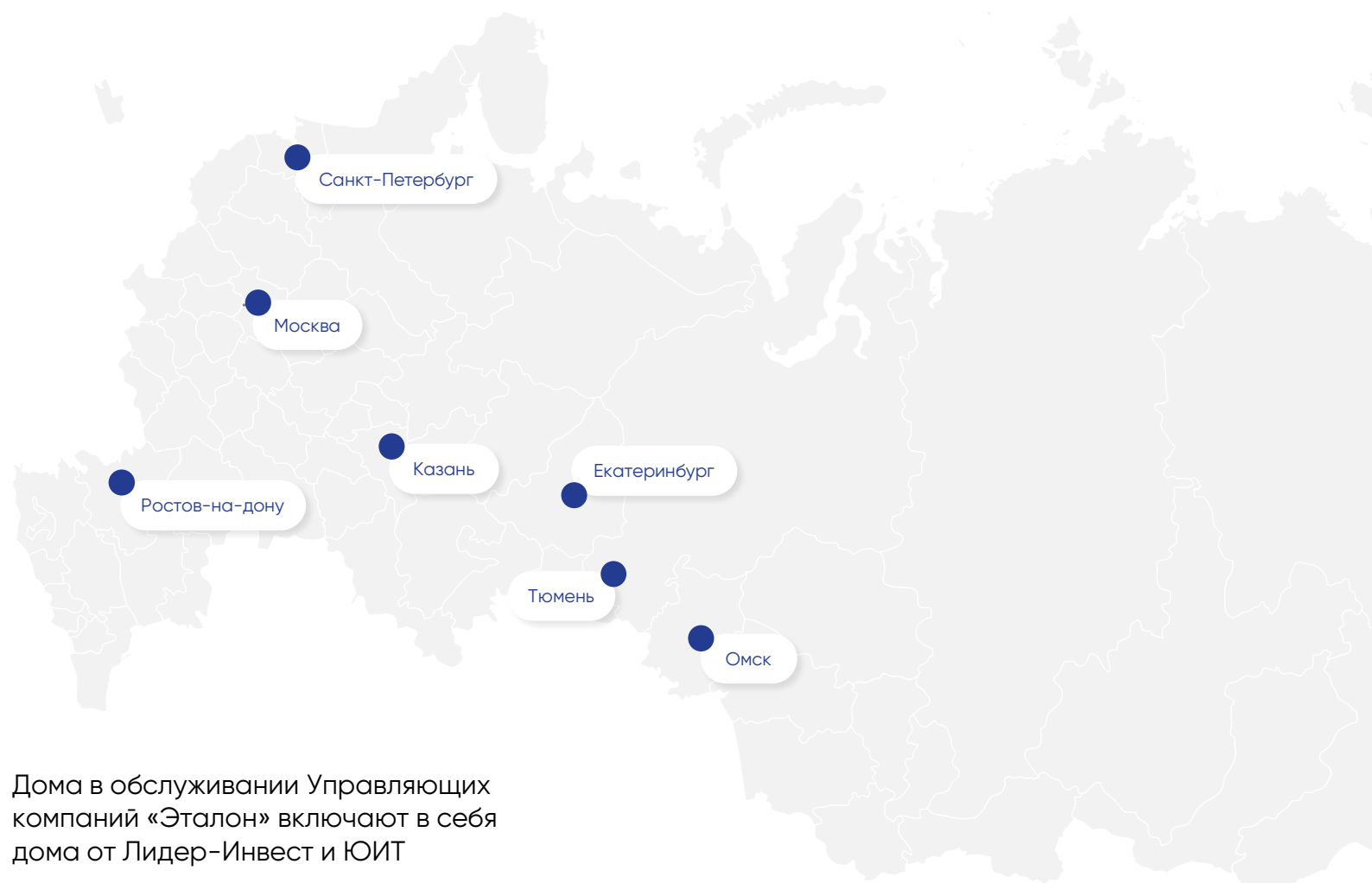


ЭТАЛОН

Как застройщикам и УК
увеличить продажи
и эффективность
с помощью
цифровых решений

Ноябрь 2024

Группа Эталон



Бизнес УК сегодня

7 регионов

присутствия УК в 2024 году

11

управляющих компаний

>12 млн м²

в обслуживании в 2024 году

197 000+

лицевых счетов клиентов

Клиентский путь в девелоперском цикле

Цикл
взаимодействия



На каждом этапе взаимодействия с жителями:

