

Управление недвижимостью-
какие задачи нужно решать
сервисной компании в жилых
районах

Стадия эксплуатации

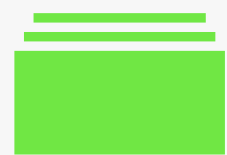
Какие могут быть цели



Увеличение объёмов продаж квартир



Контроль обслуживания территории и управление данными и ожиданиями клиентов



Дополнительный доход от управления территориями

Какие задачи нужно решить чтобы достичь целей

1. Создать систему измеримых показателей эффективности управляющей компании и вести учёт (оценки, заявки, CSI)
2. Добиться увеличения количества рекомендаций жителей по проживанию в районах
3. Увеличить показатели продажи квартир и рекомендаций от жителей и бизнеса
4. Участвовать в публичных рейтингах УК
5. Выйти на окупаемость услуг (платные услуги и услуги управляющей компании)

Мобильное приложение



1 место

Лучшее мобильное приложение 2023
по независимому рейтингу PROPTECH MEDIA

4,5

Средняя оценка приложения в сторгах

68%

Жителей комплексов используют мобильное приложение

45 000

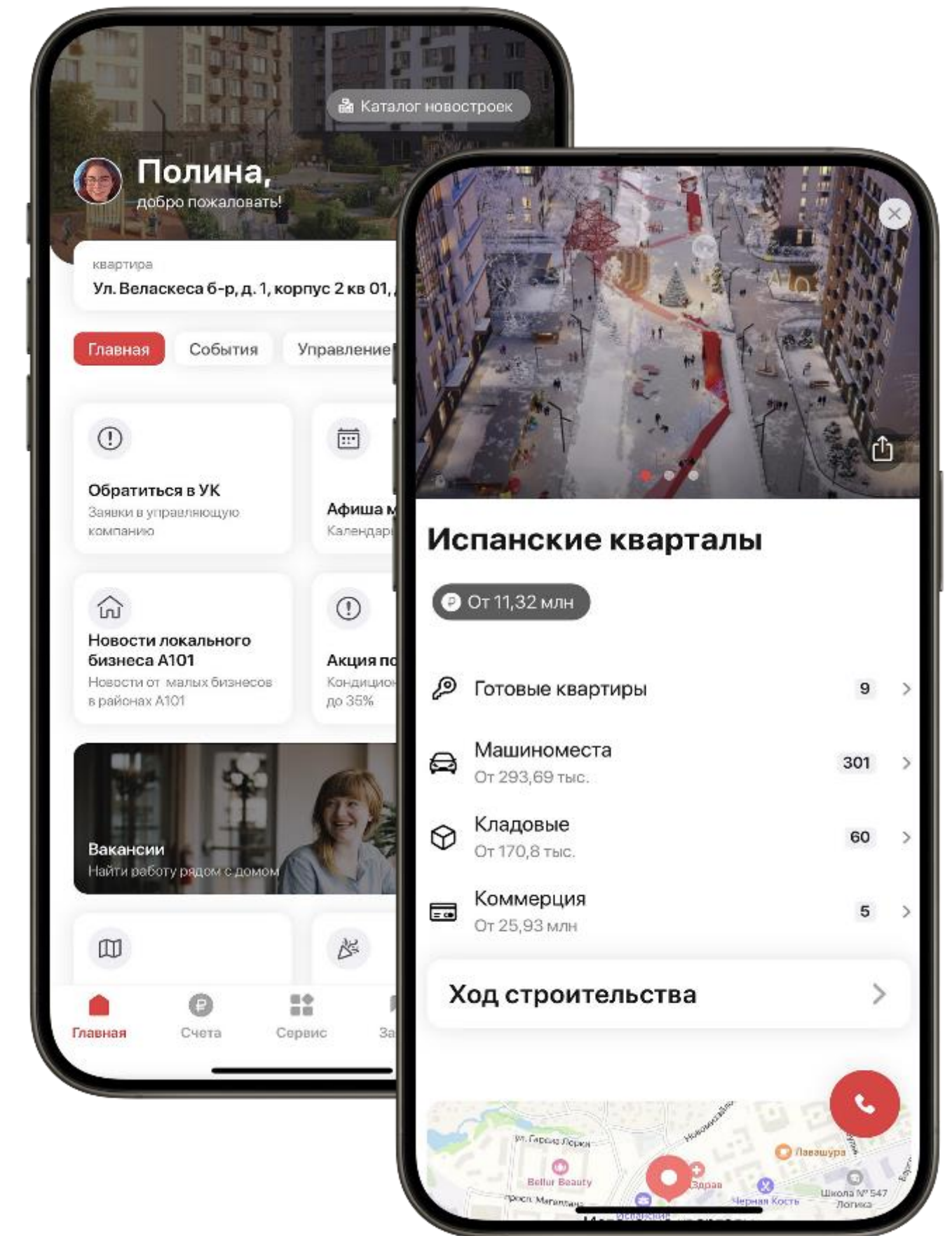
Активных пользователей в месяц

> 2 млн ₽

Среднемесячная выручка от услуг

3 000 ₽

Средний чек покупки



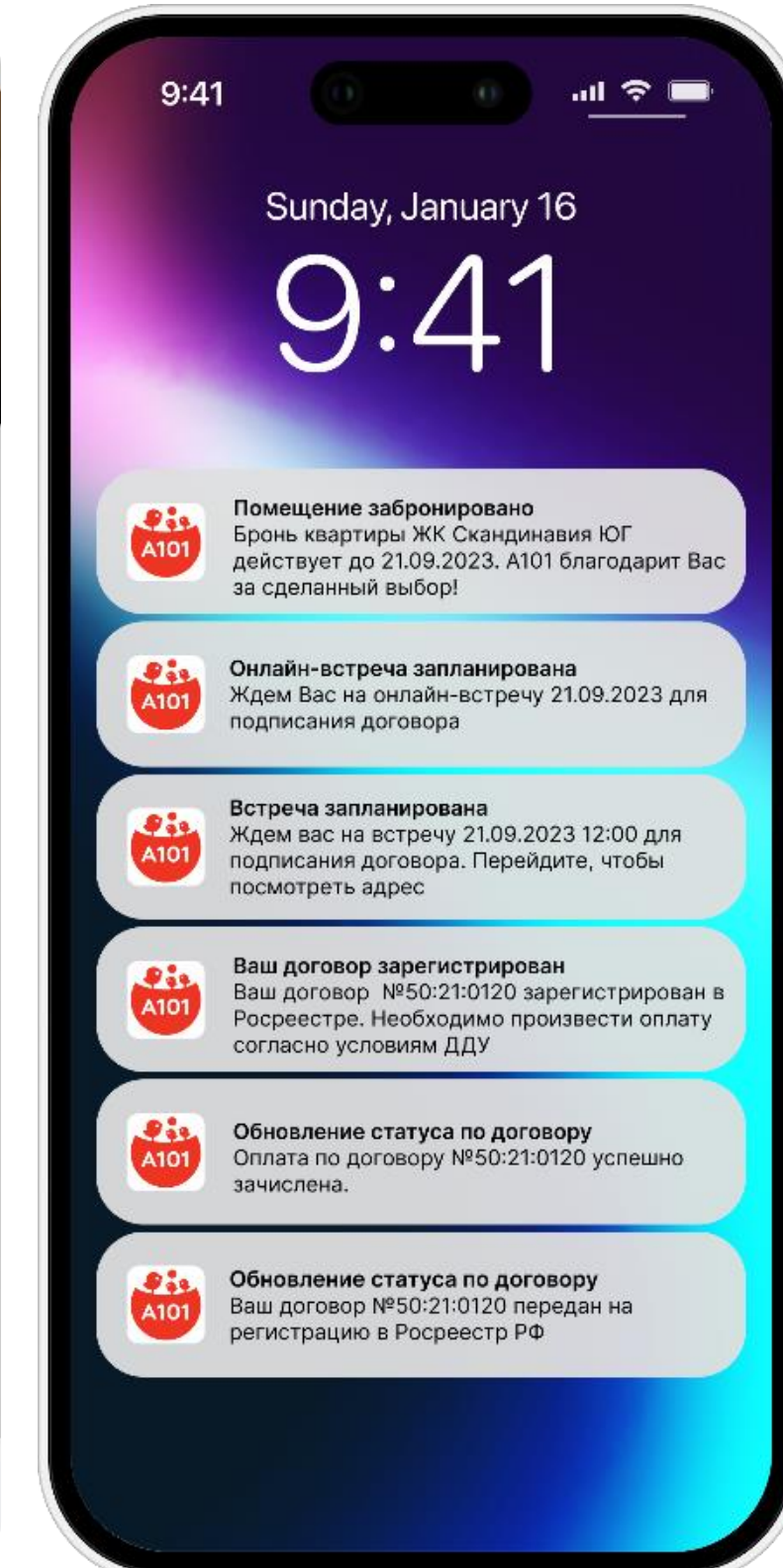
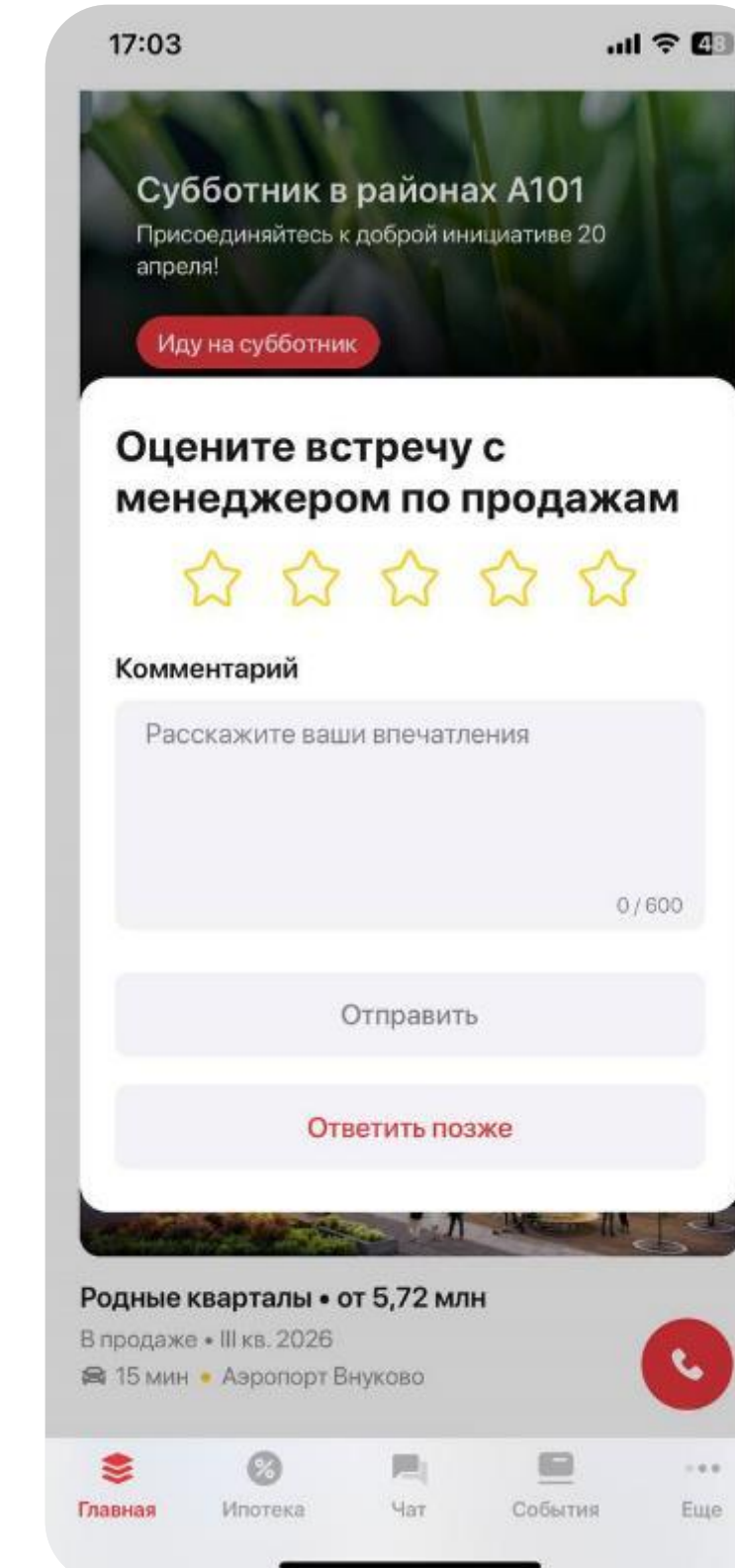
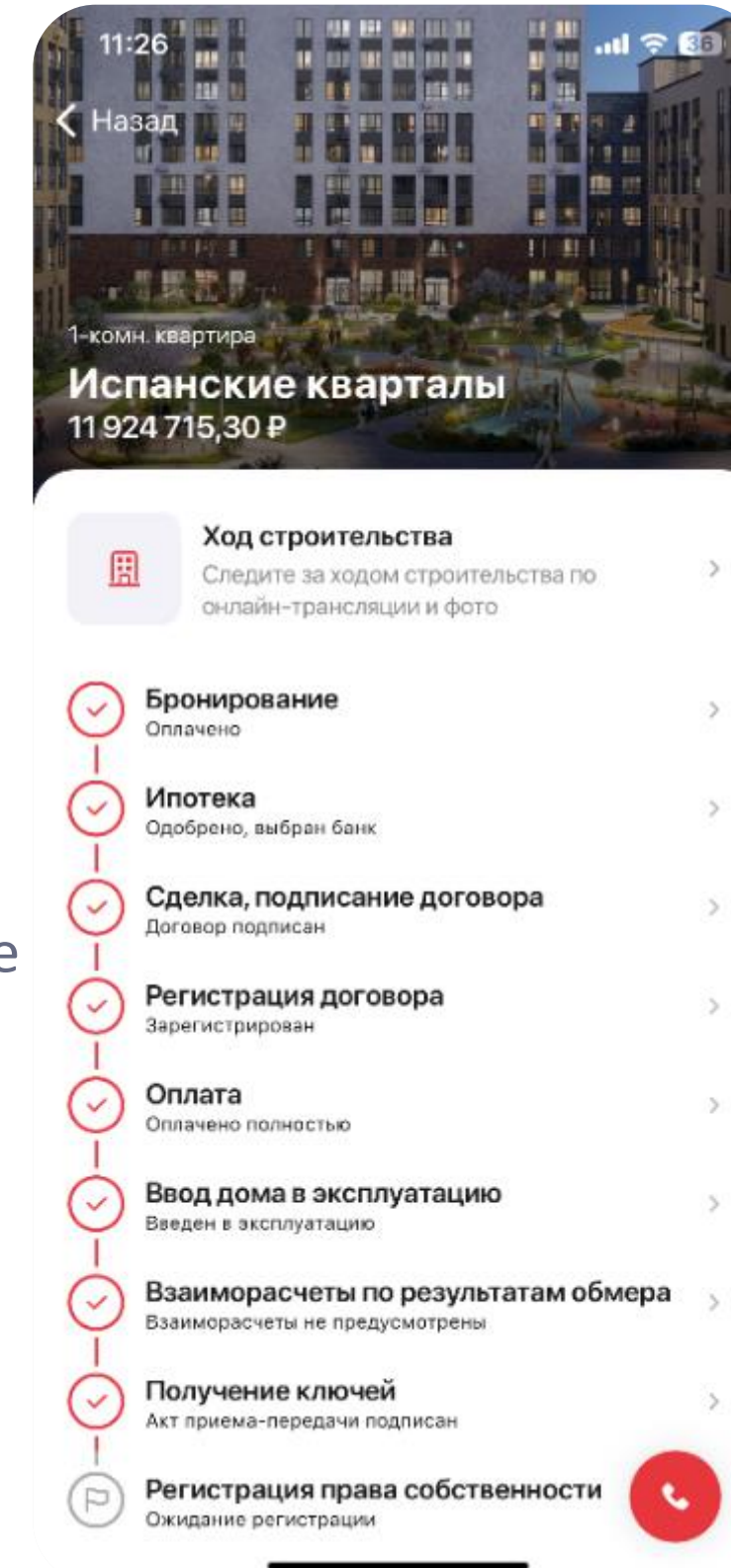
Сделка в мобильном приложении

