



КАК СДЕЛАТЬ КЛИЕНТА СЧАСТЛИВЫМ

на этапе заселения и выдачи ключей



Меня зовут **Александр Разин**

В недвижимости с **2005** года

Последние **15** лет занимался клиентским сервисом в девелопменте

Организовал заселение более **15 000** объектов

Сегодня я операционный директор
Базис Недвижимость и я отвечаю
за счастье клиентов

2019
ГОД

Создания компании
от первой строчки кода



В реестре Минцифры РФ



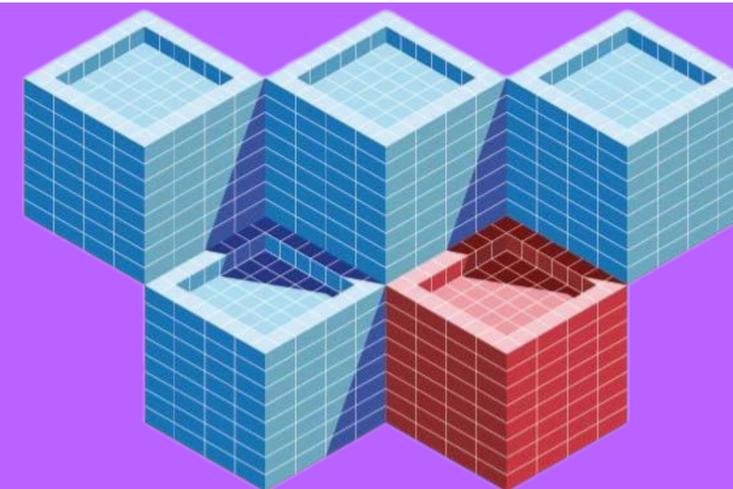
Официальные партнёры СБЕРА

700 000



Квартир передано покупателям с нашей
платформой

Члены НОТИМ





ТОЧНО

ASTERUS



200+



КЛИЕНТОВ



СТРОЙТЭК



AVA GROUP



2018

Основатель компании, Артём Глухих, заметил необходимость создания IT-продуктов, которые смогли бы не только упростить работу сотрудников строительных компаний, но и за счёт своего функционала принести конечную пользу клиентам застройщиков – покупателям недвижимости

2019

Создан продукт для автоматизации этапа заселения и передачи ключей. «Базис Ключи» стал стандартом отрасли, который используют сегодня более 200 застройщиков

2020

Компания представила рынку первый полноценный Личный кабинет покупателя, охватывающий все этапы сделки и покупки недвижимости

2021

«Базис недвижимость» выпускает обновлённый Личный кабинет покупателя 2.0

2022

Компания активно растёт и развивается, расширяет линейку продуктов. На рынок выходят модули:

- управление строительством;
- цифровой стройконтроль;
- личный кабинет подрядчика

2023

«Базис Недвижимость» совершенствует свои продукты и берёт курс на новое развитие, расширяет команду специалистов

2024

Происходит интеграция с сервисом исполнительной документации HARDROLLER, BIM-инструментами Tangl и системой Домопланер

Компания «Базис Недвижимость» стала первым сервисом на рынке IT-решений для застройщиков, которая создала полноценный Личный кабинет покупателя, закрывающий весь цикл сделки.

БАЗОВЫЕ ЭТАПЫ ДЕВЕЛОПЕРСКОГО ПРОЕКТА*

Проектный

Для каждого блока жизненного цикла проекта мы предлагаем удобные IT-решения, закрывающие входящие задачи и боли наших клиентов

Строительство

**Ввод
в эксплуатацию**

Эксплуатация

БАЗИС
НЕДВИЖИМОСТЬ®

*После входа и разработки предпроекта

A close-up photograph of a woman's hand holding a set of keys. She is wearing a white long-sleeved shirt. The background is blurred, showing what appears to be a window or a bright indoor setting. The text is overlaid on the lower half of the image.

Что нужно сделать, чтобы испортить отношения с клиентами на этапе заселения?

ТОП ВРЕДНЫХ СОВЕТОВ

ВРЕДНЫЙ СОВЕТ 1

**Сорвать сроки передачи
и не оповестить клиента**



ВРЕДНЫЙ СОВЕТ 2

**Не готовиться к заселению
заранее**

ВРЕДНЫЙ СОВЕТ 3

**Отказаться
от внутренней приёмки
«глазами клиента»**



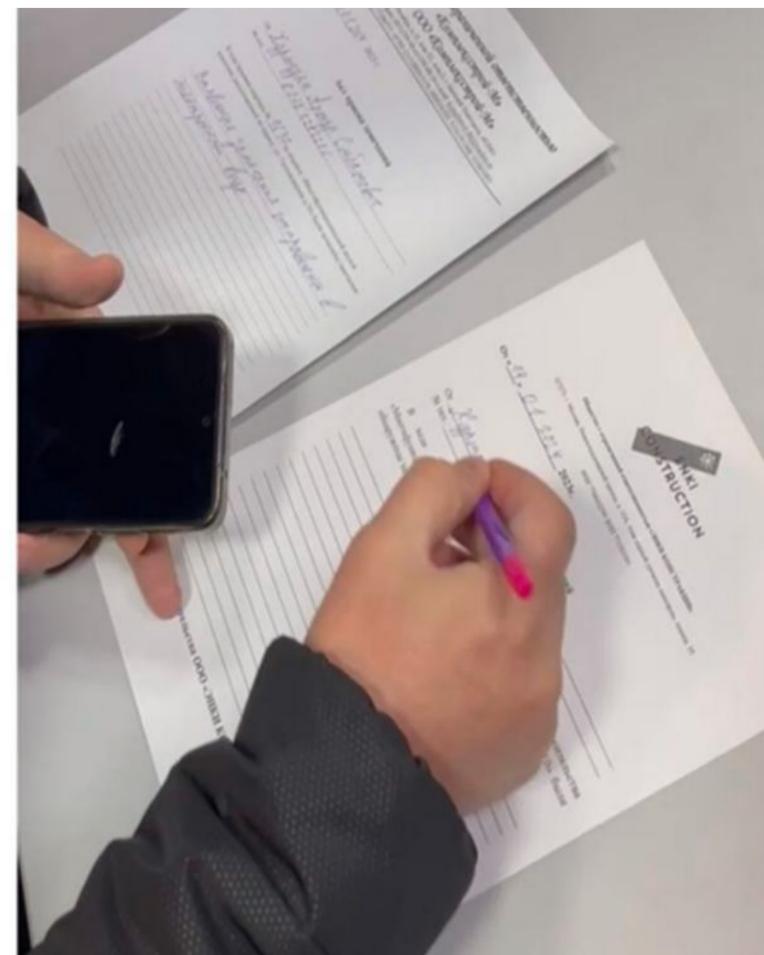
ВРЕДНЫЙ СОВЕТ 4



**Набрать команду
заселения
у метро**

ВРЕДНЫЙ СОВЕТ 5

Забывать, что нужен офис заселения



ВРЕДНЫЙ СОВЕТ 6

Не пускать профприёмщика с клиентом



ВРЕДНЫЙ СОВЕТ 7

**Не устранять выявленные
клиентами замечания**

A man in a dark suit and tie is shown from the chest up. Instead of a head, there is a large, billowing cloud of white smoke or steam. The background is plain white.