1

Разные инфоповоды

2

Разные ответственные за коммуникацию

3

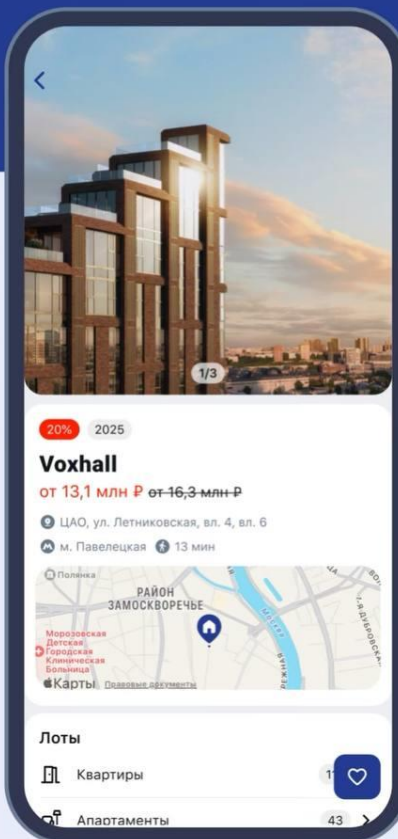
Разные tone of voice

Единый канал коммуникации

Бесшовное взаимодействие с клиентом

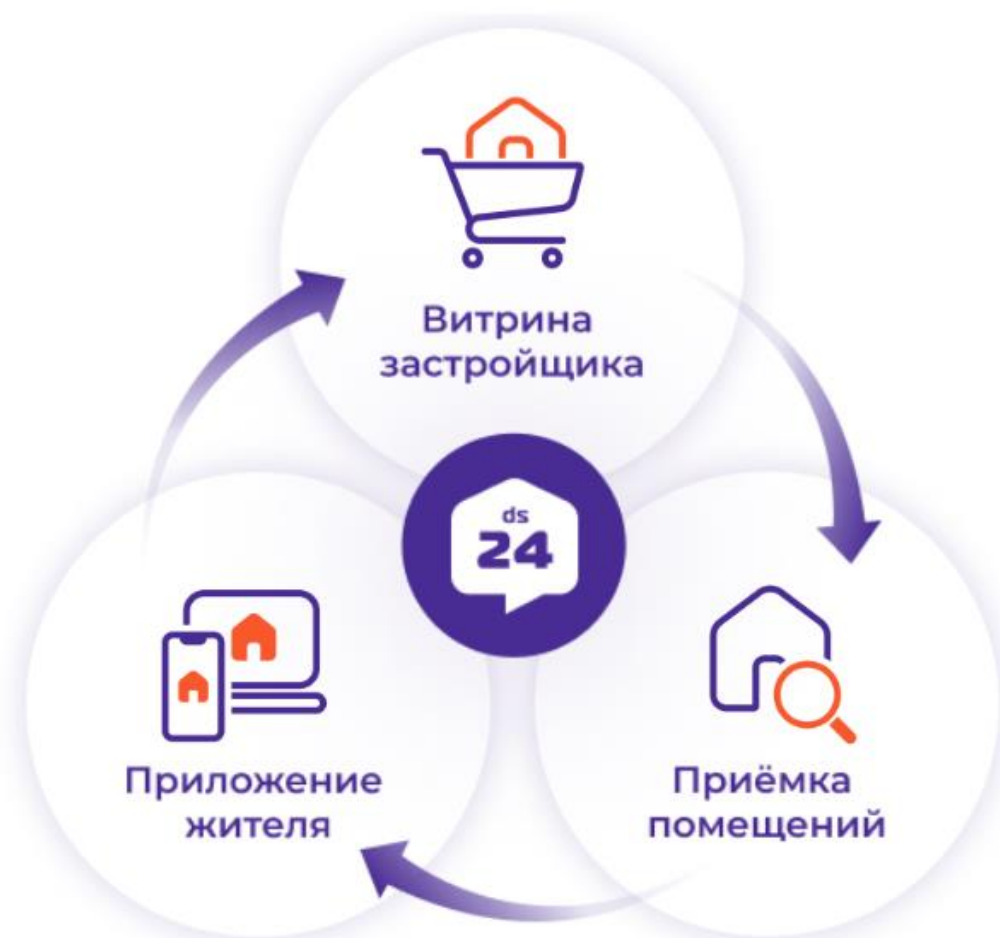
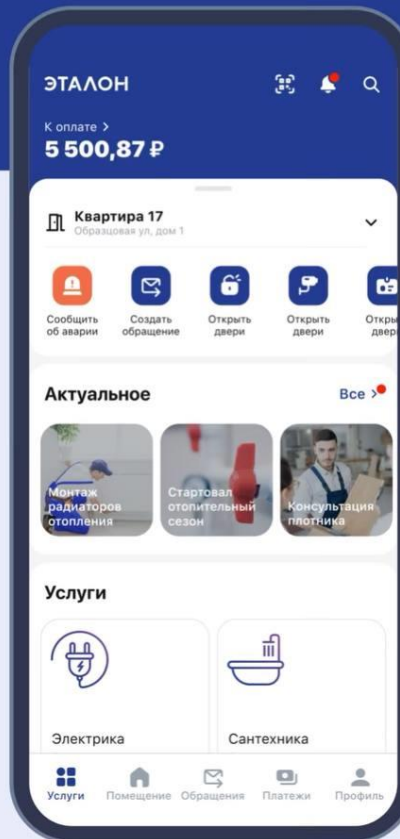
ЭТАЛОН

Первым узнать
о старте продаж



ЭТАЛОН

Сервисы УК
в вашем смартфоне



Витрина застройщика

Базовые потребности:

Продажа 24/7

Карточки объектов

Фильтры по объектам и характеристикам

Сегментация ЦА

Объекты

Фильтры

20%

III кв. 2025



Voxhall

От 15 млн. ₽

Москва, ЦАО, Летниковская улица, 6

Павелецкая 10 минут 4 минуты

30%

II кв. 2024



Shagal

От 12.4 млн. ₽

г. Москва, ЮАО, ул. Автозаводская, вл. 23

м. Технопарк 21 минута 5 минут

Фильтры

Сбросить

Объекты

Лоты

Тип помещения

Квартиры

Апартаменты

Секции

Машиноместа

Кладовки

Офисы

Коммерческая недвижимость

Статус объекта

В продаже

Скоро в продаже

Стоимость (₽)

За лот

За м²

От

До

Срок сдачи

Все

Витрина застройщика

Дополнительные возможности:

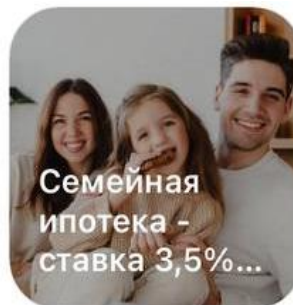
Предварительное
бронирование

Таргетированные
рассылки

Live-трансляция

AI-рекомендации

3D-тур по объекту и квартире



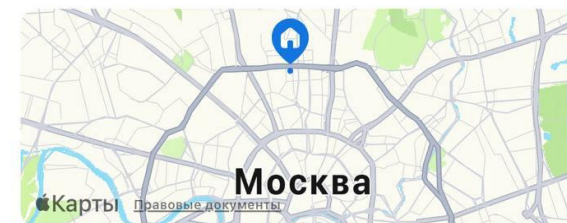
II кв. 2027

PreSale

Mariinn Park

Москва, ул. Октябрьская, д. 103

Марьино Роща 6 минут 2 минуты



Статус

Скоро в продаже

Витрина застройщика

Действующим клиентам:

