

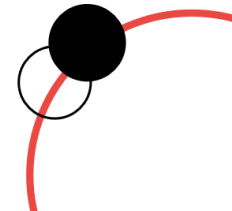


A101

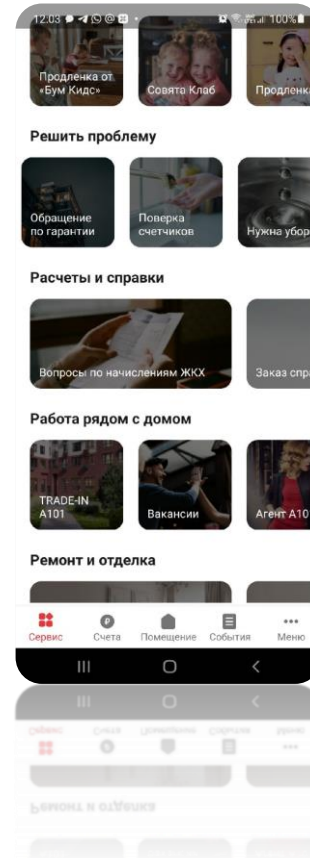
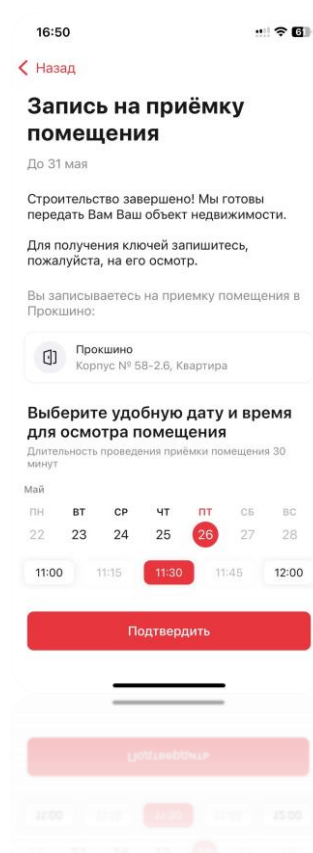
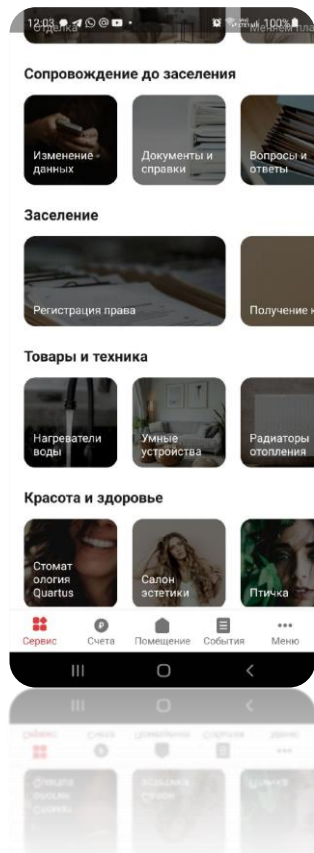
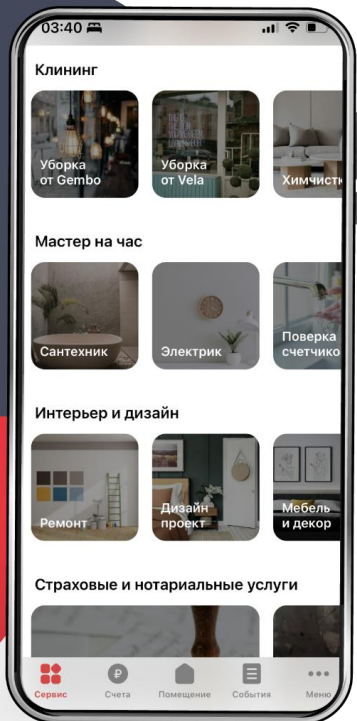
# ОФИС ЗАСЕЛЕНИЯ

Простые решения всегда рядом

2023 г.



# Цифровые точки клиента при заселении

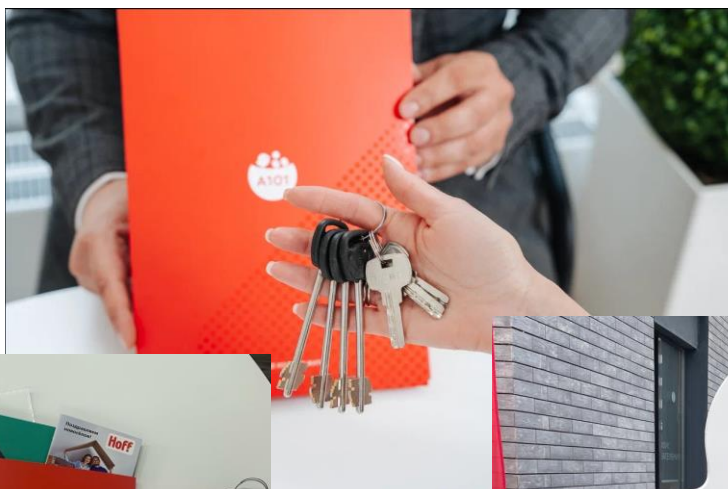


Интеграция различных цифровых сервисов в единый контур позволяет сделать путь клиента бесшовным от покупки до проживания. Что клиент может сделать:

- на этапе ожидания ключей узнать ход строительства и получить консультацию по процессу заселения
- записаться на получение ключей
- на этапе проживания оставить обращение по гарантии и оплатить ЖКХ

# Важны не только цифры

Ключи от новой квартиры - это всегда событие. Наш процесс заселения сопровождаются памятные фото и небольшие сувениры. А чтобы клиент не оставался один на один в этот день и получил профессиональную поддержку, мы намеренно не внедряем онлайн-приемку без участия застройщика.





A101

## Не терять точки контакта

Цифровые сервисы не заменяют, а дополняют качество обслуживания:

- Помимо цифровой записи, всегда есть звонок клиенту для уточнения каких-то вопросов, связанных с процессом получения ключей (*региональные клиентам это особенно удобно*);
- Все офисы оформлены в едином узнаваемом для клиента корпоративном стиле, что поддерживает общий стиль цифровых сервисов;
- Клиент во время осмотра получает профессиональную консультацию инженера по качеству строительства, а все, что происходит на встрече, фиксируется во внутренних цифровых сервисах.



## Внутренние цифровые сервисы заселения

На встрече с клиентом сотрудник использует Аудиобейдж VocaTech.

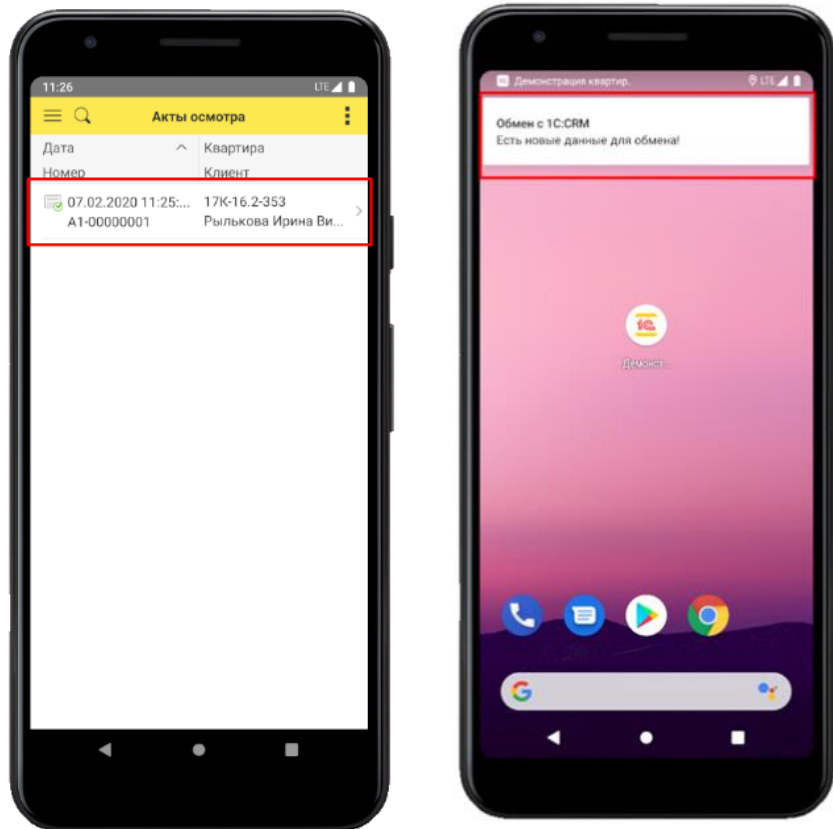
Бейдж ведет аудиозапись всей встречи.

Все записи хранятся в специализированном сервисе. На их далее строится отчет по речевой аналитике с контрольными точками.



Этот сервис позволяет соблюдать единый стандарт обслуживания клиентов не только в офисе, но и непосредственно в квартире, когда сотрудник и клиент находятся вне зоны камер или иных средств контроля.

## Внутренние цифровые сервисы заселения



На встрече с клиентом сотрудник через мобильное приложение полностью видит состояние квартиры, которое было на этапе приемки от подрядчиков. Он видит, какие замечания уже устранены, а какие еще находятся в работе у подрядчика с отражением контрольной даты.

В этом же приложении сотрудник фиксирует результаты осмотра совместно с клиентом (с фото, если требуется).

По результатам осмотра информация в режиме онлайн передается в СРМ как мастер-систему для формирования соответствующего пакета документов и отчетности, также как и в Личный кабинет подрядчика.