ВРЕДНЫЙ СОВЕТ 8

**Отказаться от электронного календаря
записи на приёмку и сделать так,
чтобы все клиенты приехали
одномоментно**

ВРЕДНЫЙ СОВЕТ 9

Усложнить процесс, начав фиксировать замечания на бумаге, а потом переносить их в Excel-таблицы, которые потом необходимо отправлять подрядчикам и руководству по электронной почте

ВРЕДНЫЙ СОВЕТ 10



**Не фиксировать сроки
устранения замечаний**

ВРЕДНЫЙ СОВЕТ 11

**Оплатить все КС
подрядчикам
без приёмки работ
и гарантийных
удержаний**



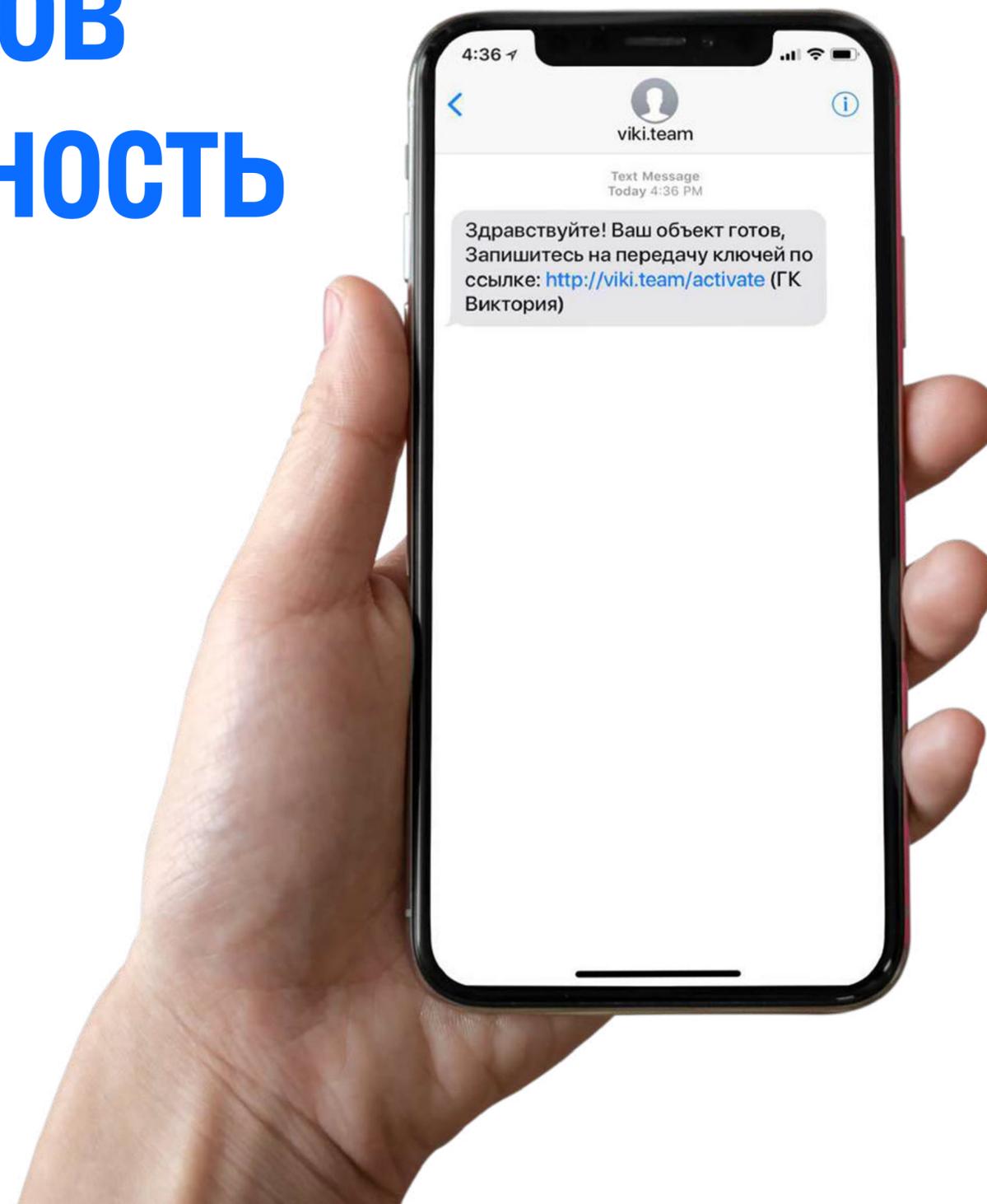
ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ЗАСТРОЙЩИКОВ НА ЭТАПЕ ЗАСЕЛЕНИЯ