Покупка
машино-мест

Покупка
кладовых
помещений

Повторная
продажа ОН

Покупка
коммерческих
помещений



2 913 192 Р
Машиноместо · 13.3 м² · -2 этаж
Nagatino i-Land · Москва, ЮАО, ул. Мустая Карима



3 177 105 Р
Машиноместо · 13.3 м² · -1 этаж
Nagatino i-Land · Москва, ЮАО, ул. Мустая Карима

Выбранный лот



Коммерческая недвижимость
Nagatino i-Land · Москва, ЮАО, ул.
Мустая Карима
55 119 023 Р

Контактная информация

Имя

Указать

Телефон

+7

Оставьте комментарий

Если хотите сообщить нам что-то важное

0 / 1000

Бронирование

Онлайн
бронирование

Платное
бронирование

Загрузка
документов
онлайн

Автоматическое
генерирование
договора

Анкета

1 из 3

Копия паспорта

Загрузите фото или скан паспорта

Основной разворот, страница с пропиской, страница с печатями о выданных паспортах

+ файл

Правила отправки файлов

Интерактивная карта

Прозрачная процедура бронирования

Опция платного бронирования

Возможность добавлять в избранное

Заявка на бронирование

2-комнатная квартира

Voxhall · Москва, ЦАО, Летниковская улица, 6

33 141 385 ₽

Статус

Завершите бронирование

Детали

Условия оплаты

Единовременная оплата

Срок бронирования

14 дней

Стоимость бронирования

300 000 ₽

Не оплачено

Редактировать

Анкета

Заполнить

Ипотека

Встроенный калькулятор ипотеки
и сервис отправки онлайн заявки
в несколько банков

Калькулятор
ипотеки

Онлайн заявка
в несколько банков

Экономия время покупателей

Повышенный процент одобрения ипотеки

Повышенная эффективность сотрудников,
без рутинных задач

Ипотека

Сбросить

Shagal

Ипотечная программа

Семейная ипотека

Стоимость недвижимости (₽)

25 000 000

Первоначальный взнос (₽)

8 000 000

32 %

Сумма кредита

17 000 000 ₽

Срок (лет)

30

Рассчитать

Предложения банков

Семейная ипотека

Стоимость недвижимости 25 000 000 ₽

Первоначальный взнос 8 000 000 ₽

Сумма кредита 17 000 000 ₽

МКБ

158 890 ₽ / мес

Ставка 5.99 %

Срок 1 - 30 лет

МКБ

101 814 ₽ / мес

Ставка 5.99 %

Срок 1 - 30 лет

Совкомбанк

143 610 ₽ / мес

Ставка 8.88 %

Срок 3 - 30 лет

Совкомбанк

148 169 ₽ / мес

Ставка 9.34 %

Срок 3 - 30 лет

Передача ключей

- ПУШ Уведомления
о готовности
- Продажа
дополнительных
услуг
- Запись на осмотр
по календарю
- Напоминание
о записи

24 Диспетчер 24 • сейчас ^

Ваша недвижимость готова

Запишитесь на удобное время для осмотра помещения и получения ключей

Когда вы хотели бы осмотреть помещение? X

День

ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС	П
26 Авг	27 Авг	28 Авг	29 Авг	30 Авг	31 Авг	1 Сен	2 Сен

Время

- 9:30
- 10:00
- 10:30
- 15:00
- 15:30

Календарь приемки

26 августа 2024

9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00
	✓						✓		

27 августа 2024

9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00
			✓					✓	

28 августа 2024

9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00
	✓				✓				

Передача ключей

Осмотр квартиры
с актом замечаний

Передача
замечаний
подрядчику

Мониторинг и уведомления
исправления замечаний

 **Осмотр**

Квартира 17
Сакко и Ванцетти ул, дом 145, корпус 1

Кухня

>

Прихожая

>

Гостиная

>

Спальня

>

Ванная

>



Проведите осмотр

Если всё в порядке, подтвердите, что замечаний нет

Замечаний нет

+ Замечание



Приёмка завершена

Поздравляем! Теперь вы можете использовать все возможности приложения

Понятно

Эксплуатация – цифровая система

Необходимость

В постановлении правительства РФ №331 от 27.03.2018 г. описываются следующие требования к работе АДС:

- круглосуточная доступность номера АДС
- ответ на звонок жителя в течение 5 минут
- обратный звонок недозвонившемуся жителю в течение 10 минут
- запись и хранение разговоров с заявителям
- информирование об аварийных ситуациях и отключениях

