

АКАДЕМИЯ  
УПРАВЛЕНИЯ  
НЕДВИЖИМОСТЬЮ

# СЕРВИС В ДЕВЕЛОПМЕНТЕ

21-25 ОКТЯБРЯ  
МОСКВА 2024

# ЗАВОЛЖИНА ЕВГЕНИЯ

Основатель Академии  
управления и сервисного  
обслуживания жилой и  
коммерческой недвижимости

## Опыт

экспертного  
участия в  
проектировании  
сервисных  
концепций  
объектов жилой  
и коммерческой  
недвижимости  
на этапе  
концепции проекта

## Автор

системы построения  
сервисного  
обслуживания  
и управления  
объектами жилой  
и коммерческой  
недвижимости

## Более 15 лет

Профессиональный  
опыт управления  
коммерческой  
недвижимостью

## 10 лет

Профессиональный  
опыт управления  
 жилой  
недвижимостью



# СЕРВИСНЫЙ ВЗГЛЯД НА ДЕВЕЛОПЕРСКИЙ ПРОЕКТ

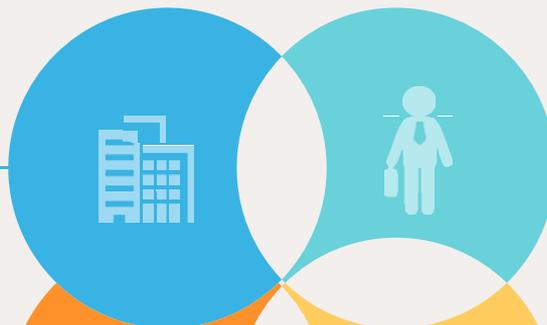
КОГДА НУЖНО  
ДУМАТЬ  
О СЕРВИСЕ  
В ПРОЕКТЕ?



# КТО КЛИЕНТ ПРОЕКТА?

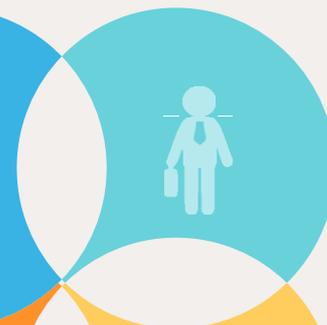
## Девелопер,

тот кто придумал  
и построил



## Покупатель

владелец,  
тот кто купил



## УК,

те кто обслуживают



## Арендатор,

тот кто взял в аренду  
у покупателя



# ПРОДУКТОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ДЕВЕЛОПЕРА

ПРИ УЧАСТИИ СЕРВИСНОЙ УПРАВЛЯЮЩЕЙ  
КОМПАНИИ НА ЭТАПЕ ПРОЕКТИРОВАНИЯ

## Сервисы сбора обратной связи МП и ЛК

Возможность влиять на развитие цифровых продуктов сервисной компании и девелопера, снижение издержек девелопера на продажи

## Грамотная организация СКУД

Организация мероприятий для жителей, бронирование общественных пространств на территории жилых комплексов и на партнёрских площадках

## CRM и BI

Прохождение опросов и голосований, участие в проводимых мероприятиях, организованных как сервисной компанией так и другими клиентами

## Видеоаналитика и СОР

Оформление и блокирование ключей, разовых и постоянных пропусков для гостей и автотранспорта, просмотр видеокamer, родительский контроль

## Личный кабинет собственника

(Мобильное приложение или личный кабинет) Просмотр обращений, баланса счёта, его пополнение, формирование необходимых (заявки, письма, запросы информации и передача сведений)

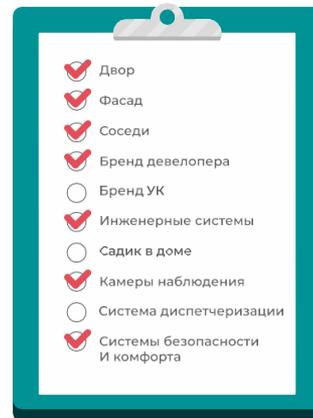


# ЧТО ЗНАЮТ НАШИ КЛИЕНТЫ О ПРОЕКТЕ И ЗА ЧТО ГОТОВЫ ПЛАТИТЬ?

1. КТО И КАК БУДЕТ ИСПОЛЬЗОВАТЬ  
ОБЪЕКТ:



2. КТО ЗА ЧТО И СКОЛЬКО  
ГОТОВ ПЛАТИТЬ:



каждый готов «заплатить» за своё:

# СКОЛЬКО СТОИТ БЕЗОПАСНОСТЬ?

2%

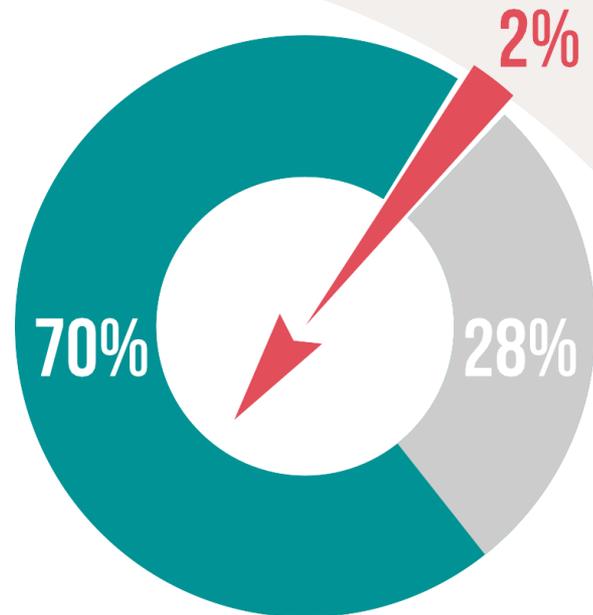
В цене проекта

70%

Комфорт  
собственников  
в случае грамотной  
организации

28%

Остальное



# ЦЕНА ЭКОНОМИИ

## КТО И ЗА ЧТО ПЛАТИТ...



# ТОП-3 ПРИЧИН НЕГАТИВА КЛИЕНТОВ ПОСЛЕ ВВОДА

1

Работа  
слаботочных  
систем

скуды, видео, карты  
доступа, домофоны,  
проходы/проезды

2

Вопросы  
клининга

3

Вопросы  
начислений

**ПРИ ЭТОМ УВЕРЕННО  
ЛИДИРУЕТ ПЕРВЫЙ**

# ЦЕНА ЭКОНОМИИ НА ПРИМЕРЕ ЦИФРОВЫХ СЕРВИСОВ



**Вход**



**Гость**



**Въезд**



**Счетчики**



**Паркинг**



**Постамат**



**\*Умный дом**



**Видеокамеры**



**Курьер**



**Электрoзарядки**

НА КАКОМ ЭТАПЕ  
НЕОБХОДИМО ПРЕДУСМОТРЕТЬ?



# СЕРВИСНАЯ КОНЦЕПЦИЯ – ЭТО О ЧЕМ?

**Концепция владения** –  
где и чья собственность,  
кто и за что платит

**Концепция обслуживания  
и эксплуатации** – каким  
образом обслуживает

**Концепция управления** –  
кто и как управляет

**Концепция мобильности** –  
кто как ходит/ездит и где  
паркуется

**Концепция  
дополнительных услуг и  
сервисов** – какие сервисы и  
как будут организованы



АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ  
И СЕРВИСНОГО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ  
ЖИЛОЙ И КОММЕРЧЕСКОЙ  
НЕДВИЖИМОСТИ

КАНАЛ ПРЕДЗАПИСИ НА КУРС



ЗАВОЛЖИНА ЕВГЕНИЯ