Не готовность объектов к сдаче

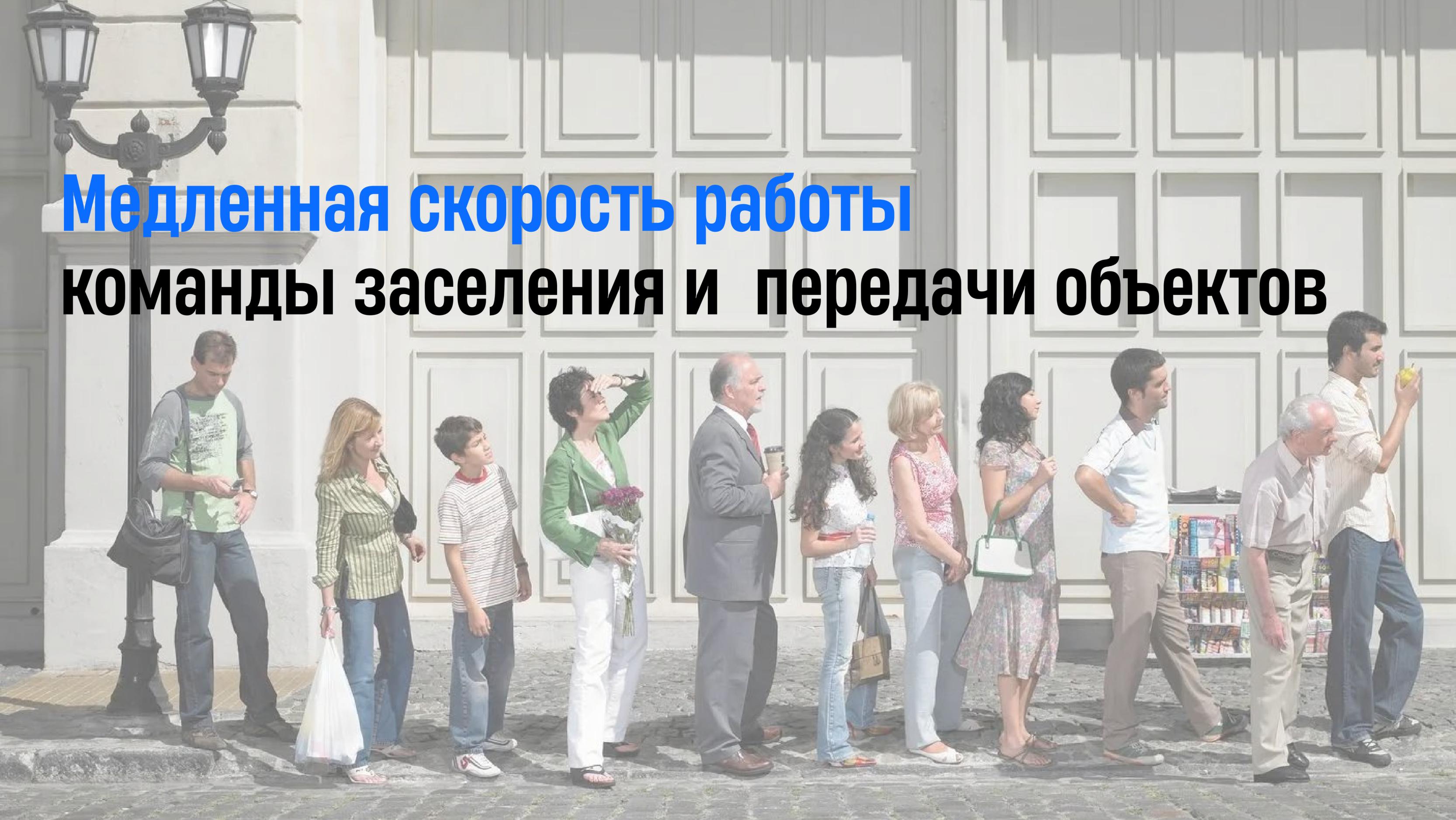


**Хаотичный визит клиентов
на приёмку и не возможность
управления календарём
записи**



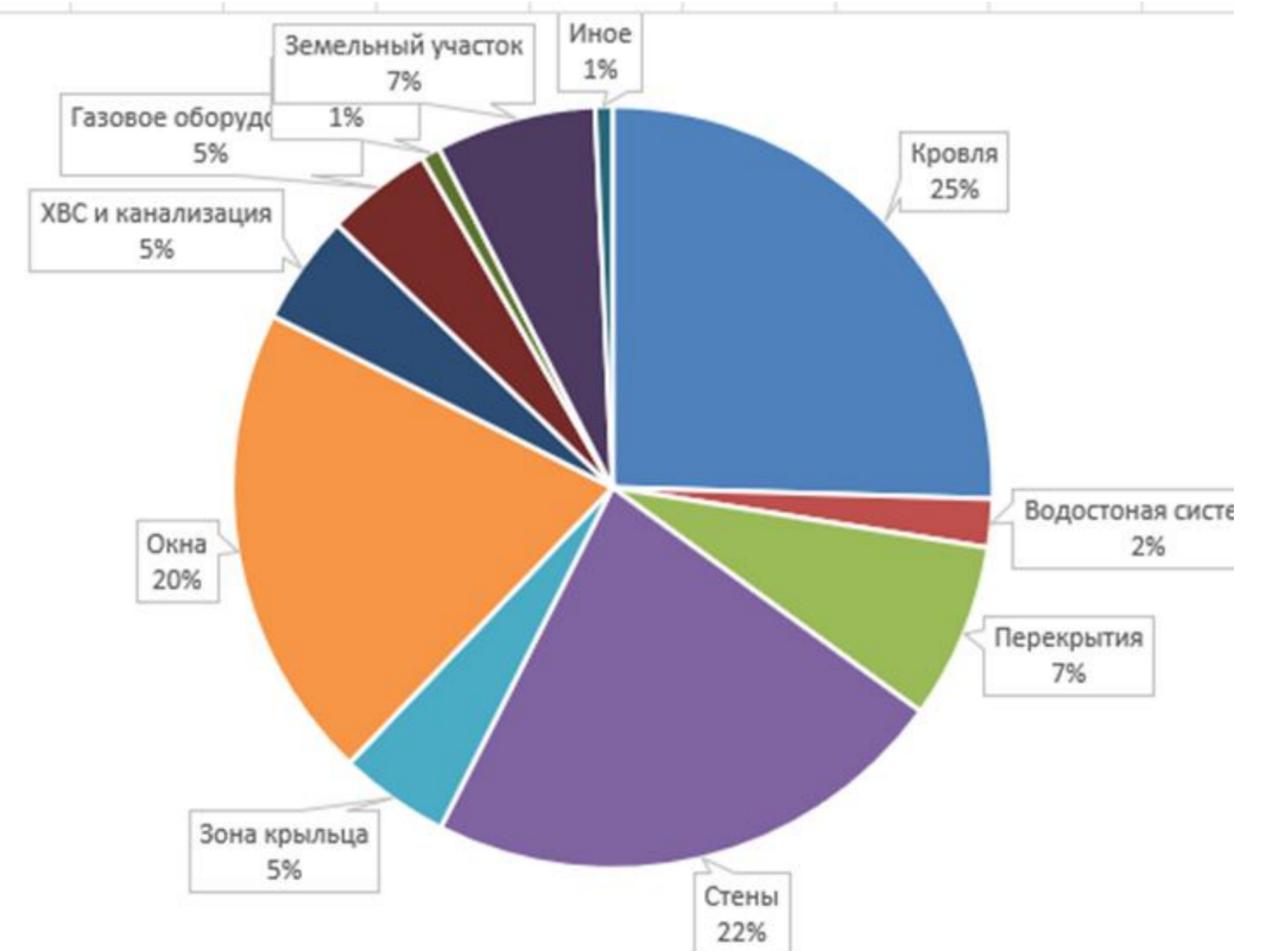
Медленная скорость работы

команды заселения и передачи объектов



Фиксация замечаний в Excel и Google таблицах

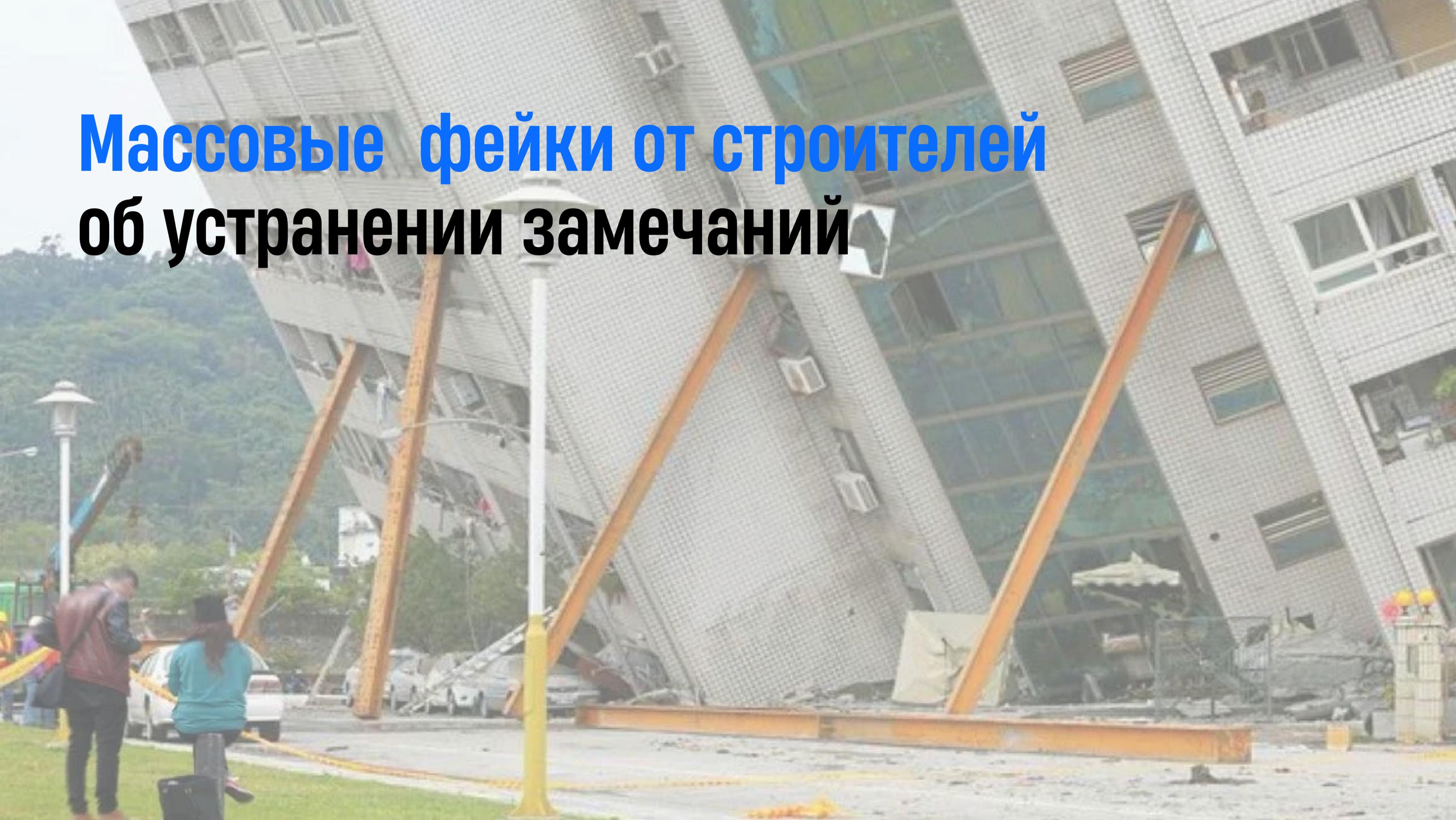
Тип замечания	Количество, шт	2022	2021
Кровля	348	109	239
Водостояная система	28	2	26
Перекрытия	102	26	76
Стены	307	76	231