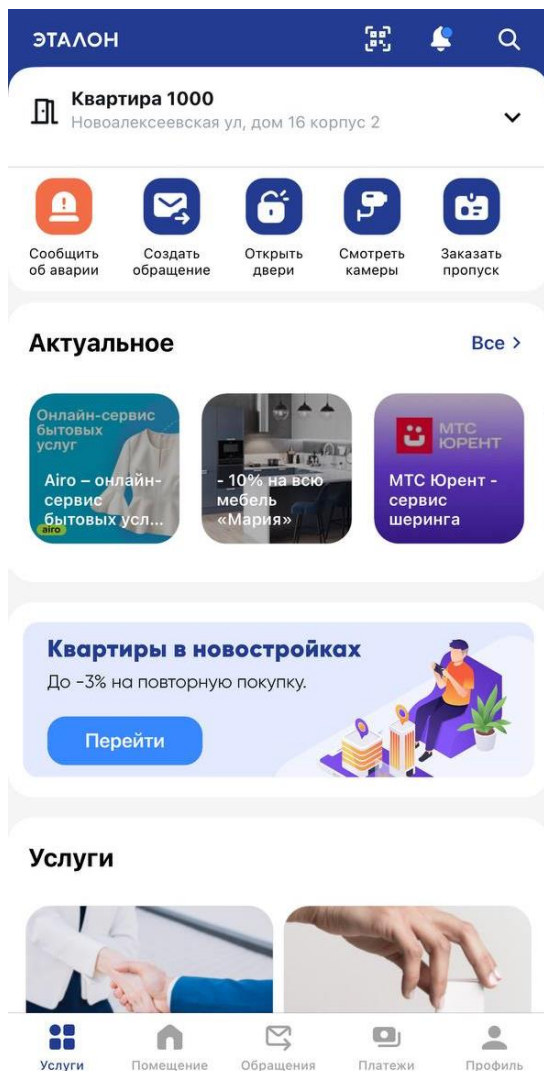
Удобство

- Внешний контакт-центр (избежание штрафов от ГЖИ и надзорных органов, штрафов 350 т.р. и лицензи на управление домом)
- Коммуникация с жителями (аварийные и новостные уведомления, акции, партнёрские предложения и пр.)
- Преднастроенные бизнес-процессы (маршрутизация заявок, SLA, мониторинг, чек листы, телефония и пр.)
- Управление умным домом (СКУД, Видеонаблюдение, АСКУЭ и АСКУВТ, гостевые пропуска и пр.)
- Решение всех вопросов с жителем в режиме одного окна (контакт-центр, мобильное приложение, обращения)

Заработок

- Продажа дополнительных услуг собственными силами (прейскурант услуг в мобильном приложении)
- Продажа дополнительных услуг агентскими подрядчиками (заполнение маркетплейса предложениями компаний партнеров)
- Обработка дебиторской задолженности компании (оповещение жителей: пуш, звонок и смс, отправка ссылки на договорную оплату, подготовка досудебных претензий)
- Продажа дополнительных сервисов по умному дому (витрина дополнительных продуктов комплектующих умный дом)

Эксплуатация – базовые потребности



- Контроль и маршрутизация заявок в УК
- Передача показаний счетчиков
- Напоминание об оплате коммунальных и дополнительных услуг
- Онлайн-оплата ЖКУ и доп. услуг
- Детализация начислений и выгрузка квитанций
- Бесконтактное открытие калиток и доступ к видеонаблюдению
- Мгновенный выпуск пропусков
- Заказ и оплата дополнительных услуг
- Оповещения и новости

API – внешние интеграции



Заказ пропусков с генерацией PIN и QR

Просмотр камер

Распознавание номеров машин

Умный лифт

Открытие СКУДов по кнопке в МП

Бесконтактный проход на территорию по bluetooth

Видео и аудио домофония

Заказ доп услуг



CRM застройщика

CRM
Управляющей
компании

АСКУЭ

АСКУВТ

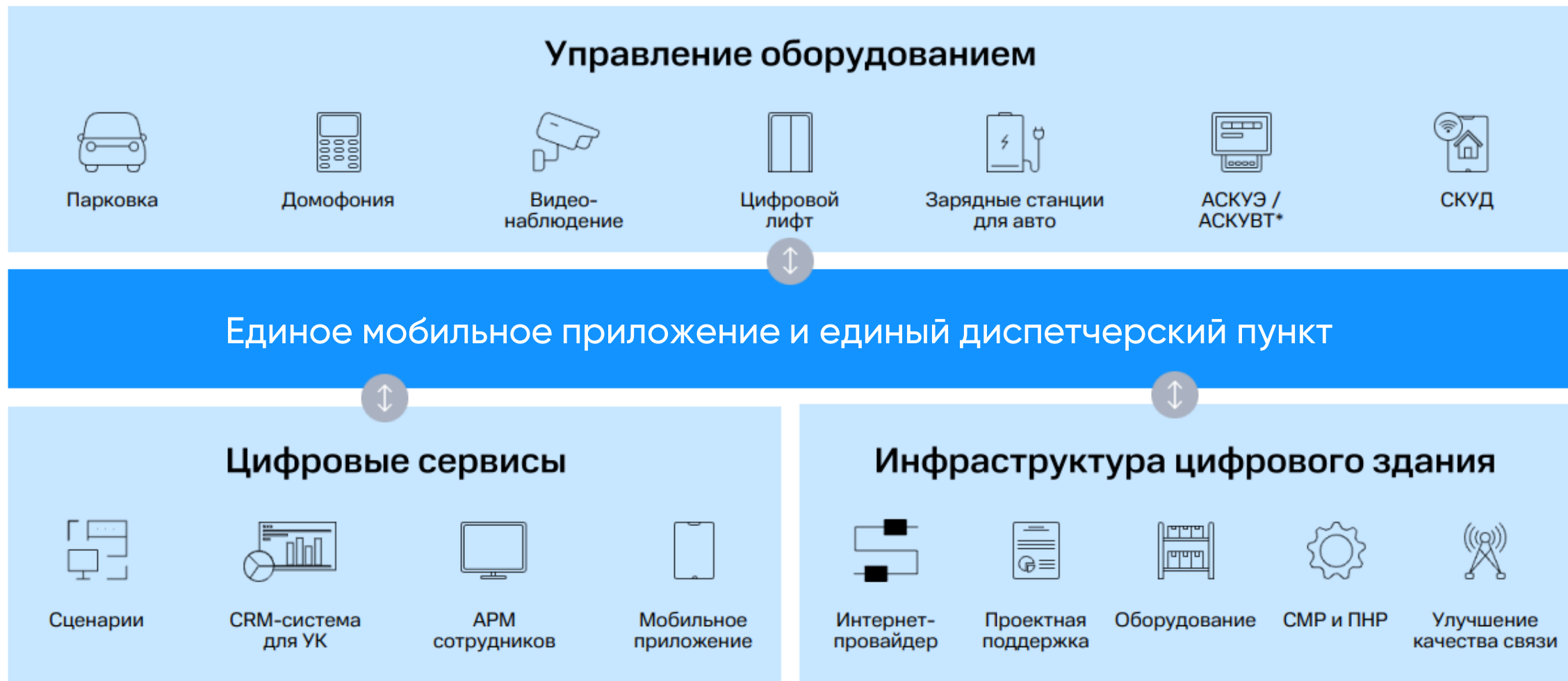
СКУД

Домофония
и
видеонаблюдение

Инженерные
системы

Биллинг

Управление умным кварталом домом и квартирой



Управление умным кварталом

- Индивидуальные решения под требуемые сценарии
- Облачное хранение и подключение к локальным сетям
- Интерфейс для персонала и жителей