Новые типы сделок

- ✓ Сделка по переуступке
- ✓ Сделка без опциона
- ✓ Сделка ДКП

Улучшения функционала сделки

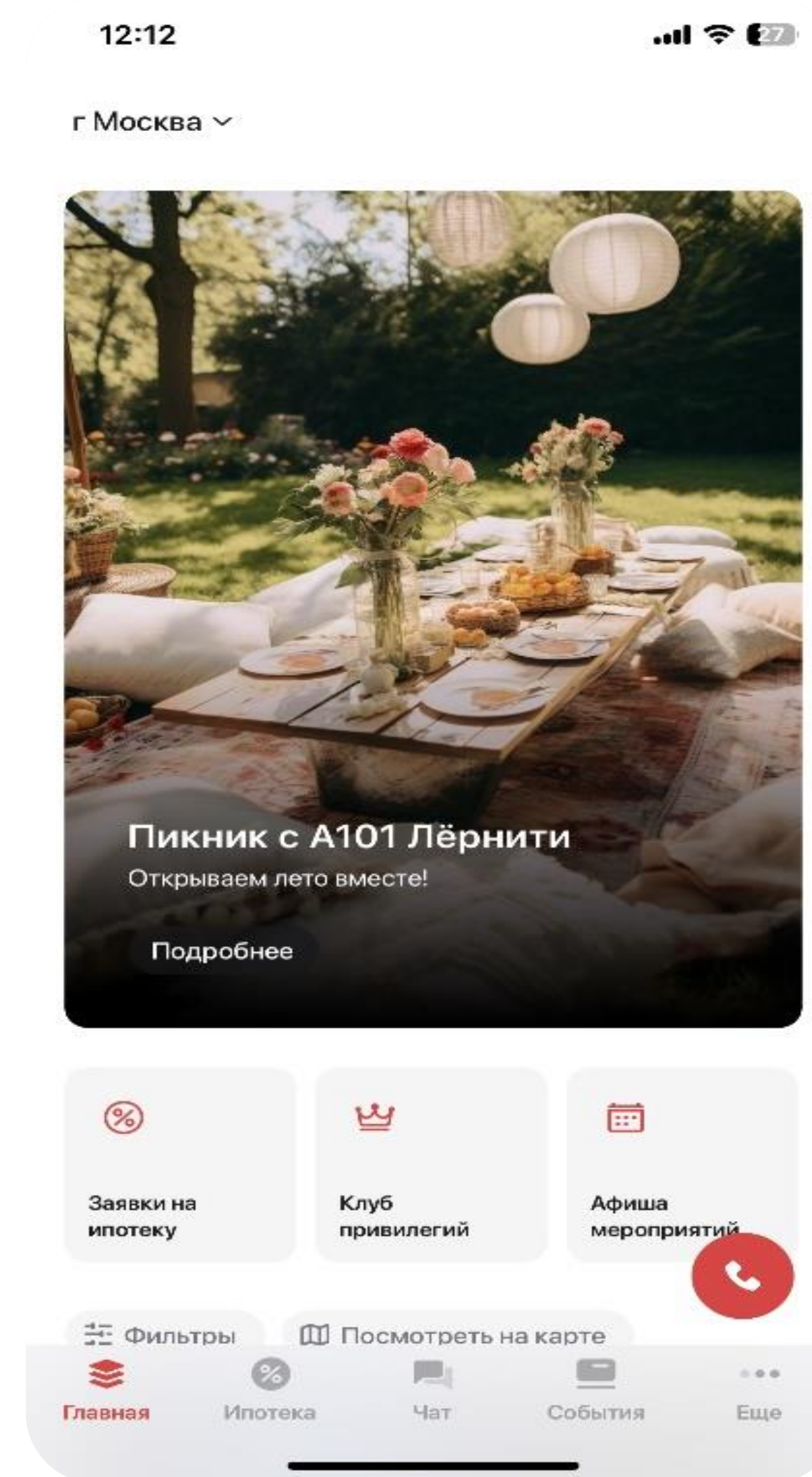
- ✓ **Этап бронирования.** У клиентов сделка в мобильном приложении появляется на этапе бронирования, где он может задать вопросы, а также получить всю информацию об условиях бронирования и объекте недвижимости.
- ✓ **NPS.** Клиент может поставить оценку и поделиться впечатлениями после первичной встречи с менеджерами, подписания договора, а также подписания акта приема-передачи.
- ✓ **Push-уведомления в сделке.** Клиент в моменте узнает об обновлениях этапах сделки.
- ✓ **Ход строительства в сделке.** Клиент может перейти к отчетам от девелопера и увидеть текущее состояние объекта
- ✓ **Аренда-Бонус.** Весь клиентский путь участников программы Аренда-Бонус проходит через приложение.