Зона крыльца	64	11	53
Окна	277	81	196
ХВС и канализация	64	6	58
Газовое оборудование	62	12	50
Электрика	11	2	9
Земельный участок	93	66	27
Иное	10	4	6
Всего	1366	395	971
Количество корпусов	35	5	30
Количество секций	120	58	62
Среднее количество замечаний на корпус	39	79	32
Среднее количество замечаний на секцию	11	7	16



Отсутствие координации между стройкой, офисом и клиентом



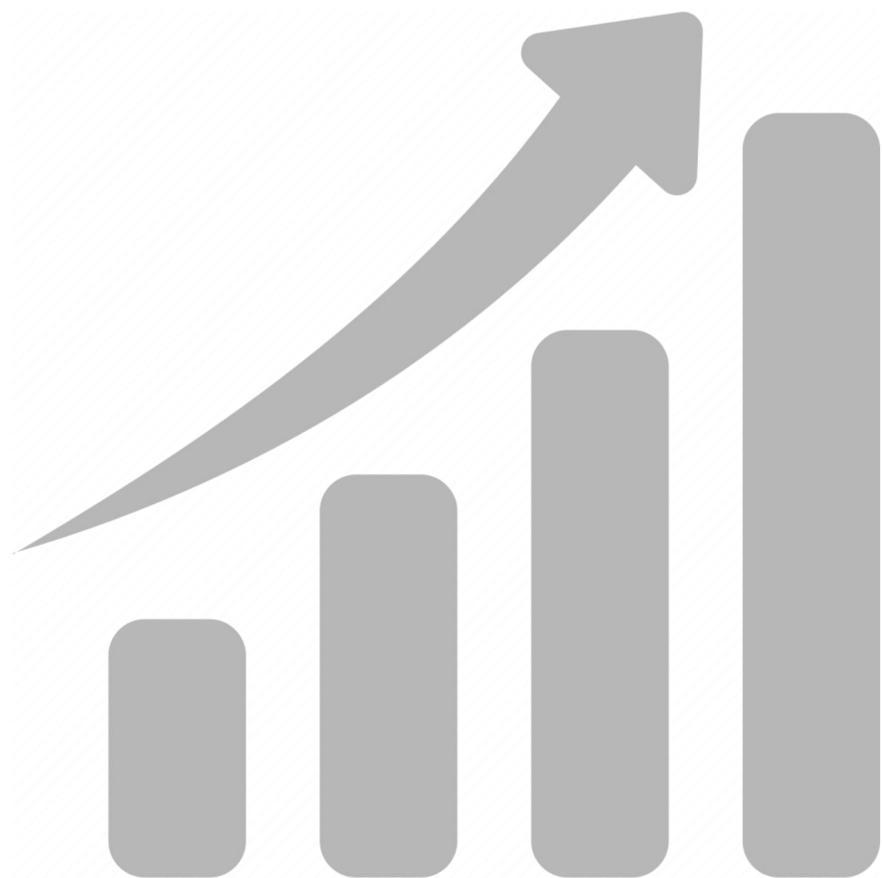
Массовые фейки от строителей об устранении замечаний