Управление умным домом

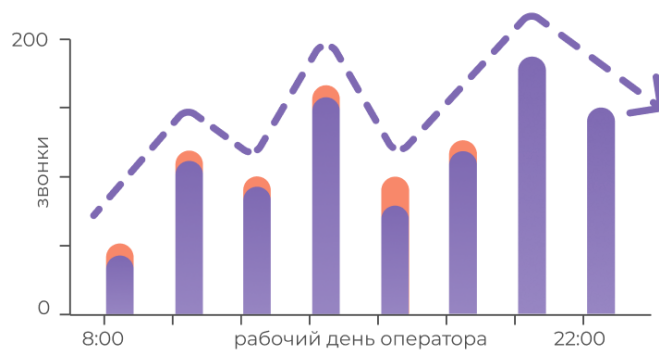
- Видеовызов в мобильное приложение
- Открытие калитки и домофона
- Трансляция с парковок, детских площадок и МОП
- Индивидуальный выбор камер



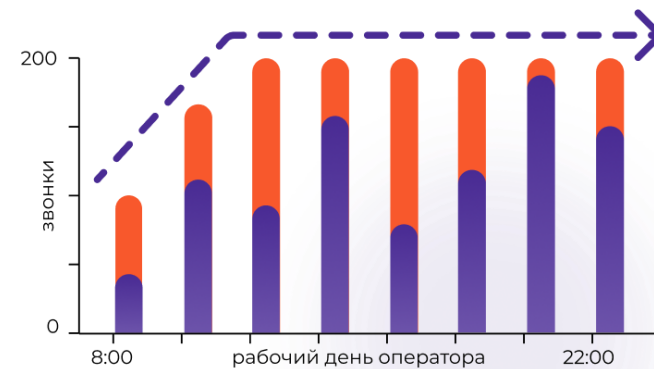
Контроль лояльности жителей

- Входящий контакт-центр с распределенной нагрузкой и IVR
- ~ 70% оценок по обращениям от робота Алёны
- ~ 80% показаний ИПУ принято с помощью речевой аналитики
- Обзвон и статистика по NPS

Обычный контакт-центр с неравномерной нагрузкой на операторов



Контакт-центр с автоматизированной балансировкой в Диспетчер 24



● - входящие от жителей ● - исходящие операторов

Оцените по шкале от 0 до 10, насколько вы готовы рекомендовать управляющую компанию, которая обслуживает Ваш дом, своим друзьям знакомым