Обновления мобильного приложения

Витрина

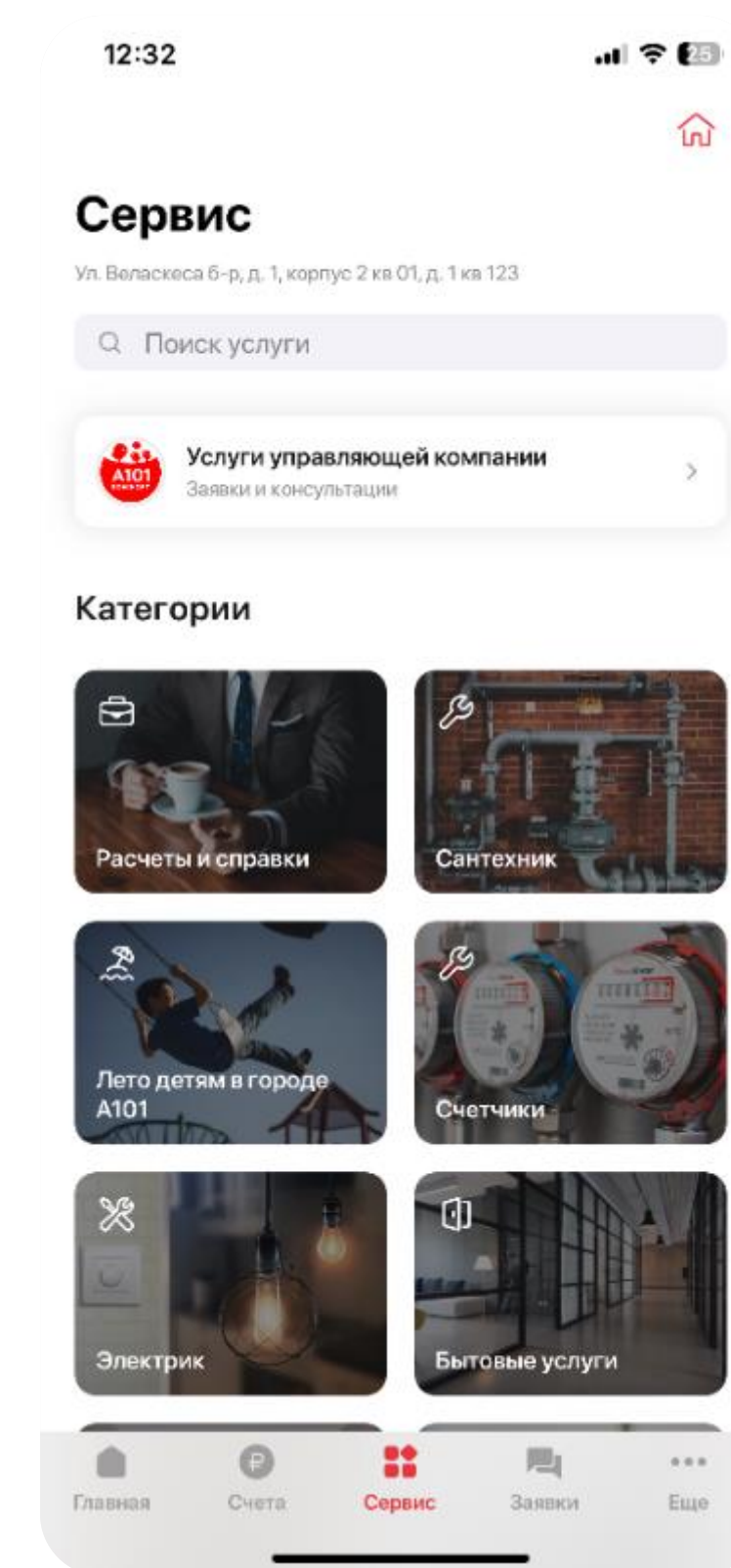
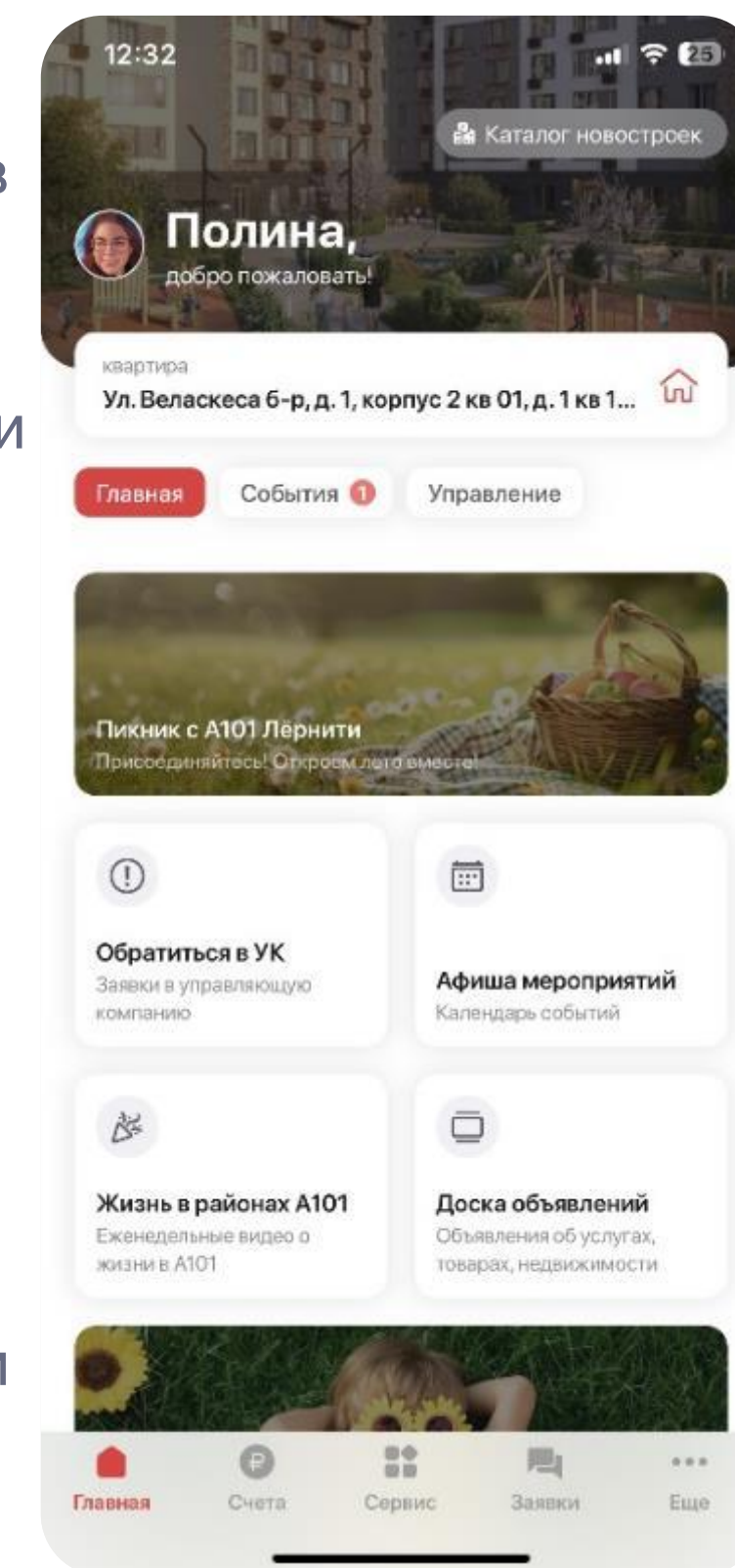
- ✓ **Ход строительства проекта с сайта.** Идентичность информации с сайта, благодаря интеграции с 1с, а также добавление просмотр прогресса строительства в % соотношении
- ✓ **Баннеры.** Красочные баннеры на витрине проектов добавили новый канал продвижения для акций и сервисов
- ✓ **Новая география – Ленинградская область.** Теперь на витрине есть возможности выбора проектов по географии.
- ✓ **Упрощенная регистрация пользователей.** Пользователям, чьих номеров нет у УК, предоставляется выбрать свою роль - Собственник или иное лицо
- ✓ **Добавление офисов заселения.** Офис заселения показывается в приложении клиента при записи на приемку помещения и после нее с описанием проезда.
- ✓ **Замена картографической службы на Яндекс Карты в каталоге проектов.** Яндекс Карты точнее при просмотре российской территории, лучше адаптированы к инфраструктуре страны и быстрее реагируют на изменения в ней нежели Google.
- ✓ **Заявки на обратный звонок.** Через приложение клиент может попросить перезвонить на предпочитаемый номер телефона
- ✓ **Приемка.** Продукт для онлайн-записи на передачу объектов