**Полностью «забытые»
или просроченные
замечания**

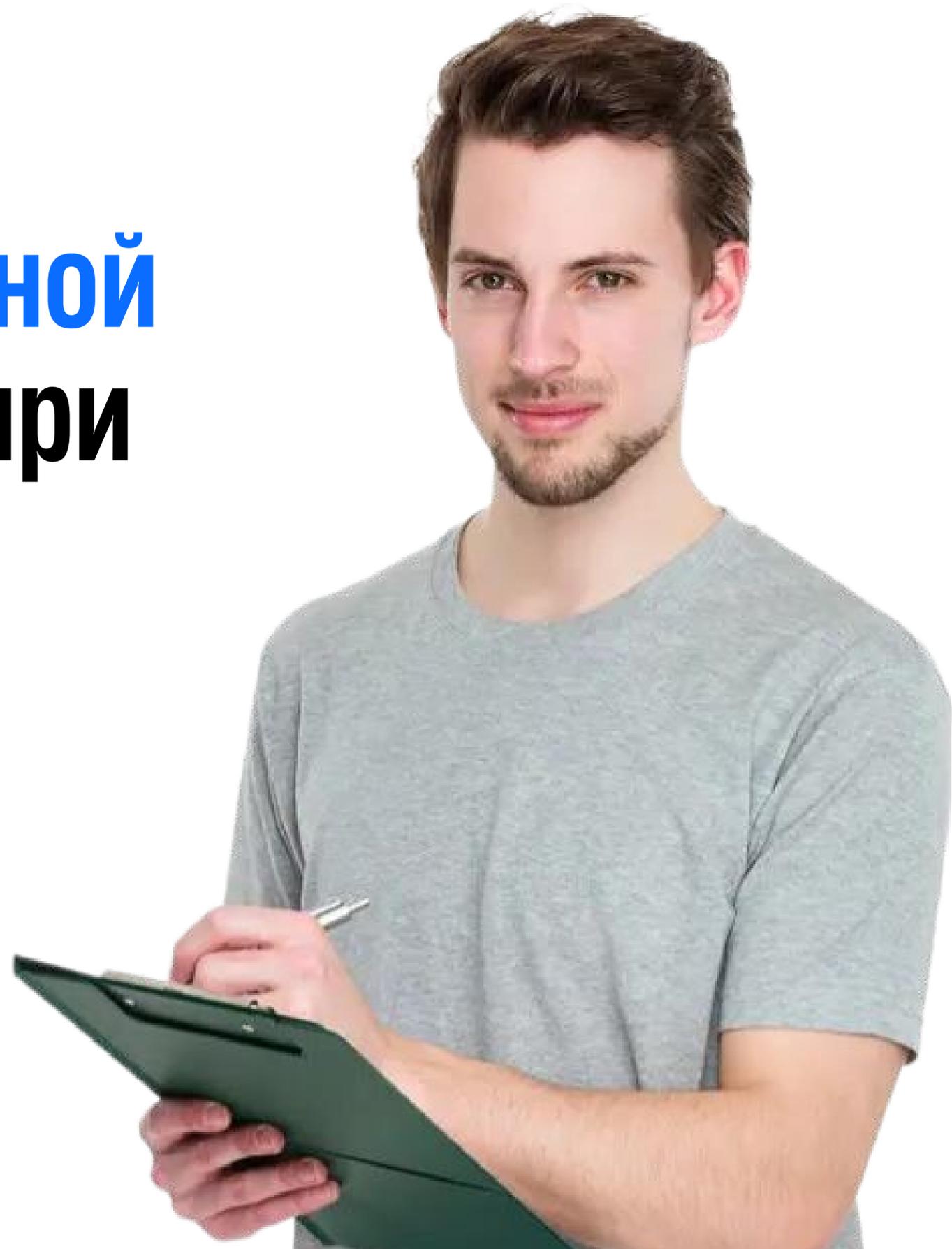
Увеличение количества объектов несданных с первого раза



7,3 мес.

По состоянию на конец сентября 2024 года средний перенос планируемых сроков ввода в эксплуатацию строящихся объектов с учетом объектов, строительство которых остановлено (Данные ЕРЗ.РФ)

**Дополнительный ручной
контроль процессов при
заселении и выдаче
ключей**



К чему в итоге приводят проблемы:

Недовольные клиенты → репутационные потери → падение продаж



Срыв сроков → GR риски → невыполнение условий ДКРТ



Дополнительные издержки → ухудшение фин. модели → снижение прибыли



ЧТО ДЕЛАТЬ?