# Отчетность со всех площадок в режиме онлайн

**Передача объектов по неделям**

5 332 Кол-во объектов передано за выбранный период  
 2 941 Кол-во объектов без отделки  
 1 968 Кол-во объектов с отделкой  
 3 877 Кол-во квартир  
 147 Кол-во нежилых помещений  
 1 308 Кол-во машиномест, ХХП, МКТ

17.07.2023  
 Актуально на

**Фильтры**

Дата акта приема-передачи

01.01.2023 30.06.2023

ЖК - Корпус - Объект недвижимости

- Москва А101 (33)
- Москва А101 (11)
- Москва А101 (12)
- Мультипаркинг (42)
- Прокшино (58)
- Скандинавия (17)
- Скандинавия Центр (24)
- Скандинавия Юг (23)
- Южные Сады (99)

Вид объекта недвижимости

Все

Вид отделки

Все

Продано

Есть дата РВЭ

- Да
- Нет

Принято

Корпус сдан

- Без замечаний
- Не принято
- С замечаниями
- Да
- Нет

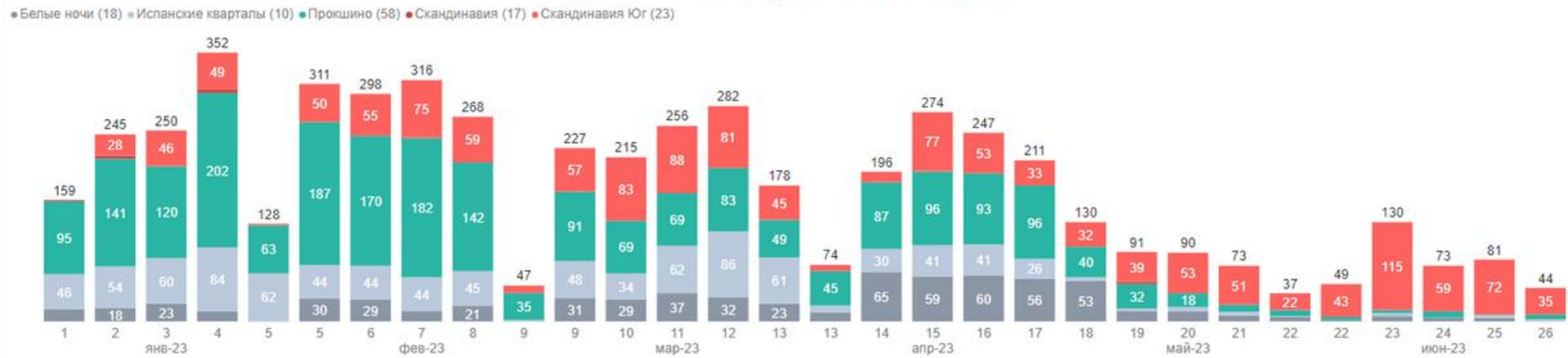
Статус ППО

Все

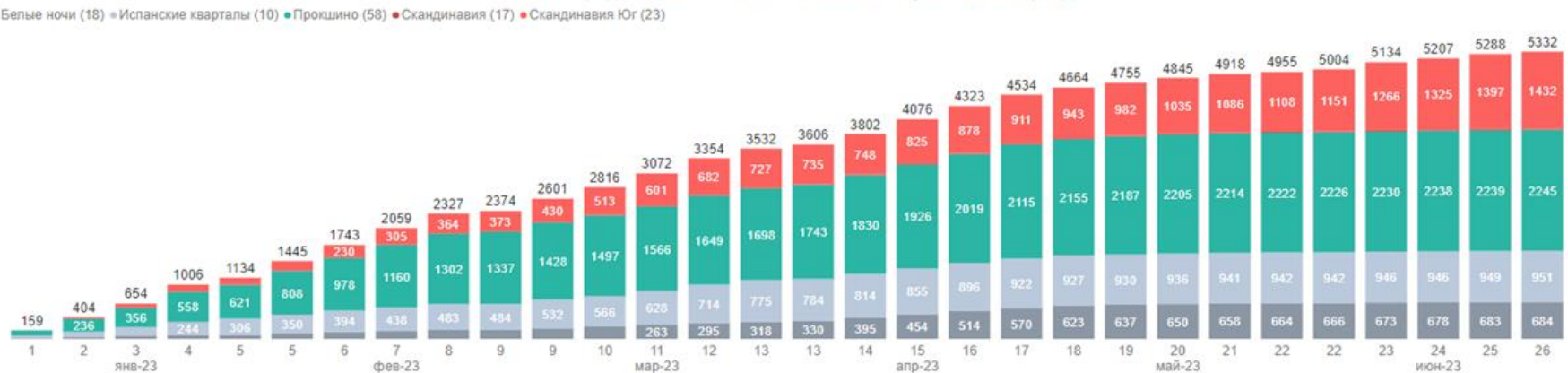
ЖК и № дома

Все

Динамика кол-ва переданных объектов по понедельно



Кол-во переданных объектов накопительно за указанный период



# Цифровизация внешняя не бывает без внутренних ресурсов



Параллельное развитие цифровизации внутренних и внешних процессов позволяет избежать перекосов, сокращает сроки передачи информации между подразделениями и следовательно сроки передачи квартир.

Застройщик всегда видит сквозную отчетность в разрезе каждой квартиры как по клиенту, так и по подрядчику, и в режиме онлайн следит за динамикой передачи.





СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