Критики
1-6 баллов

Нейтралы
7-8 баллов

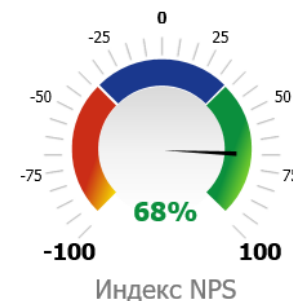
Промоутеры
9-10 баллов



Критиков: 7

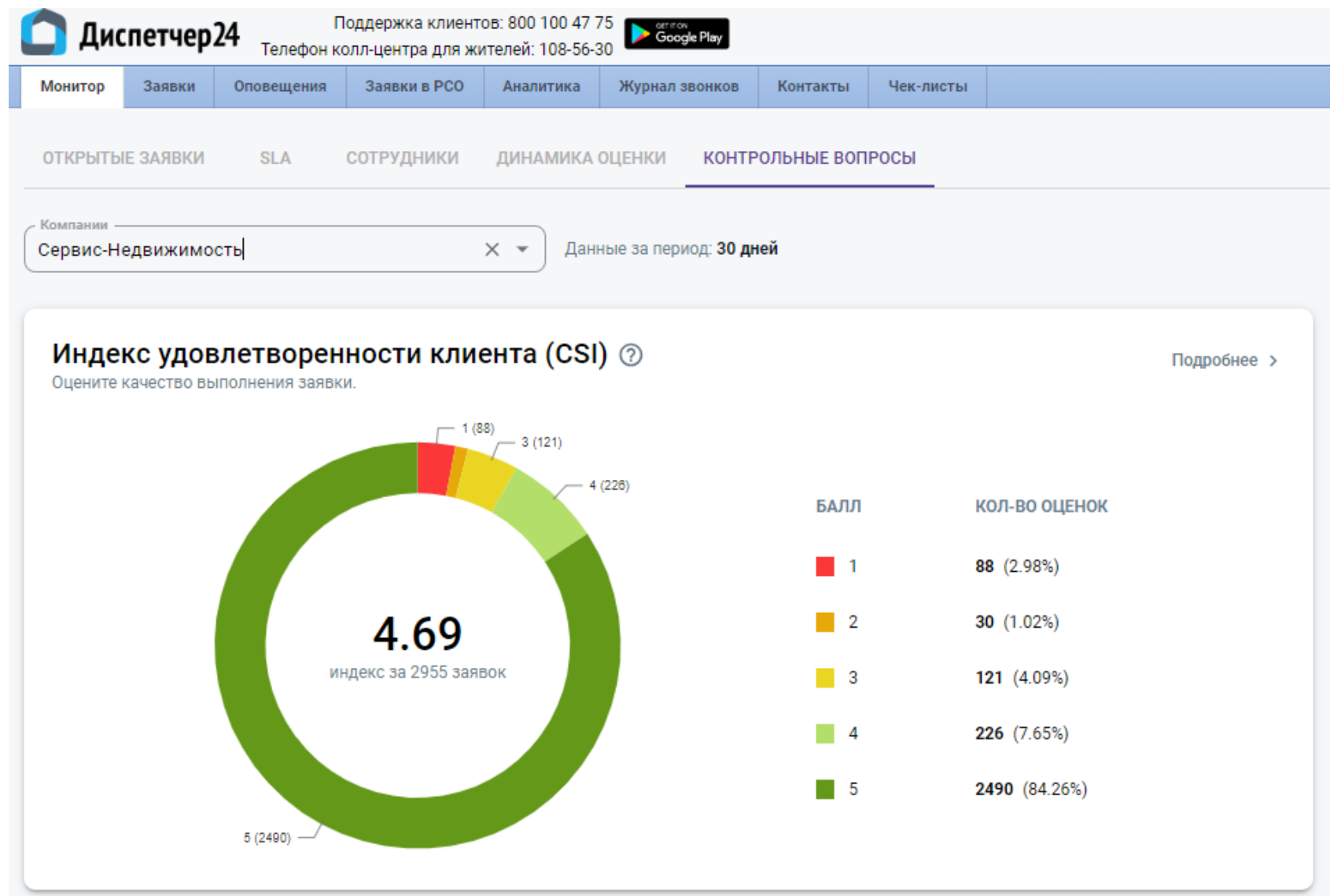
Нейтралов: 16

Промоутеров: 70



Аналитика и контроль обращений

- CRM для УК и подрядчиков
- Автоматический маршрутизатор обращений
- Дашборд аналитики
- Контроль и сравнение нескольких ЮЛ
- Прослушивание звонков
- Чек-листы



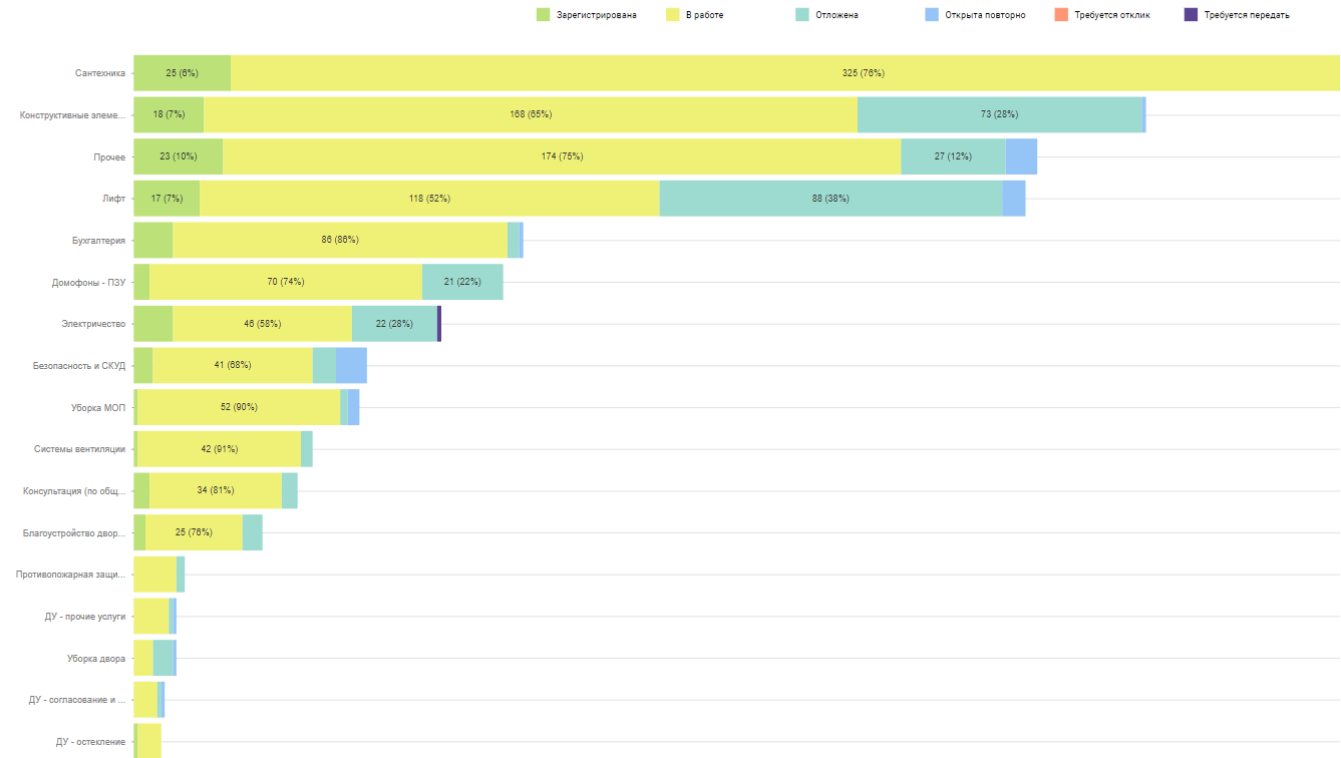
Контроль закрытия обращений

Состояние заявок по сотрудникам ?

Показывать: Ответственные

СОТРУДНИК	ОТКРЫТЫЕ	ЗАРЕГИСТРИРОВАНО	ПРОСРОЧЕННЫЕ	НЕ РАСПРЕДЕЛЕНО	В РАБОТЕ	ОТЛОЖЕНО ЗАЯВОК	СР. ВРЕМЯ ПРИНЯТИЯ	СР. ВРЕМЯ ВЫПОЛНЕНИЯ
А Алекперов Пярвиз Вагиф Оглы	8	4 (50%)	1 (13%)	5 (63%)	2 (25%)	1 (13%)	51 ч.	7 д.
А Алексеев Игорь Юрьевич	119	6 (5%)	93 (78%)	11 (9%)	35 (29%)	73 (61%)	5 ч.	6 д.