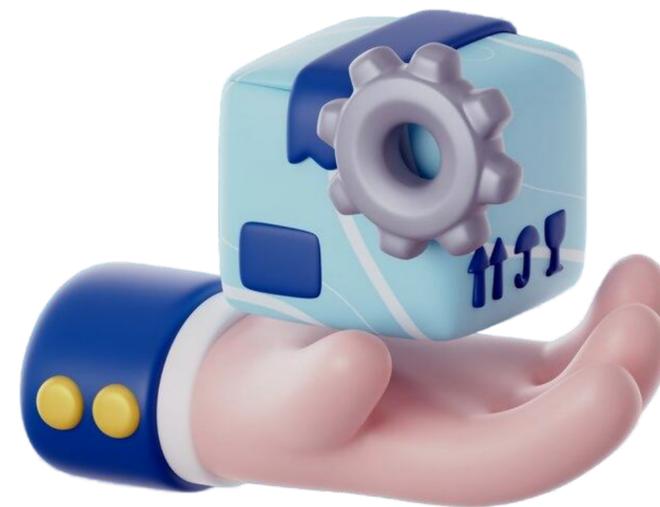
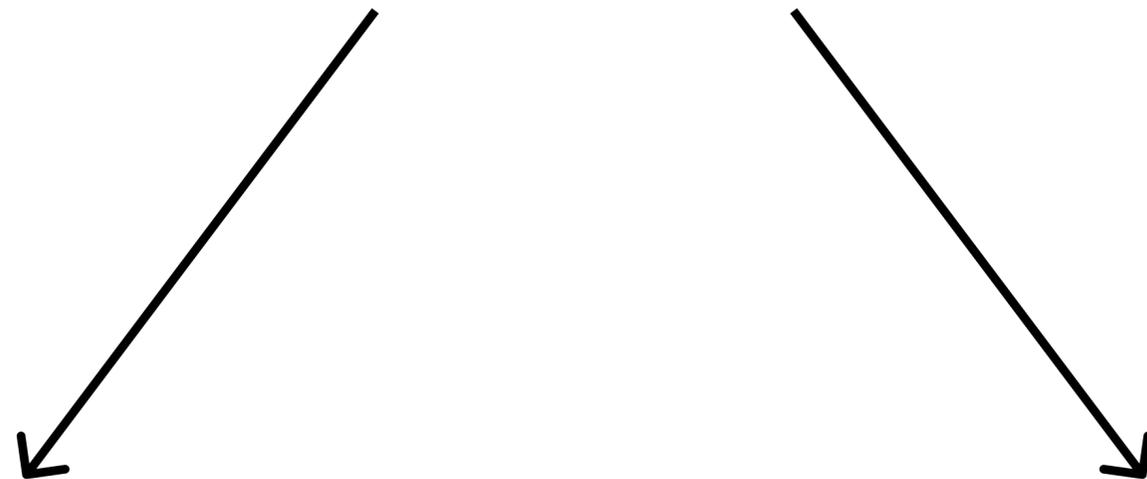


Нужен цифровой продукт, который автоматизировал бы процесс приёмки, усовершенствовал систему устранения замечаний, улучшил клиентский опыт и стал бы одним из прочных кирпичей в фундаменте глобальной цифровой экосистемы

ПУТИ РЕШЕНИЯ



Сделать свой сервис



**Взять готовое
решение с рынка**

БАЗИС КЛЮЧИ

№1 среди IT-продуктов, автоматизирующих передачу ключей, фиксацию и устранение недостатков по результатам исследования EP3

Облачная платформа для работы отдела заселения в онлайн и офлайн режиме



 **ВЫГОДНО**

 **БЫСТРО**

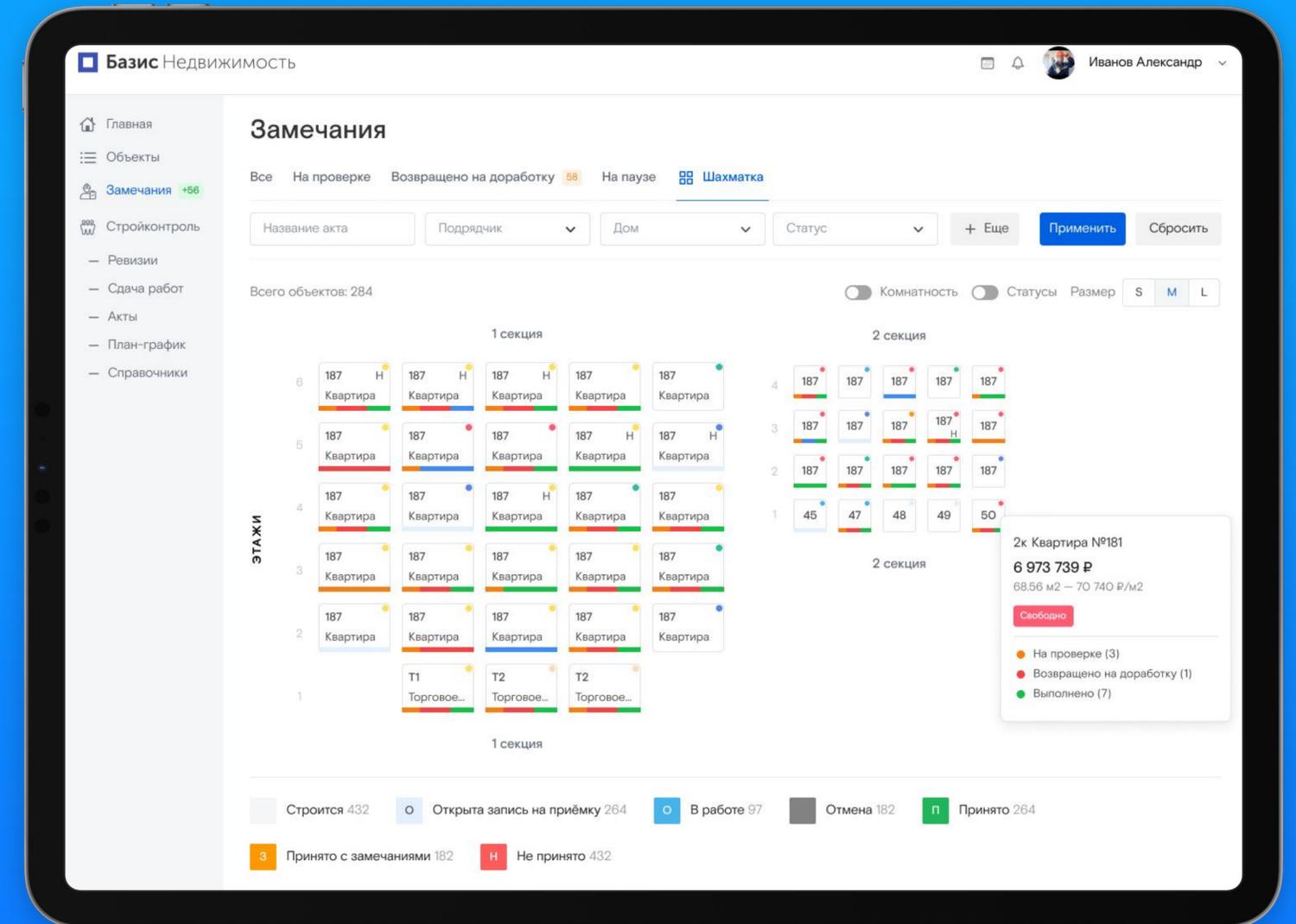
 **НАДЕЖНО**

Подробнее об исследовании



ФУНКЦИОНАЛ ПРОДУКТА

- ✓ Готовый личный кабинет подрядчика
- ✓ Календарь записи для сайта
- ✓ Проведение приёмки по чек-листам
- ✓ Связка с вашей CRM-системой
- ✓ Работа с документами
- ✓ Справочники и автоматизация
- ✓ Неограниченная интеграция
- ✓ Дашборды, календарь и статистика
- ✓ Мобильное приложение для приёмки квартир