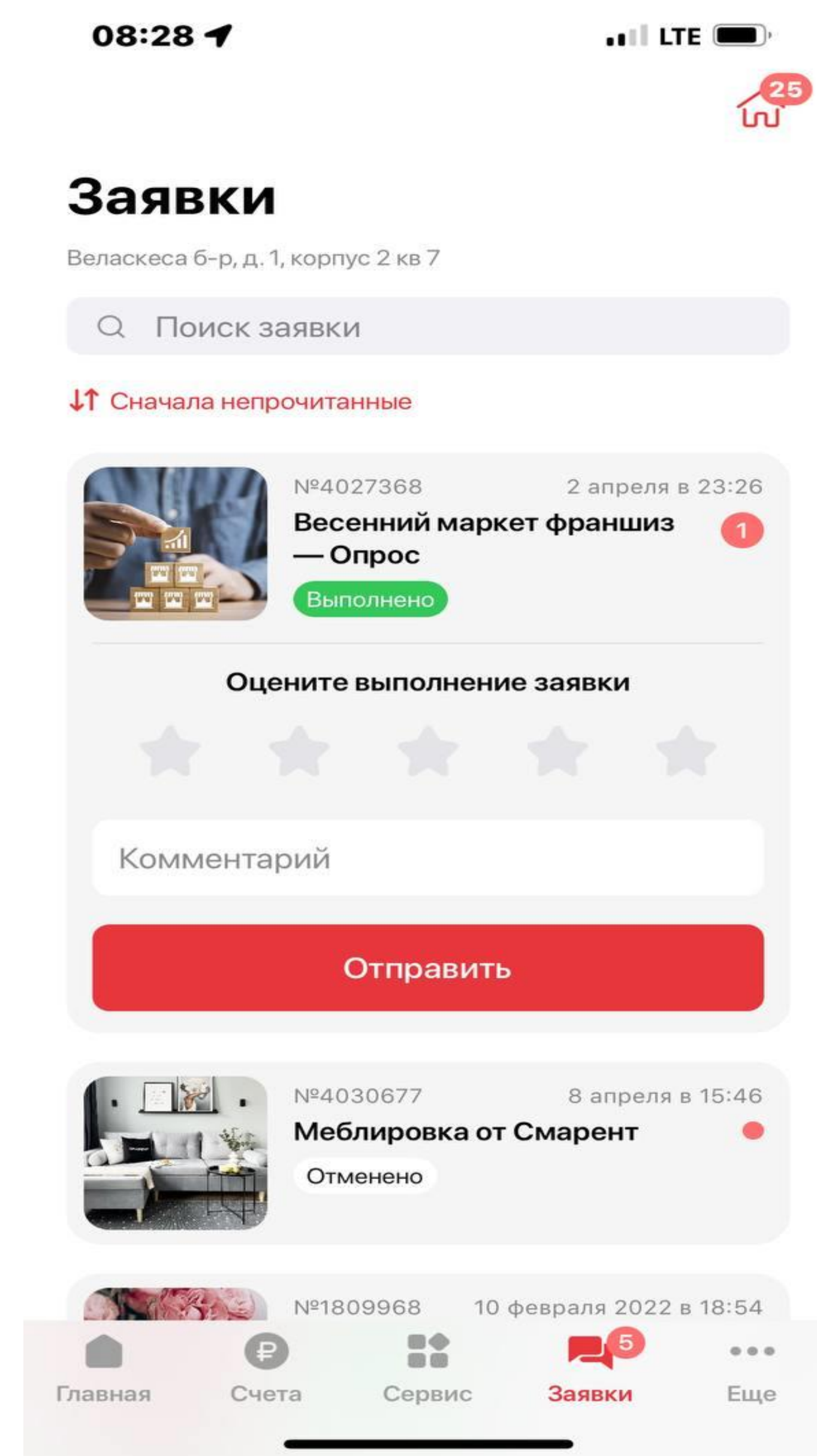
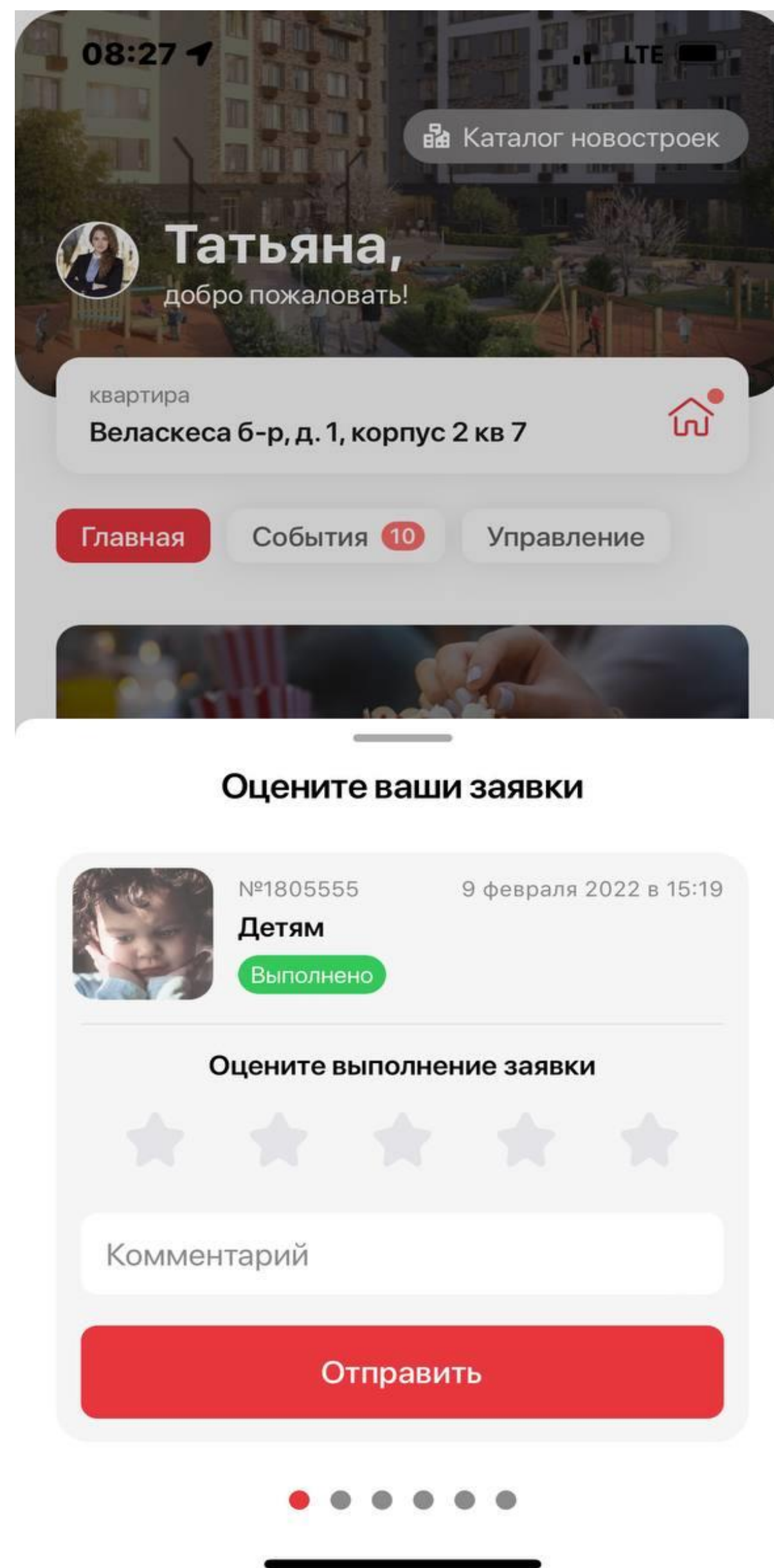
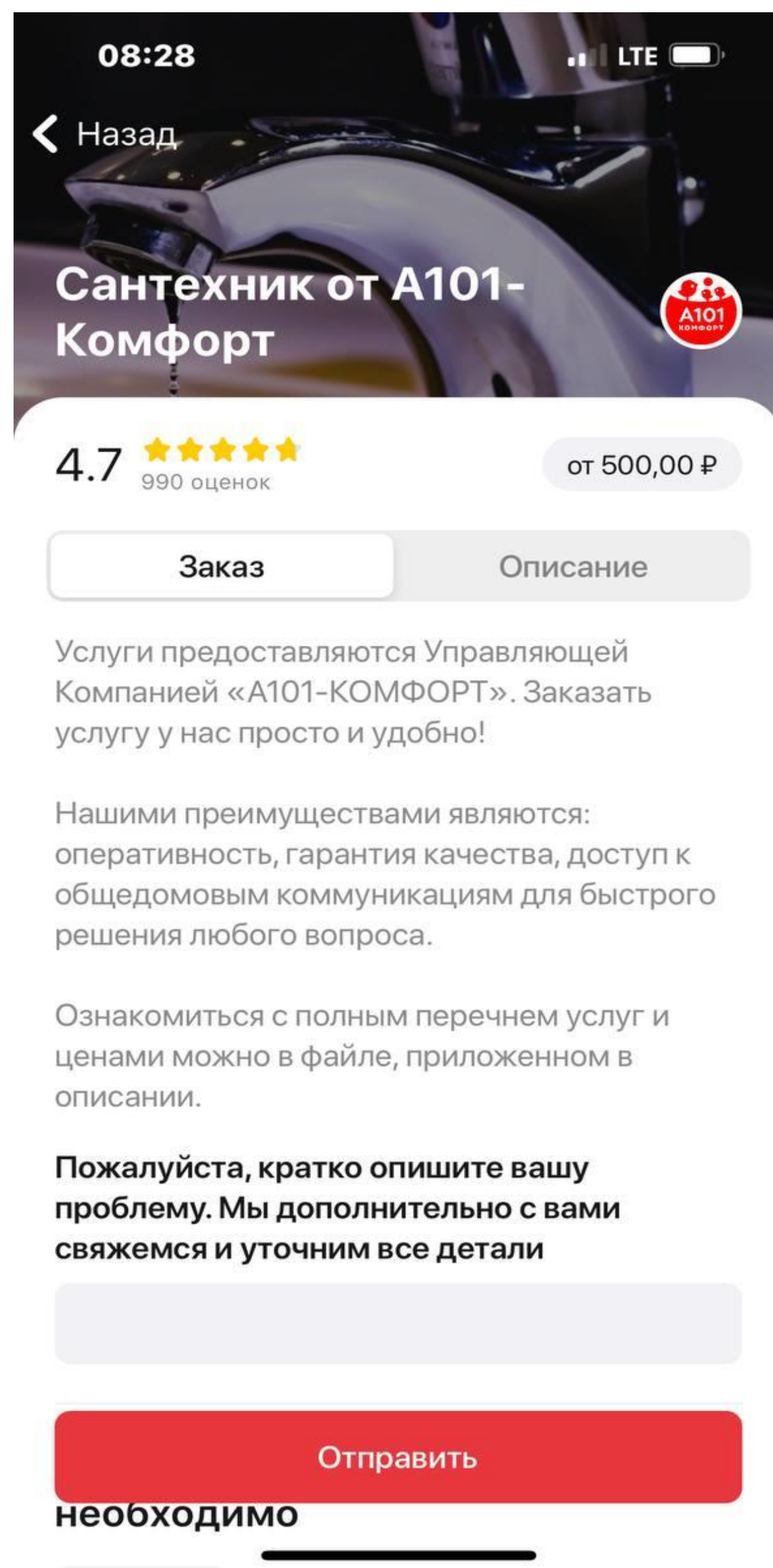


Обновления мобильного приложения

Личный кабинет

- ✓ **Новая главная.** Новые возможности, чтобы держать на виду самые важные мероприятия, ускорять запуск новых услуг, продвигать старые и приумножать частоту использования продуктов. Лента виджетов поможет увеличить доходы с отдельных услуг и мероприятий, от продвигаемых категорий и даже доходы от целых продуктов
- ✓ **Умный дом.** Клиенты через приложение могут открывать шлагбаумы, калитки, имеют доступ к камерам и тд.
- ✓ **Причины отмен заказов на услуги у пользователя.** Собирая причины отмен, можно получать более подробную обратную связь от жителей. Накопление таких данных поможет анализировать возможные проблемы, повышать качество работы и влиять на лояльность жителей.
- ✓ **История показаний счетчиков.** Житель в мобильном приложении может посмотреть, в какие даты и время он передавал показания счетчиков.
- ✓ **Сторонние платежи.** Клиент может видеть статусы платежей ЖКУ, если оплата производилась в сторонних сервисах.
- ✓ **Пропуска.** Заказ пропуска на автомобиль / человека с указанным сроком действия
- ✓ **Новые способы предупредить жителя о передаче неверных показаний.** Расчет среднего значения и уведомление об аномальных показателях, переданных клиентом.
А также для каждого типа ИПУ добавлены иллюстрированные инструкции по снятию и передаче показаний.
- ✓ **Оплата одной кнопкой всех счетов, даже если они из разных категорий.** Больше не требуется совершать оплату через другие экраны в разделе, если выставлены счета из разных категорий.