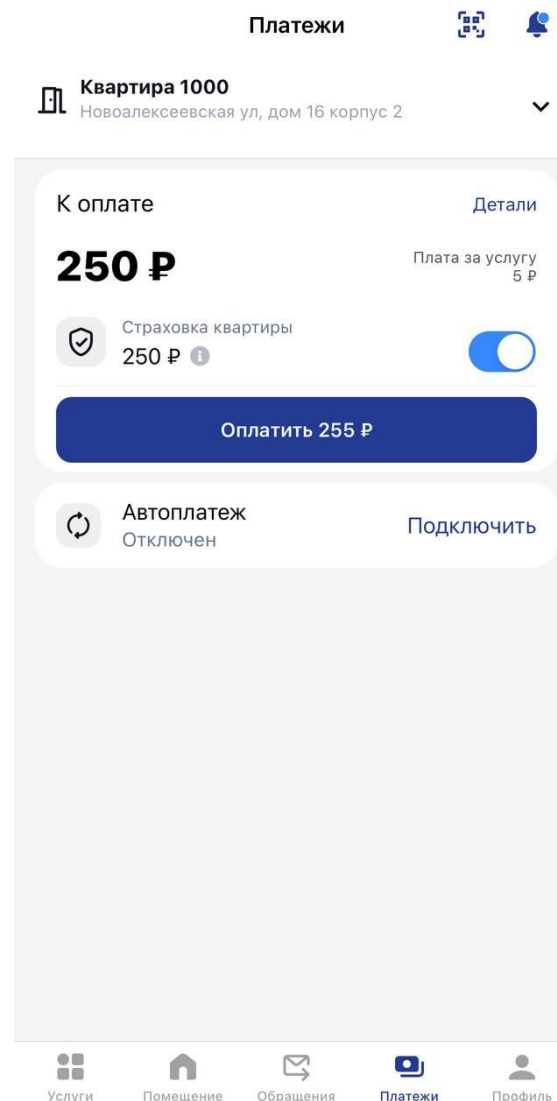
По активным статусам



- Аналитика «слабых» сотрудников
- Контроль по категориям обращения
- Контроль статусов обращений
- Напоминания сотрудникам о заявках

Страхование недвижимости, как дополнительная прибыль

- Ежемесячная возможность оплачивать страхование недвижимости (добровольно)
- Возможность подключить автоплатеж по сценарию
- Детализация оплаты в квитанции
- Напоминания о необходимости оплаты



Управляющая компания УЭН «Эталон» совместно с ПАО «Росгосстрах» разработали программу добровольного страхования жилья, для жителей жилых комплексов, находящихся в управлении УЭН «Эталон».

Зачем нужен полис страхования жилья?

По статистике ежегодно в России от пожаров страдает порядка 32 000 многоквартирных домов, а около половины аварийных случаев в жилом секторе составляют протечки. В случае возникновения таких неприятных ситуаций собственник вынужден выяснять отношения с соседями, обращаться в суд или восстанавливать квартиру за свой счет. Страховой полис же позволит в короткие сроки получить необходимую компенсацию для устранения повреждений.

Дебиторская задолженность

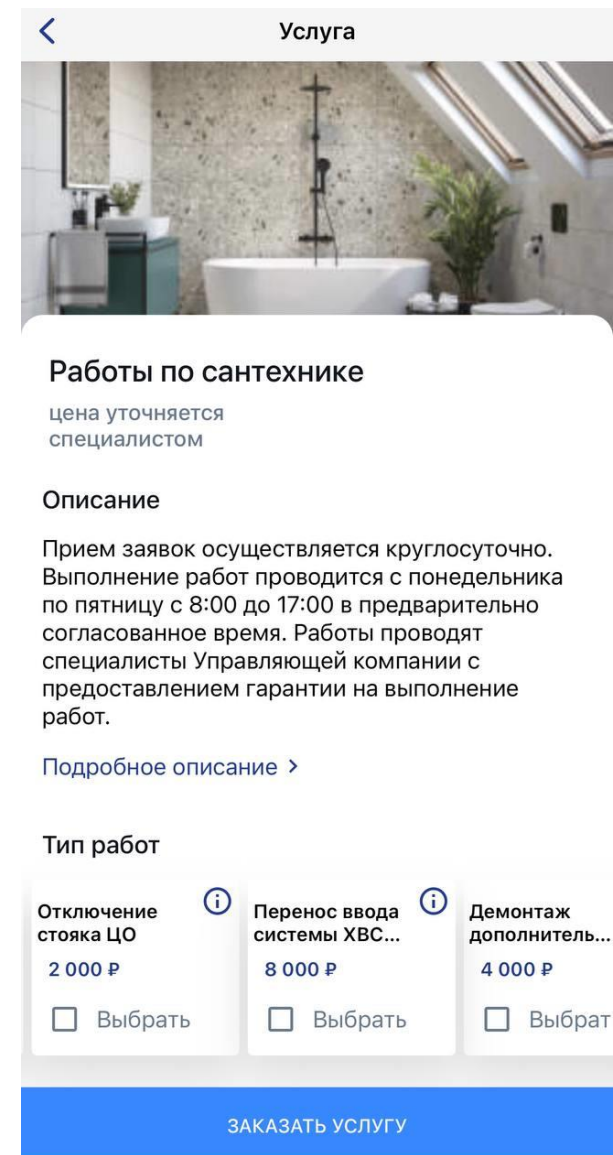
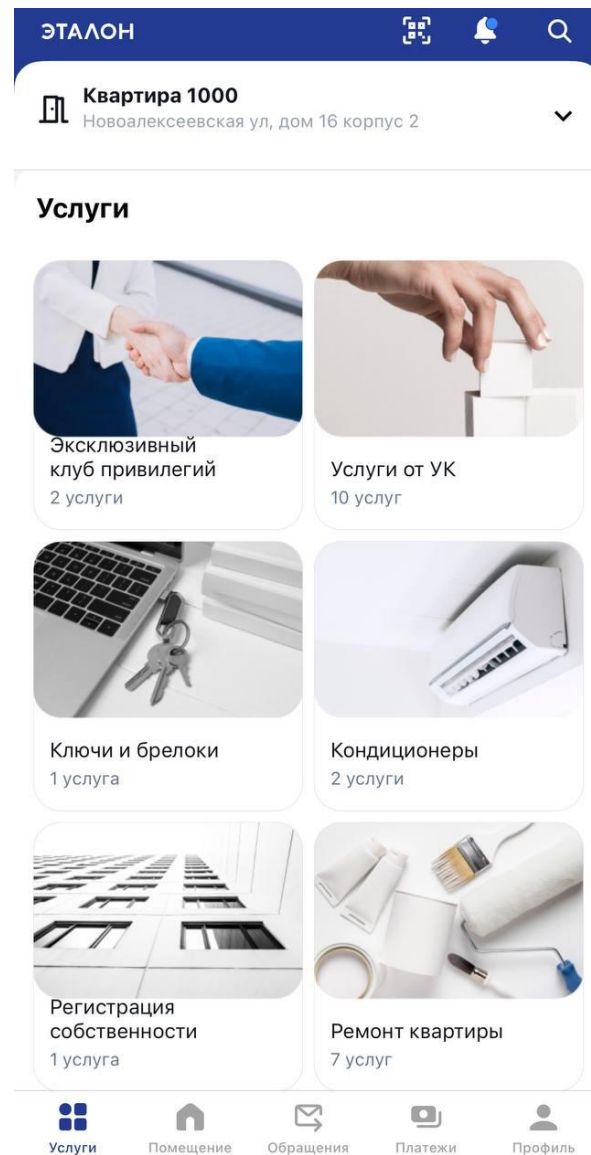
Схема работы



