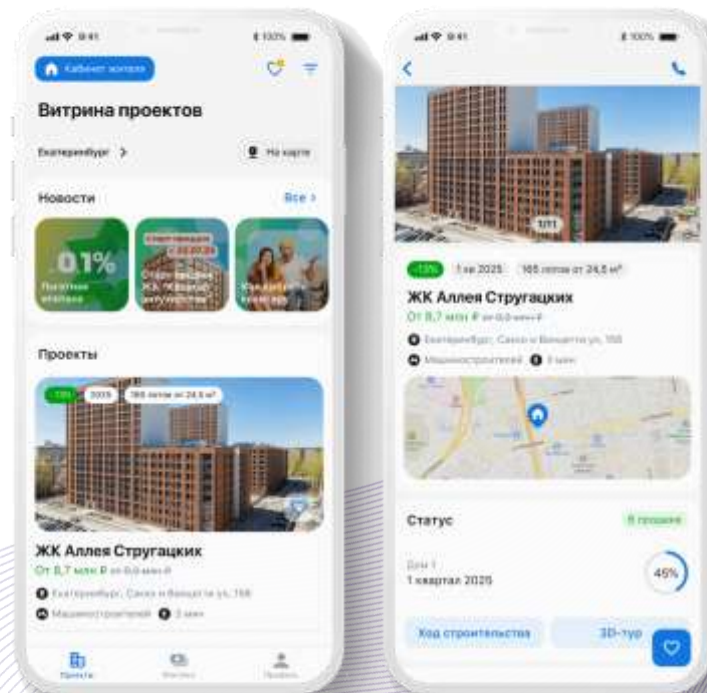
из
24



Модуль «Витрина застройщика» в приложении жителя

Выбор и бронирование недвижимости

- Интерактивная карта
- Удобные фильтры по объектам и лотам
- Процент готовности объекта, фотоотчёт, live-трансляция, 3D-тур позволяют быстрее принять решение о покупке
- Прозрачная процедура бронирования



Для новосёлов

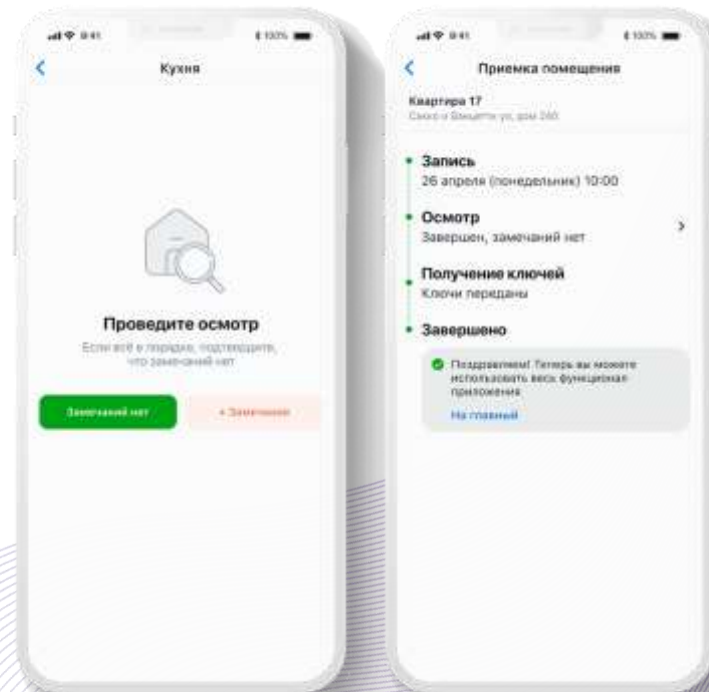
до
24



Модуль «Приёмка недвижимости»

Облегчает процесс приёма-передачи квартир

- Push-уведомления о готовности объекта
- Онлайн-запись на осмотр помещения
- Удобная фиксация замечаний с возможностью добавления фото
- Автоматическое формирование акта осмотра или приёма-передачи