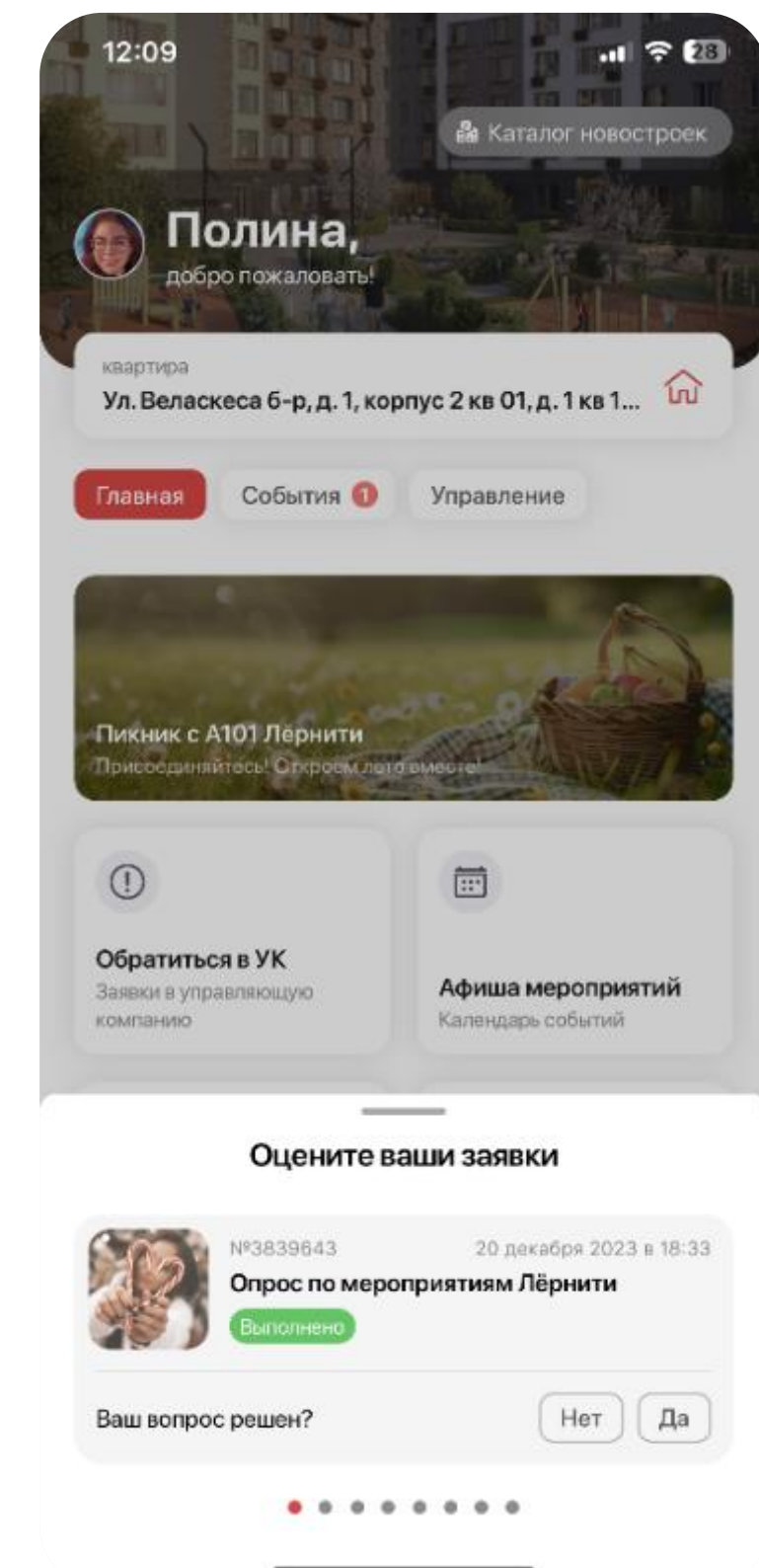
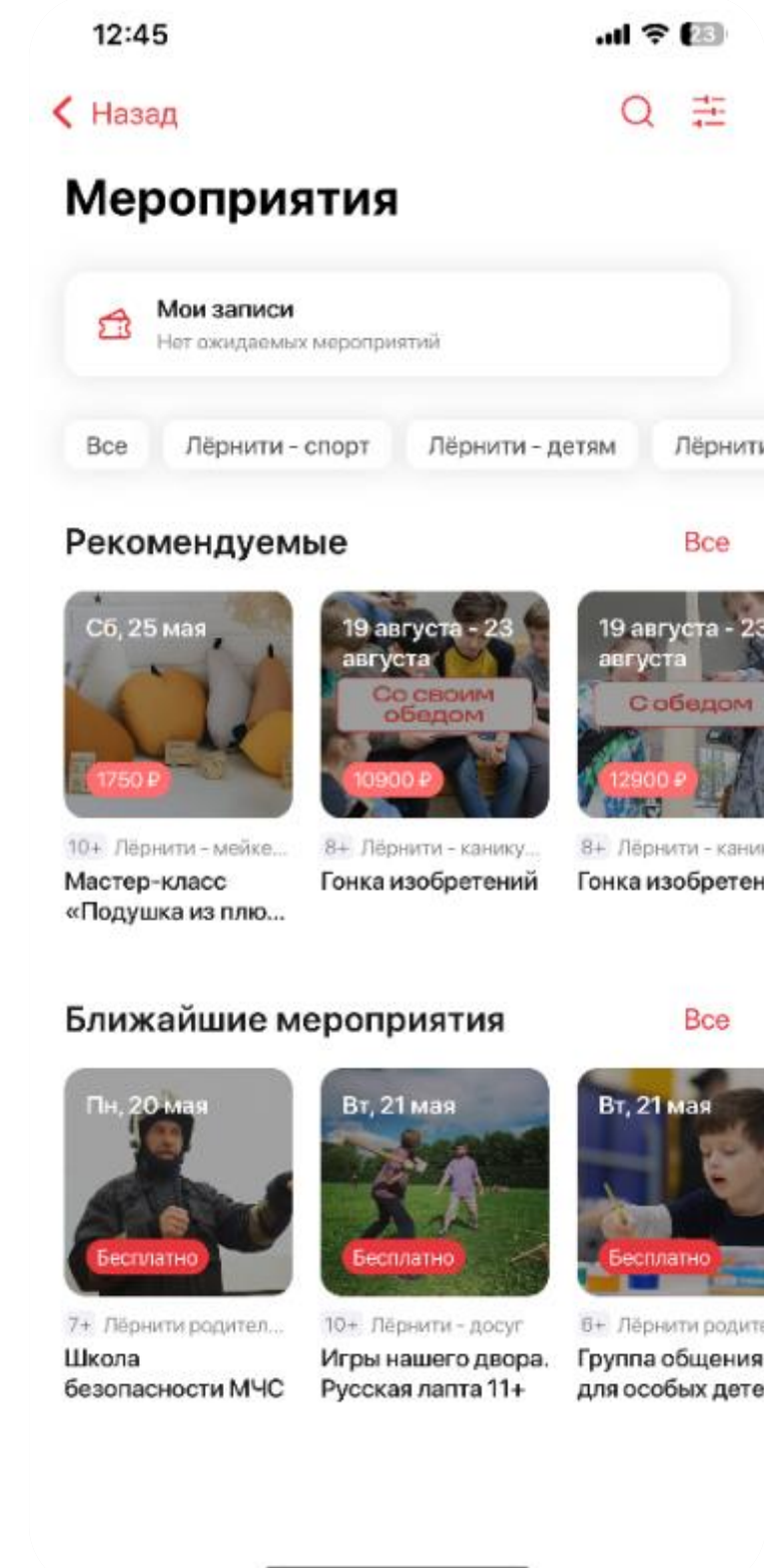




Обновления мобильного приложения

Афиша мероприятий

- ✓ **Внешняя афиша.** Теперь афиша стала доступна для всех пользователей приложения
- ✓ **Оценка мероприятий после их завершения.** Участникам с одобренными заявками будет отправлено push-уведомление с такой просьбой. Нажав на уведомление, пользователь переходит к оценке мероприятия, может поставить от 1 до 5 звезд и написать комментарий.
- ✓ **Люди с ролью гостя и их запись на мероприятия.** Теперь участниками могут стать действительно кто угодно из окружения жителя — дети без доступа в приложение, друзья, знакомые, родственники из другого города / страны.
- ✓ **Создание заявок на участие в мероприятиях через CRM-систему.** Обновление поможет поднять доход от мероприятий на совсем иной уровень, за счет участия людей, которые не используют мобильное приложение.
- ✓ **Реклама мероприятий из афиши.** Новые площадки для рекламы мероприятий баннеры на витрине проектов, а также на главной странице личного кабинета в виде виджета.
- ✓ **Коммуникация до покупки билета.** Часто клиенты бронируют места для того, чтобы задать вопрос, а потом производят отмену. Данная доработка позволяет повысить количество целевых заявок.





Проект «Сервис»

Описание и цели проекта

A101

Сервис

Сервис – это маркетплейс услуг / товаров от A101, управляющей компании «A101-комфорт» и партнеров для решения бытовых, финансовых и иных потребностей жителей и представителей бизнесов на территории A101.

Продукт «Сервис» имеет защищенный способ оплаты, с возможностью оставить отзывы о продавцах и товарах, а также навигацию по категориям.

Цели проекта

💡 Обеспечить жителей и представителей бизнесов качественными услугами / товарами для комфортного проживания и работы на территории A101