- | | | | | |
|--|---|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Предоставление информации• Список должников: адрес, сумма долга, телефон• Утвержденные сценарий переговоров с должниками | <ul style="list-style-type: none">• Обзвон операторами• В течение 5 рабочих дней проводится обзвон силами операторов с фиксацией результата и записями диалогов• Осуществляется три попытки дозвона | <ul style="list-style-type: none">• Автоинформатор• Производится автодозвон силами робота с обязательным прослушиванием | <ul style="list-style-type: none">• СМС информационная рассылка• Смс с указанием суммы долга и ссылкой на мобильное приложение с возможностью быстрой оплаты | <ul style="list-style-type: none">• Отчет по итогу выполненной работы |
|--|---|--|---|---|

Дополнительные услуги Управляющей компании

- Оплата услуг, оказываемых силами УК, через приложение
- Заказ услуг агентских подрядчиков
- Заказ услуг «жители для жителей»
- Реклама услуг окружающей инфраструктуры
- Оплата использования ОДИ
- Тегирование поступивших платежей в отчетности



Эффективная коммуникация с жителями

- Приглашения
- Оповещения
- Реклама услуг
- Информирование о ближайшей инфраструктуре
- Опросы и голосования

Услуга



Работы по сантехнике

цена уточняется специалистом

Описание

Прием заявок осуществляется круглосуточно. Выполнение работ проводится с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00 в предварительно согласованное время. Работы проводят специалисты Управляющей компании с предоставлением гарантии на выполнение работ.

Подробное описание >

Тип работ

Отключение стояка ЦО

2 000 Р

☐ Выбрать

Перенос ввода системы ХВС...

8 000 Р

☐ Выбрать

Демонтаж дополнитель...

4 000 Р

☐ Выбрат

ЗАКАЗАТЬ УСЛУГУ

31 мая в 11.00

Детский сад-школа «СОГЛАСИЕ»

Игровая программа на улице, творческие мастер-классы по созданию куклы из лоскутков или росписи матрёшек, конкурсы и подарки

ЖК «Серебряный фонтан» (ул. Новоалексеевская, 16/3).

24 мая в 12:27

Праздник детства

Москва, Новоалексеевская ул, дом 16 корпус 2, квартира 150

Детский сад «Согласие» приглашает всех отметить День защиты детей на "Празднике детства" 31 мая в 11.00 ч.

Вас ждут волшебные локации, игровая программа на улице, творческие мастер-классы по созданию куклы из лоскутков или росписи матрёшек, конкурсы и подарки от наших друзей

Мария



22 октября в 10:08

Кулинарный мастер-класс от Шеф Повара

Москва, Лобачевского ул, дом 120 корпус 1, квартира 64

Приглашаем жителей на мероприятие от мебельной компании «Мария»

Онлайн-сервис бытовых услуг



11 октября в 02:21

AiRo – онлайн-сервис бытовых услуг

Москва, Марка Шагала наб, дом 11 корпус 1, квартира 99999

Качественно, быстро и доступно — это к AiRo.

Химчистка одежды и обуви с доставкой, уборка квартир, химчистка мебели.

Ответственные клинеры оперативно и качественно наведут порядок в вашей квартире.

Быстрые курьеры заберут вещи в удобное для вас время и в удобном месте, а после чистки привезут заказ обратно. Сэкономьте свое время, силы и деньги, обратившись к профессионалам.

Скидка 50% на первый заказ в AiRo по промокоду ЭТАЛОН50.

Ваше внимание бесценно!



И еще немного о цифровизации...

Вероника Сочилкина
Руководитель развития сервисного бизнеса
ГК Эталон