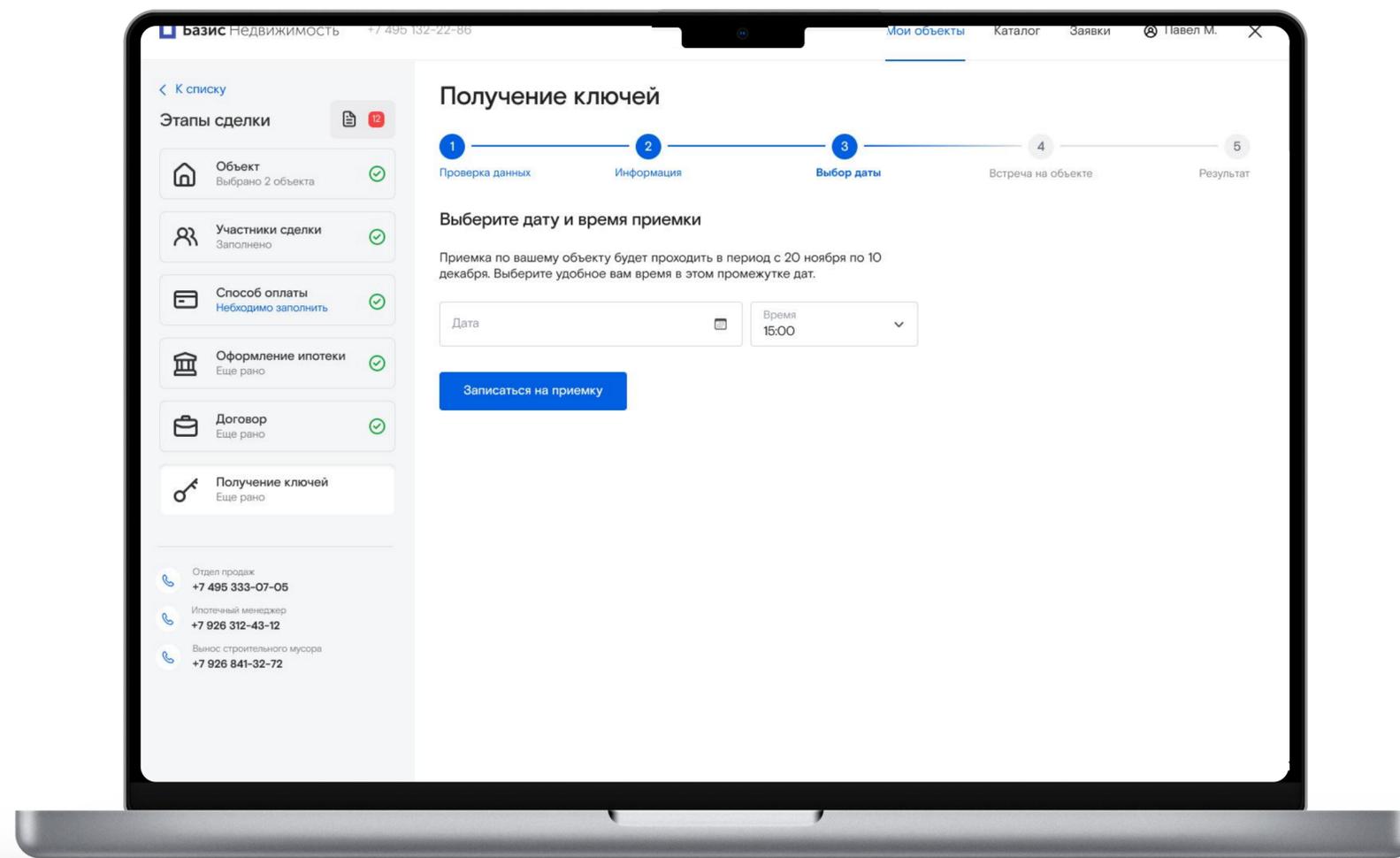
КАК ЭТО РАБОТАЕТ?

ШАГ 1

Создаём личный кабинет клиента от застройщика

Расширьте функциональность вашего сайта, предоставив доступ в личный кабинет покупателю недвижимости.

Дольщик запишется на удобное время и будет видеть статус устранения замечаний.



КАК ЭТО РАБОТАЕТ?

ШАГ 2 Приглашаем покупателя на приёмку
без обзвона

Выставляйте в систему удобные даты приёмки,
а собственники смогут сами заполнить электронную
очередь – быстро и просто