💡 Повышение SLA и средней оценки оказания услуг или предоставления товаров

💡 Достигнуть квартального дохода 2 млн рублей

Результаты и динамика проекта

A101

Сервис

250+

Услуг / товаров представлено
в Сервисе

101 710 заявок

По платным услугам было оставлено пользователями с января
по сентябрь 2024 года

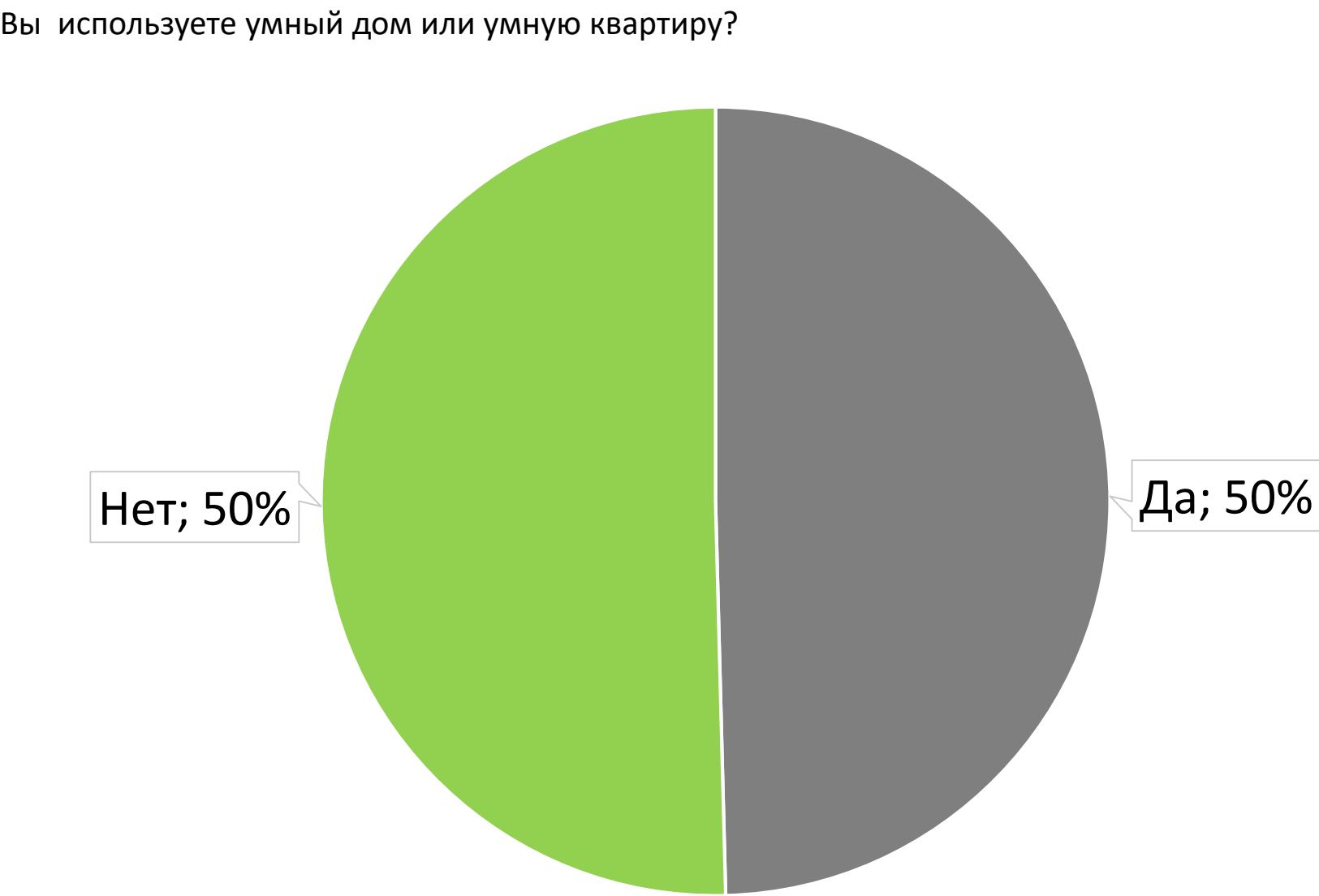
Умный дом



Количество респондентов, использующих систему умного дома / квартиры

По итогам опроса, процент жителей, который используют систему умный дом / квартиру – **50 %**

Вопрос	Да	Нет
Вы используете умный дом или умную квартиру?	121	123

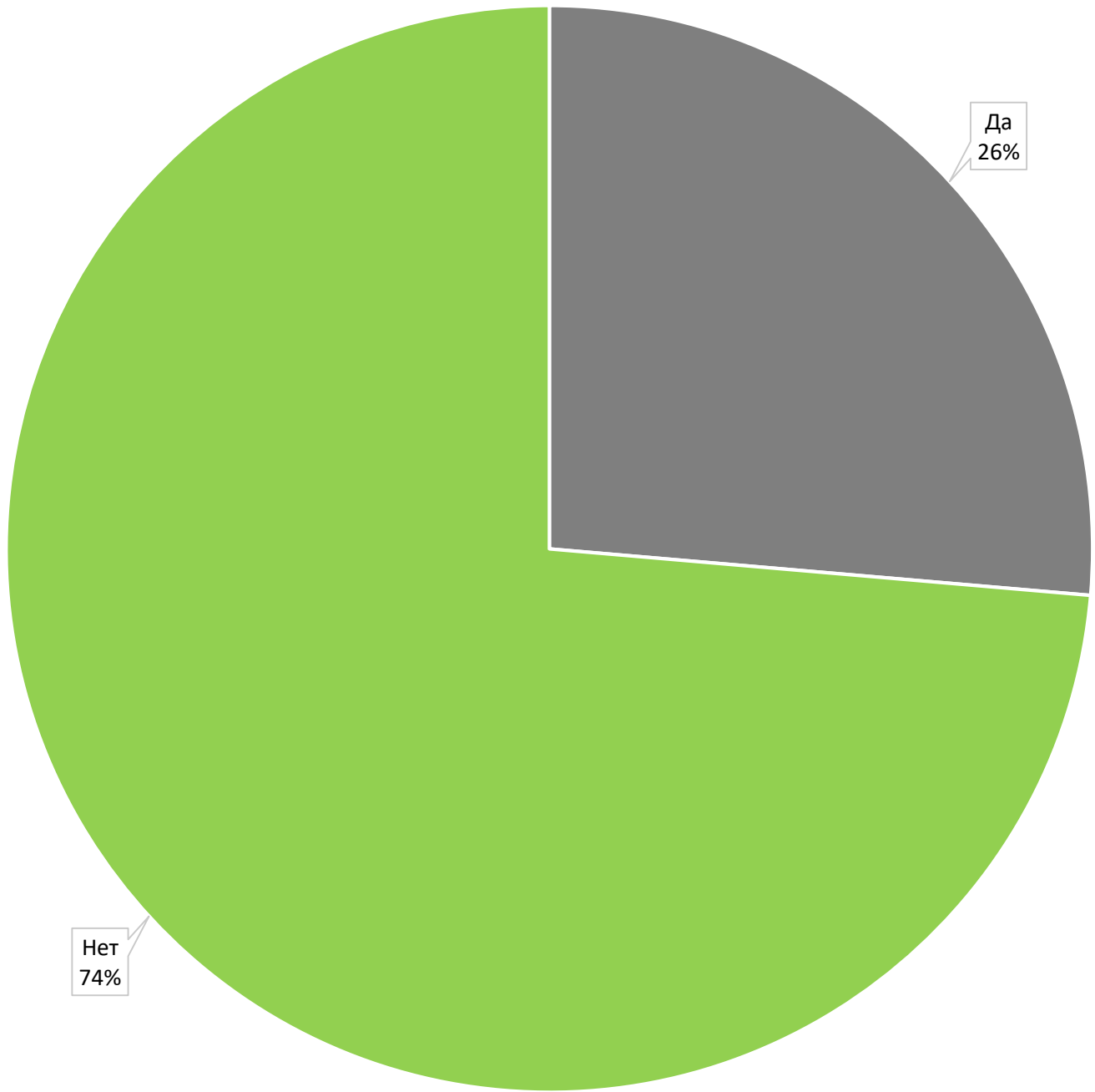


Количество респондентов, столкнувшихся с трудностями при установке устройств умного дома / квартиры

При установке системы умного дома / квартиры, 74% пользователей не сталкивались с затруднениями

Вопрос	Да	Нет
Сталкивались ли вы с трудностями с установкой устройств в ваш умный дом или умную квартиру?	29	81

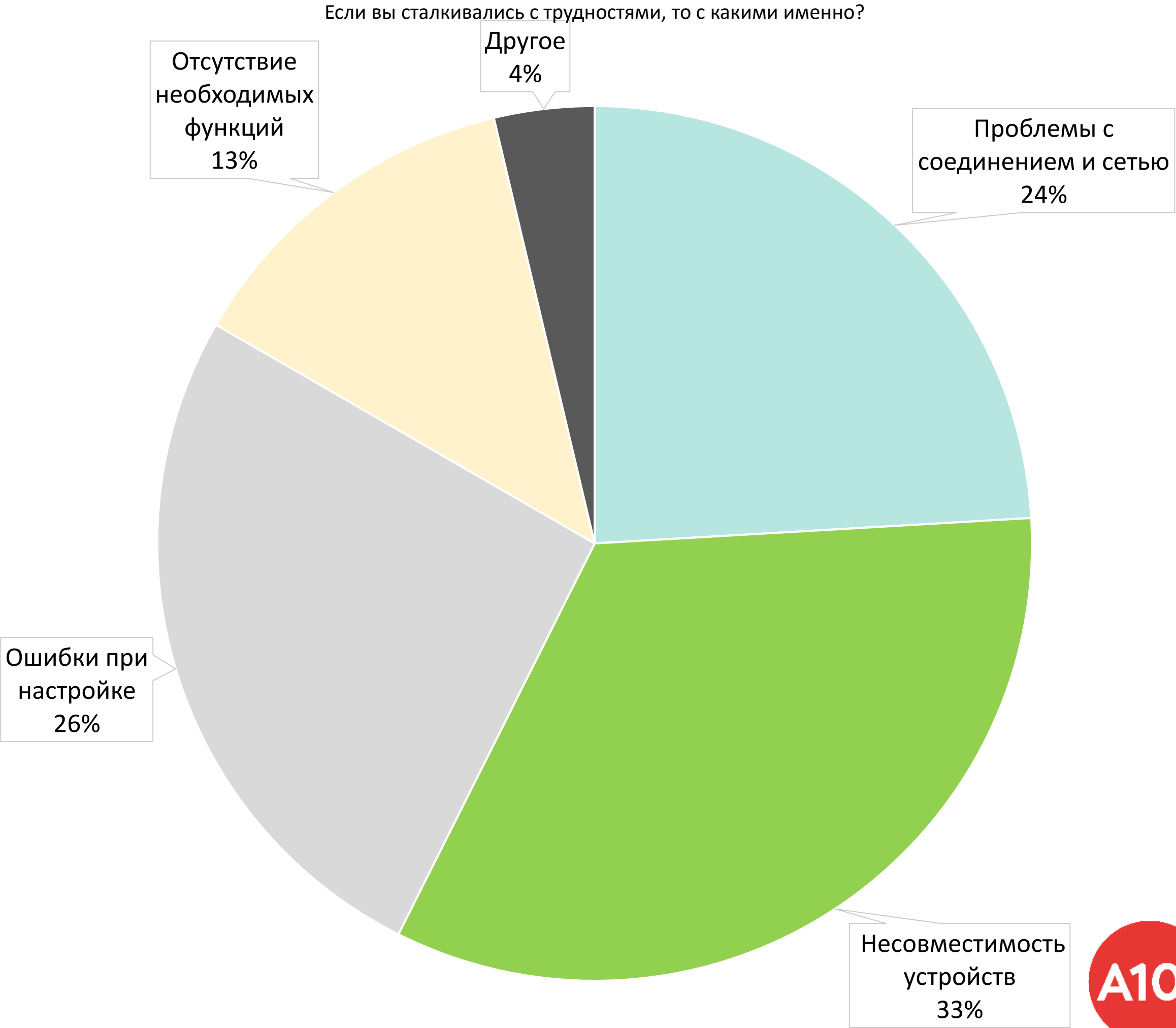
Сталкивались ли вы с трудностями с установкой устройств в ваш умный дом или умную квартиру?