Для собственников жилья

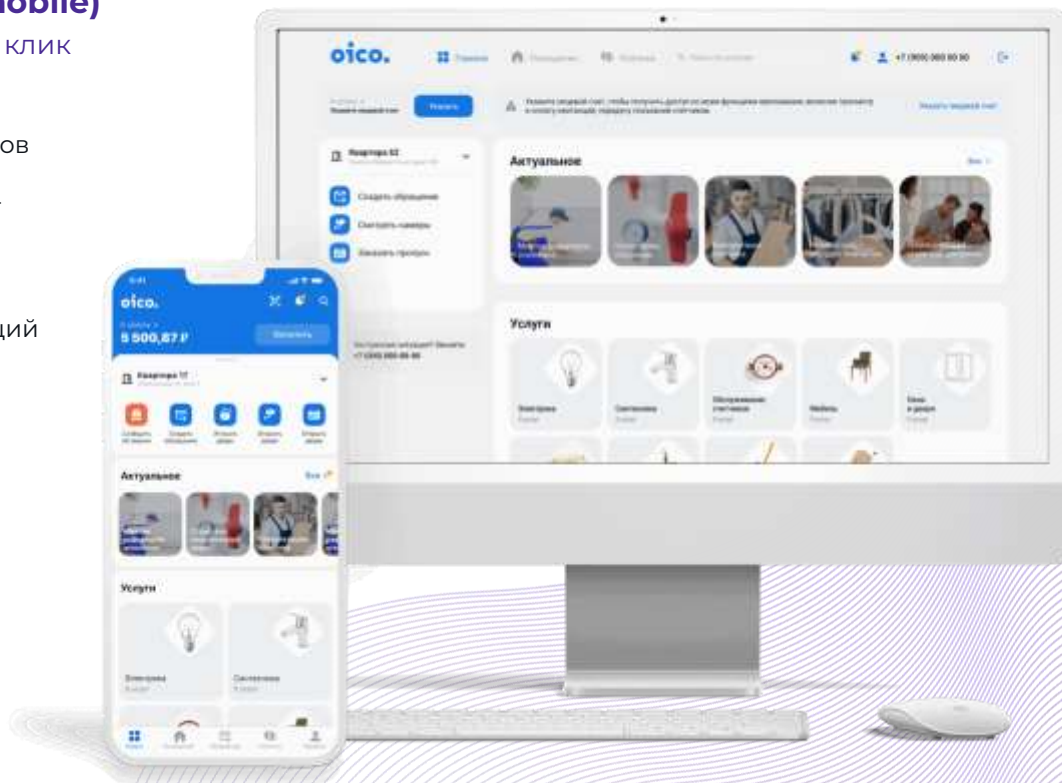
24



Приложение жителя (web & mobile)

Решение повседневных задач в один клик

- Напоминание о передаче показаний счетчиков
- Напоминание об оплате коммунальных услуг
- Онлайн-оплата ЖКУ и доп. услуг
- Детализация начислений и выгрузка квитанций
- Бесконтактное открытие калиток и доступ к видеонаблюдению
- Чат с оператором контакт-центра
- Заказ дополнительных услуг
- Оповещения и новости (информационная доска онлайн)



Одного ПО — мало

Качество услуг — в первую очередь грамотно продуманный клиентский путь и хорошо обученные профессионалы на каждом этапе



Интеграции

- Биллинг и платежные сервисы
- СКУД-системы
- Видеонаблюдение
- Видеоаналитика



Партнёрства

Представители различных сфер бизнеса от аутсорсинга выполнения бытовых услуг до анализа больших данных



Люди

Сотрудники застройщика и управляющих компаний, жители и конечные пользователи

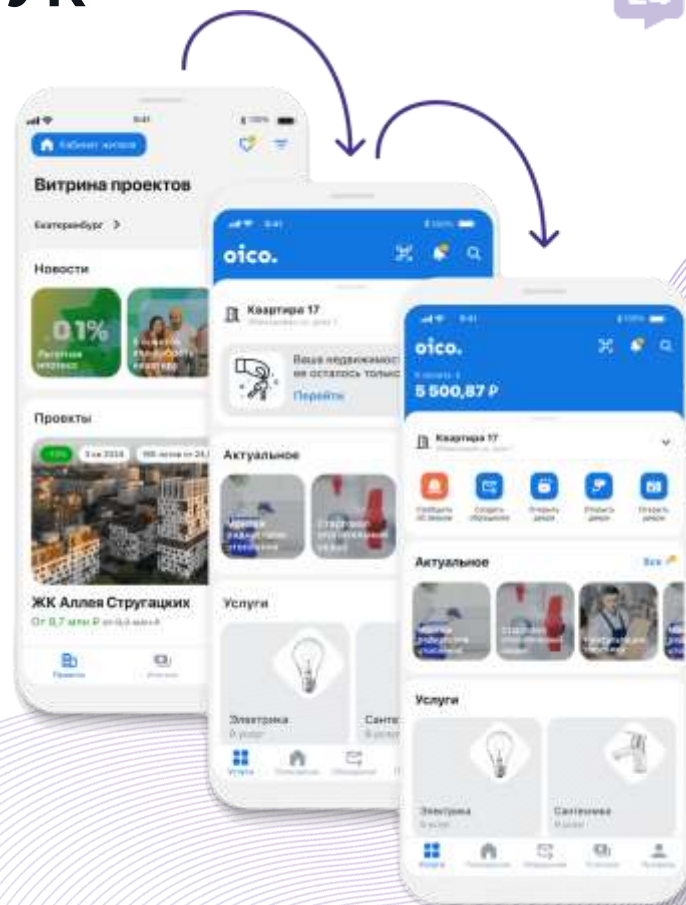
Сотрудничество застройщика и УК

из
24

Привлечение УК на этапе проектирования повышает эффективность эксплуатации

Интегрированные системы позволяют бесшовно передавать клиента от застройщика в УК

Сквозная методика управления клиентским опытом, основанная на цифровых метриках, позволяет максимизировать LTV



Диспетчер 


Спасибо за внимание!



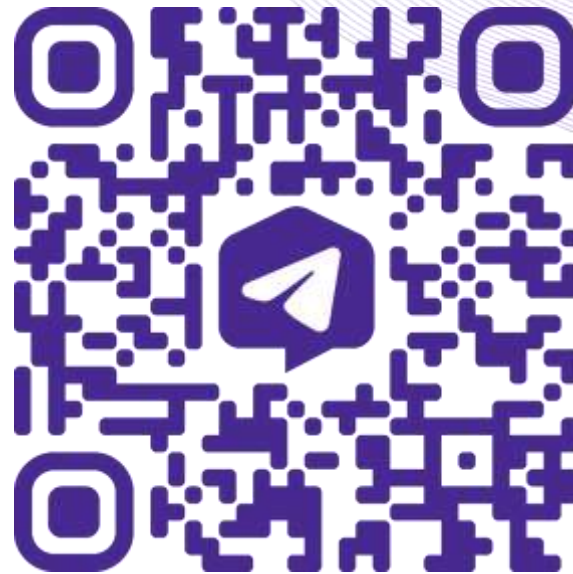
Егор Марьяскин

Генеральный директор

 egor.maryaskin@etalongroup.com

 +7(916)756 25 60

 ds24.ru



Всегда актуальная информация
в нашем Telegram-канале