Сложности с которыми столкнулись респонденты при установке умных устройств

Сложность, с которой наиболее часто сталкиваются пользователи – несовместимость устройств

Вопрос:	Проблемы с соединением и сетью	Несовместимость устройств	Ошибки при настройке	Отсутствие необходимых функций	Другое
Если вы сталкивались с трудностями, то с какими именно?	13	18	14	7	2

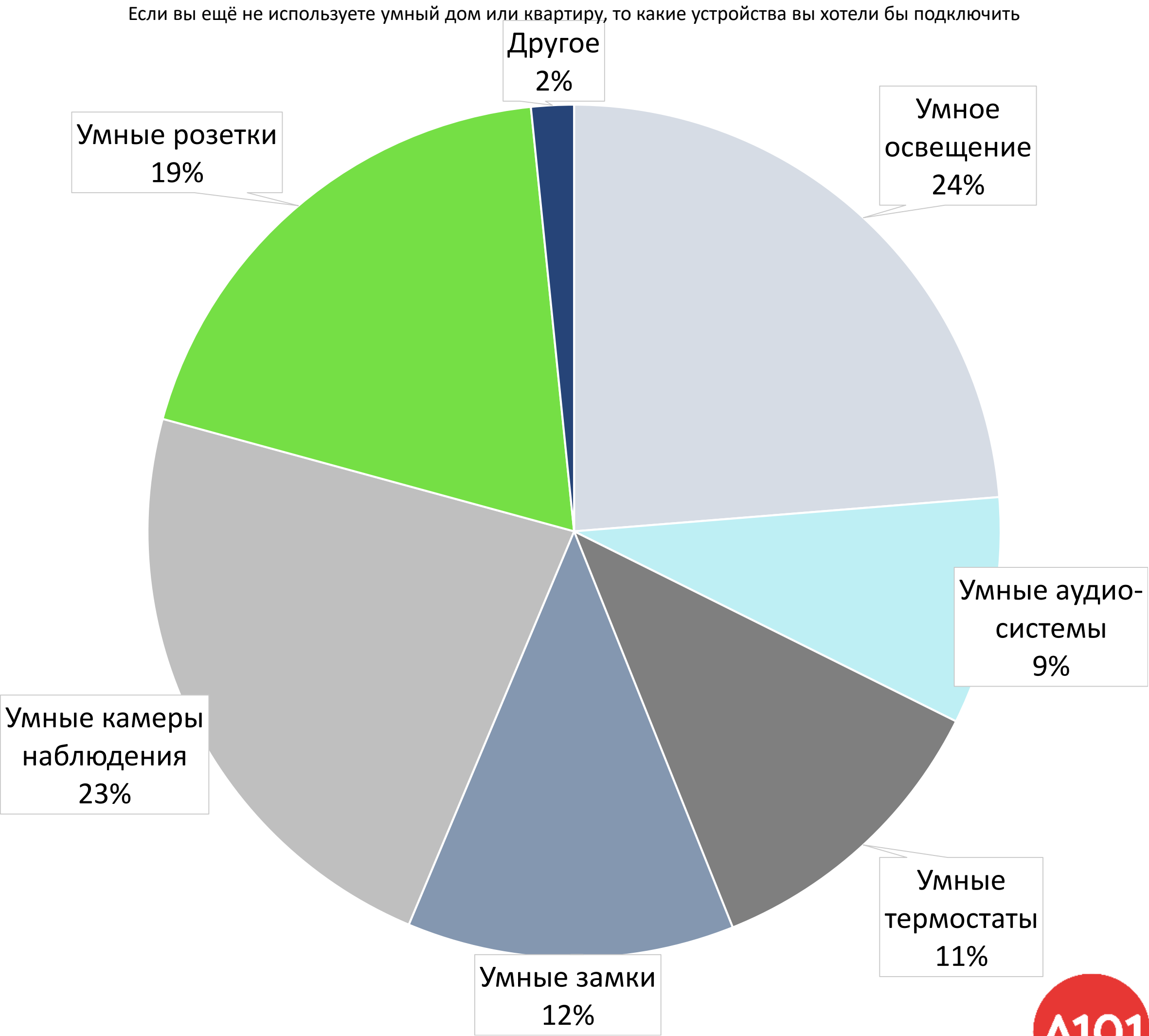


Виды умных устройств, которые интересуют респондентов

Самыми популярными устройствами, которые хотели бы подключить пользователи приложения, являются:

- Умное освещение;
- Умные камеры наблюдения
- Умные розетки

Вопрос	Умное освеще- ние	Умные аудио- системы	Умные термост аты	Умные замки	Умные камеры наблю дения	Умные розетки	Другое
Если вы ещё не используете умный дом или квартиру, то какие устройства вы хотели бы подключить	88	32	43	46	85	71	6

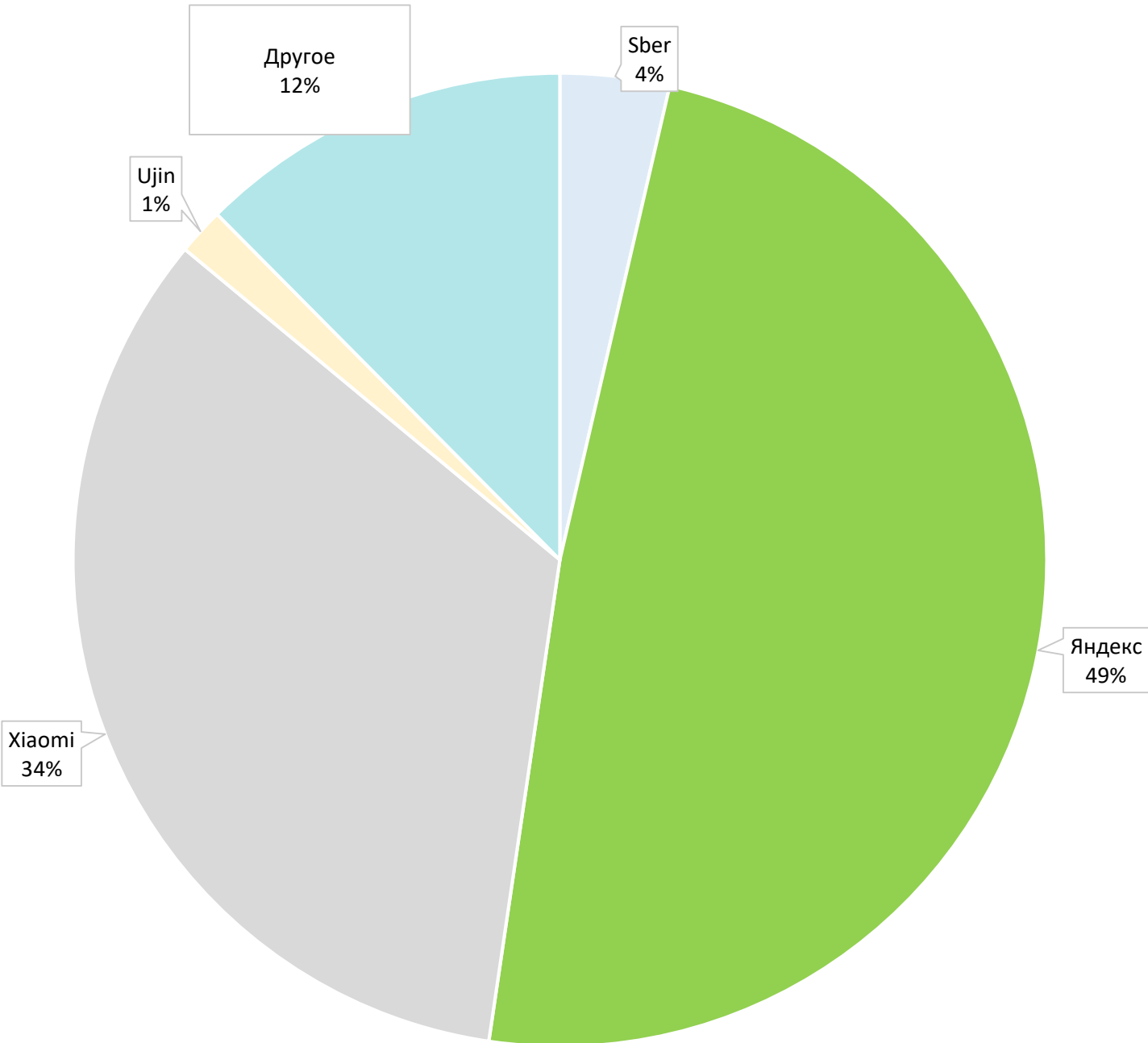


Системы умного дома / квартиры, которыми пользовались респонденты

Лидером среди систем, которыми пользуются респонденты, является - **Яндекс**

Вопрос	Sber	Яндекс	Xiaomi	Ujin	Другое	Комментарии к другому
Если у вас был опыт установки, с какими системами вы работали? (можно выбрать несколько вариантов ответа): Sber, Яндекс, Xiaomi	7	94	65	3	24	ABB; btchino; Home Assistant; KNX; Mi Home; sonoff; SST; Wiren board; Самописные системы; своя

Если у вас был опыт установки, с какими системами вы работали? (можно выбрать несколько вариантов ответа): Sber, Яндекс, Xiaomi



ESG повестка- миф или реальность?



Второе дыхание

- Во всех ЖК установлены уличные контейнеры для постоянного сбора одежды
- Май 2024 – тест временной краткосрочной акции.

Поддержка акции через мобильное приложение A101, телеграмм-каналы и пр.

Итог – жители собрали 68 единиц одежды за 8 дней, процент засора – 0.

ПЛАТЬЕ. БРЮКИ. ВЫПУСКНОЙ

Совместно с фондом
«Второе дыхание»
открываем сбор вещей
для выпускников

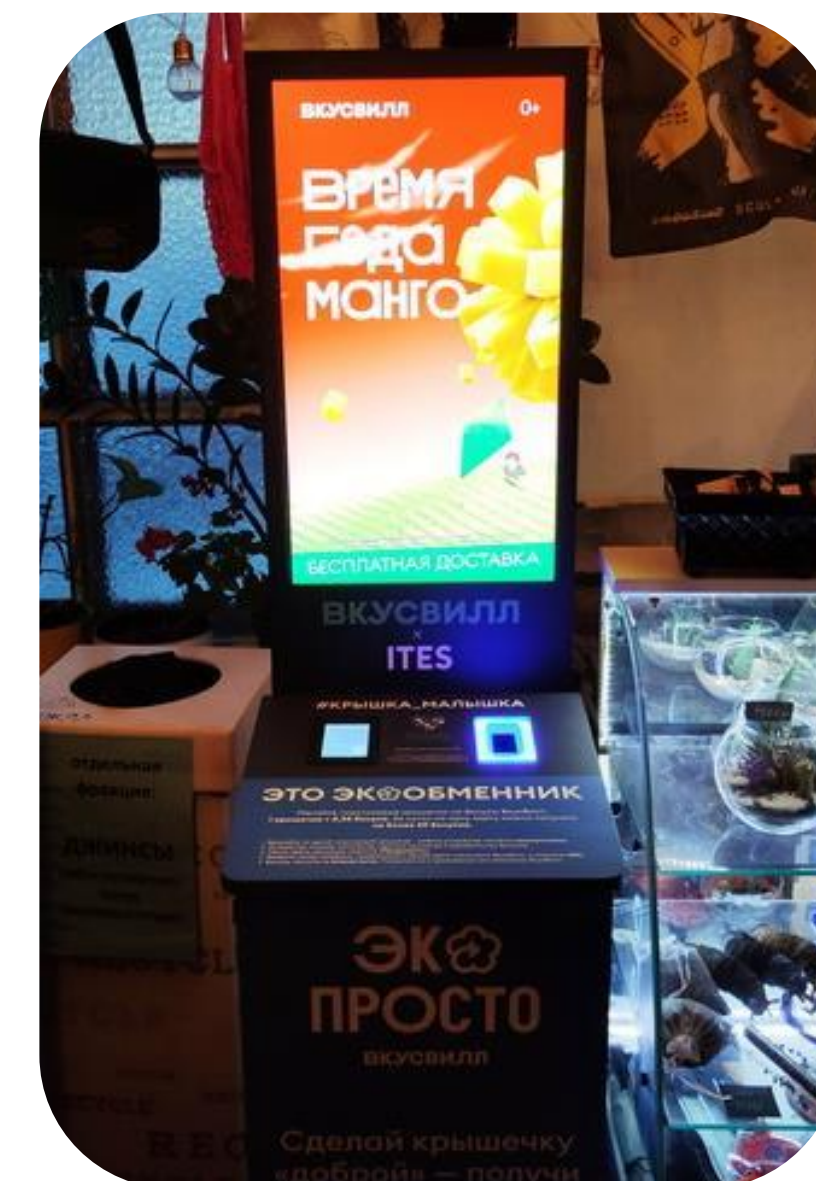
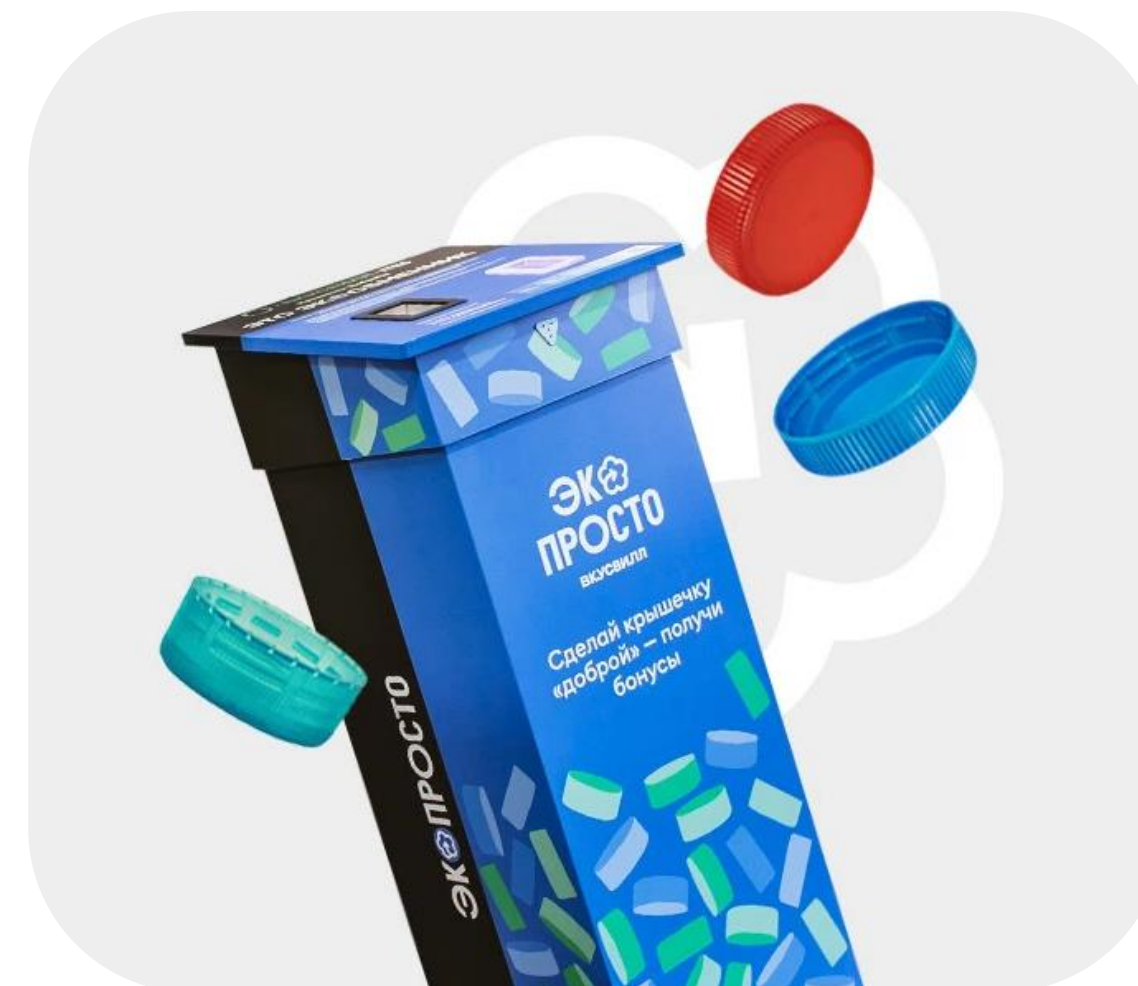
Акция работает до 10 мая



Экообменники

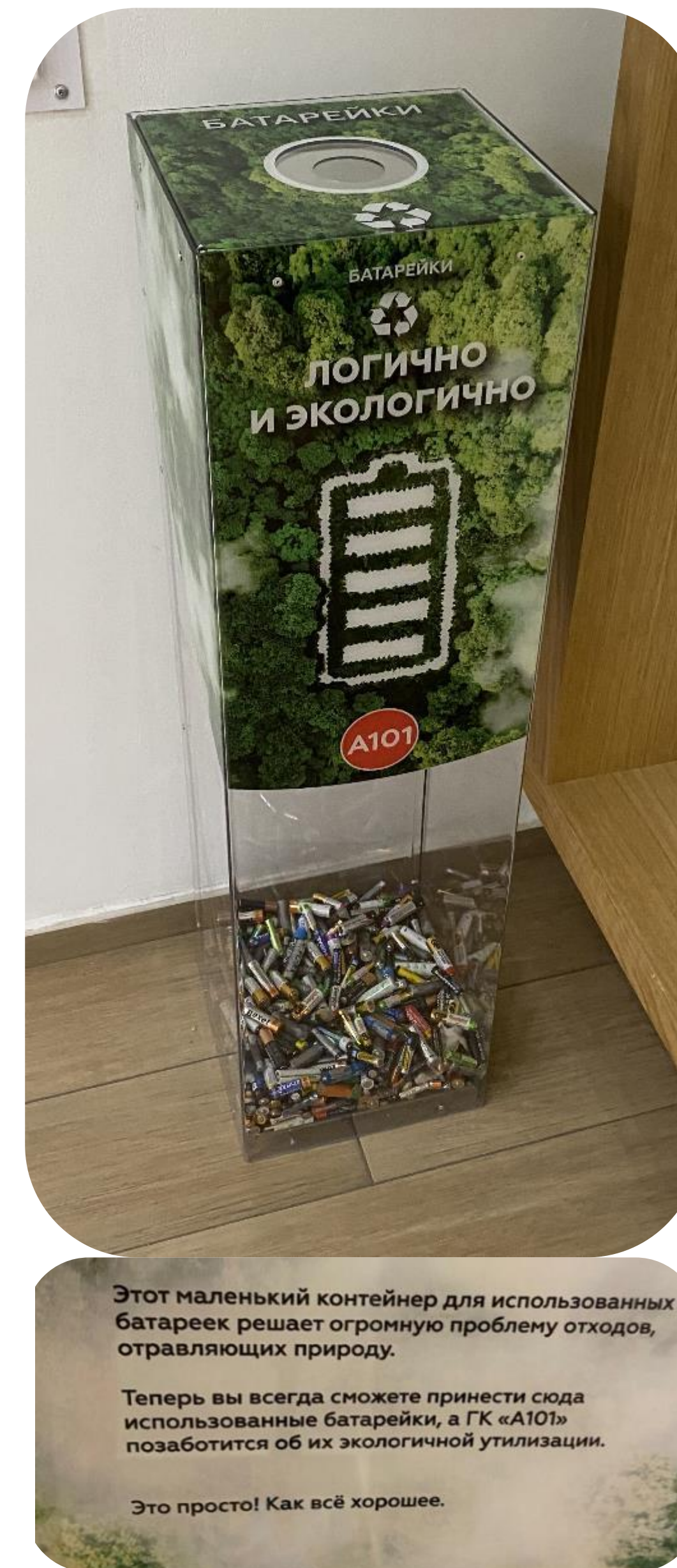
Экообменник – это устройство, в которое пользователь складывает отходы определенной категории (крышечки, батарейки, пластиковые карты), а в обмен получает баллы программы лояльности.

Экообменники в наших районах будут с **программой лояльности А101** и с программой лояльности ВкусВилл.



Контейнеры для батареек (УК)

- Контейнеры установлены в подъездах жилых домов
- Всего установлено 280 контейнеров
- Информация о контейнерах внесена в Карты раздельного сбора районов А101



Карты раздельного сбора

- Собраны актуальные точки расположения контейнеров для сбора вторсырья в районах А101
- Карты добавлены в [мобильное приложение](#)
- Налажены каналы сбора обратной связи

ОБЪЯВЛЕНИЕ

Экокарта любимого района уже в вашем смартфоне!



A101

Коммуникация с жителем

Важно:

- быть прозрачными в том, что мы делаем
- показывать путь по каждому из проектов от жителя до конечной точки
- найти единомышленников и с помощью них распространить тему устойчивого развития
- получать обратную связь от жителя



Новость УК 4 июня

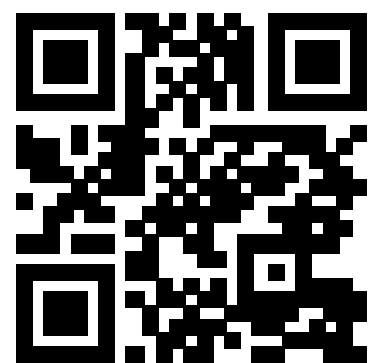
«Зеленый» дайджест

Собрали для вас майские новости устойчивого развития

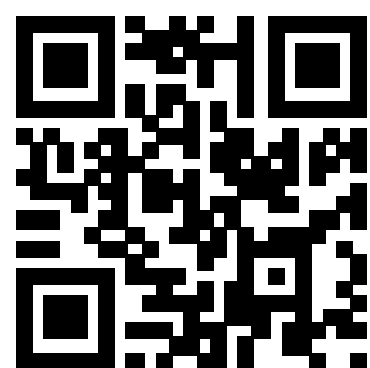




Телеграм



VK



Соколова Ксения

Коммерческий директор A101-
КОМФОРТ

✉ sokolova_k@a101comfort.ru

✈ [ksenia_sokolove](https://www.instagram.com/ksenia_sokolove)

Благодарю за внимание!