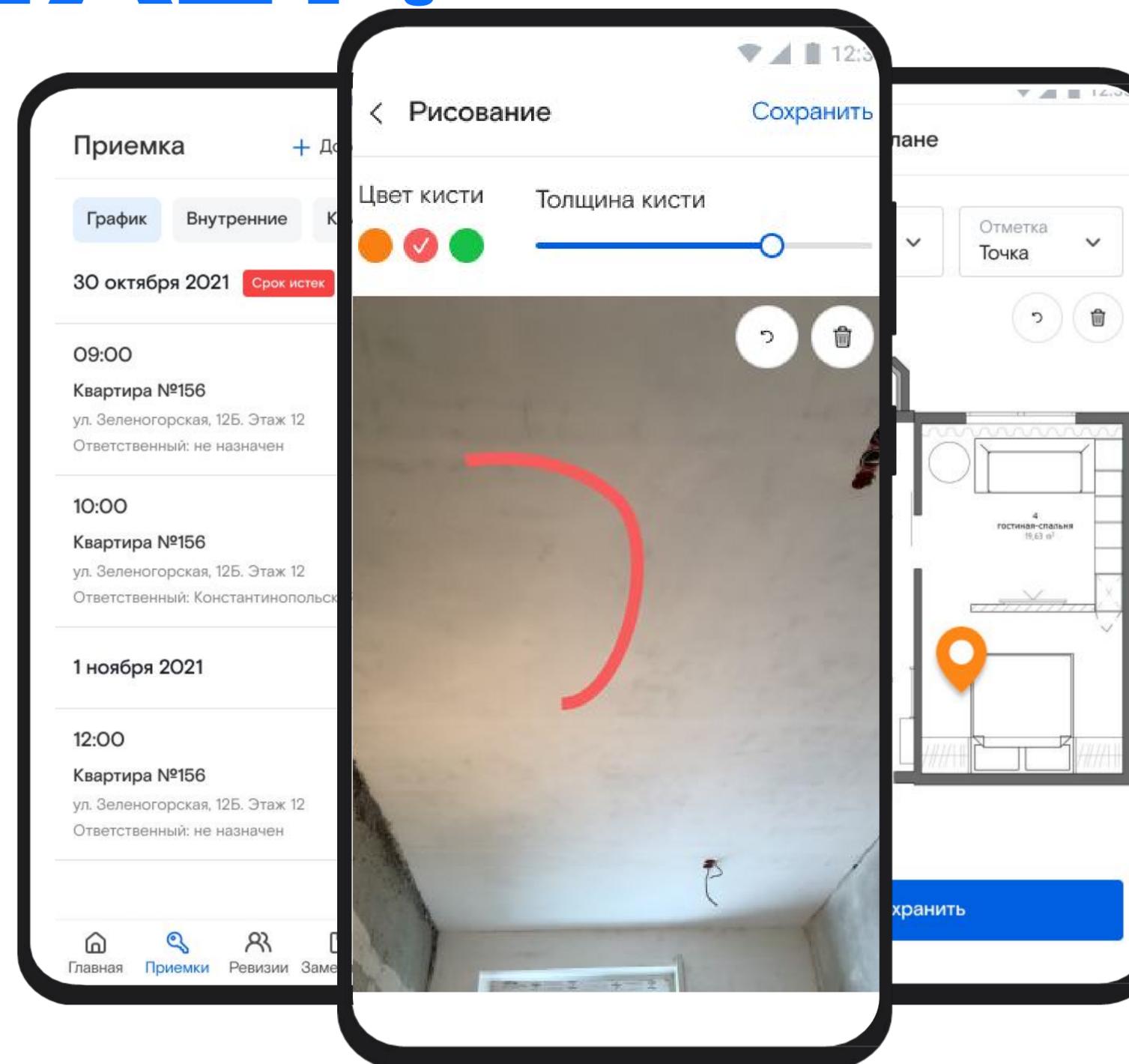


КАК ЭТО РАБОТАЕТ?

ШАГ 3 Фотофиксация по чек-листу и отметка на плане

Проведение фотофиксации всей приёмки прямо в личном кабинете.

При наличии замечаний автоматически создаётся задача на устранение для всех ваших подрядчиков. Удобная система позволяет отслеживать работу каждого специалиста.



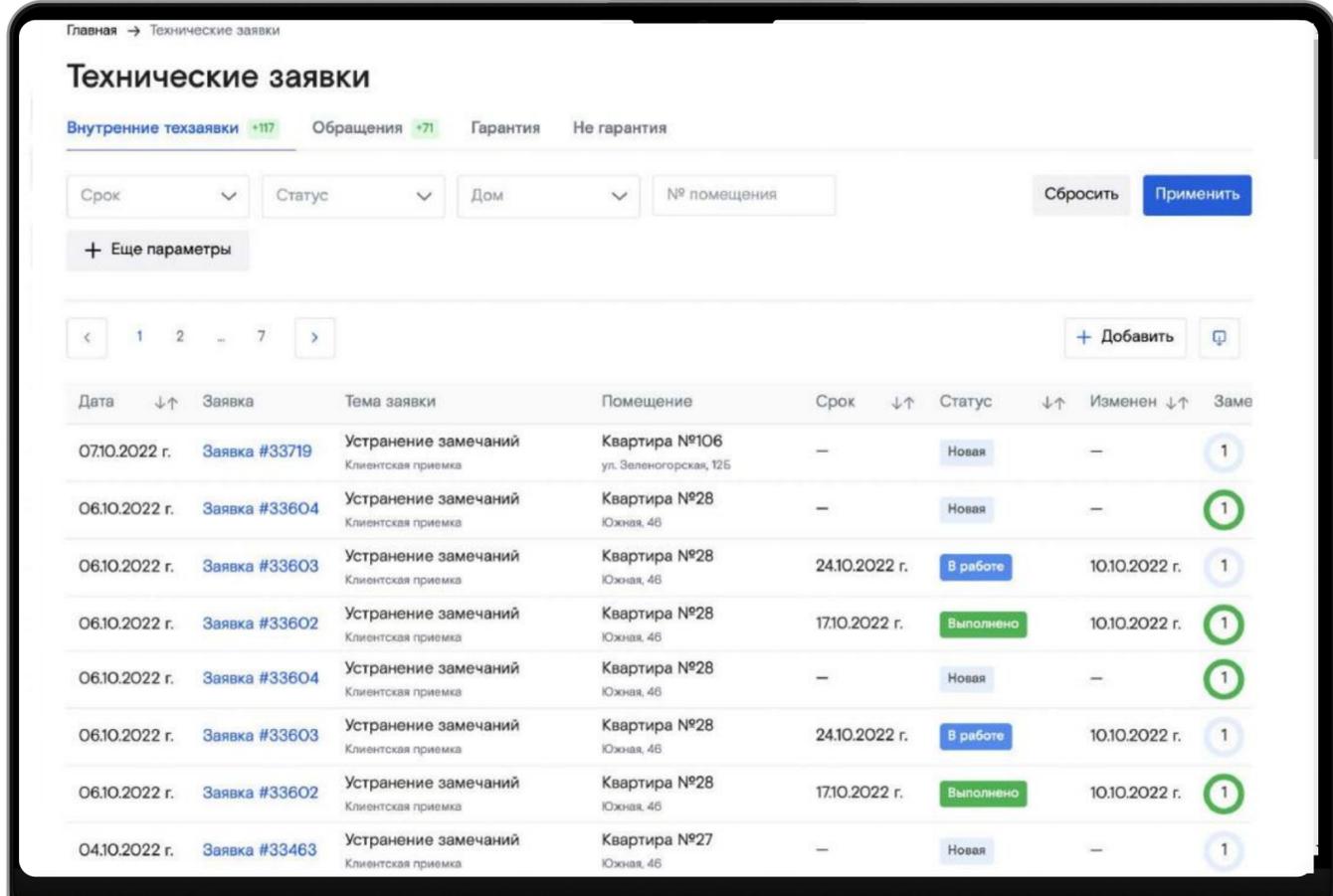
КАК ЭТО РАБОТАЕТ?

ШАГ 4

**Передаём замечания
подрядчику**

**Отслеживайте, как быстро подрядчики берут
новые задачи в работу.**

**В каждую задачу автоматически заносятся
замечания и фотографии из неудачной приёмки.**



Главная → Технические заявки

Технические заявки

Внутренние техзаявки +117 Обращения +71 Гарантия Не гарантия

Срок Статус Дом № помещения Сбросить Применить

+ Еще параметры

< 1 2 ... 7 > + Добавить 📄

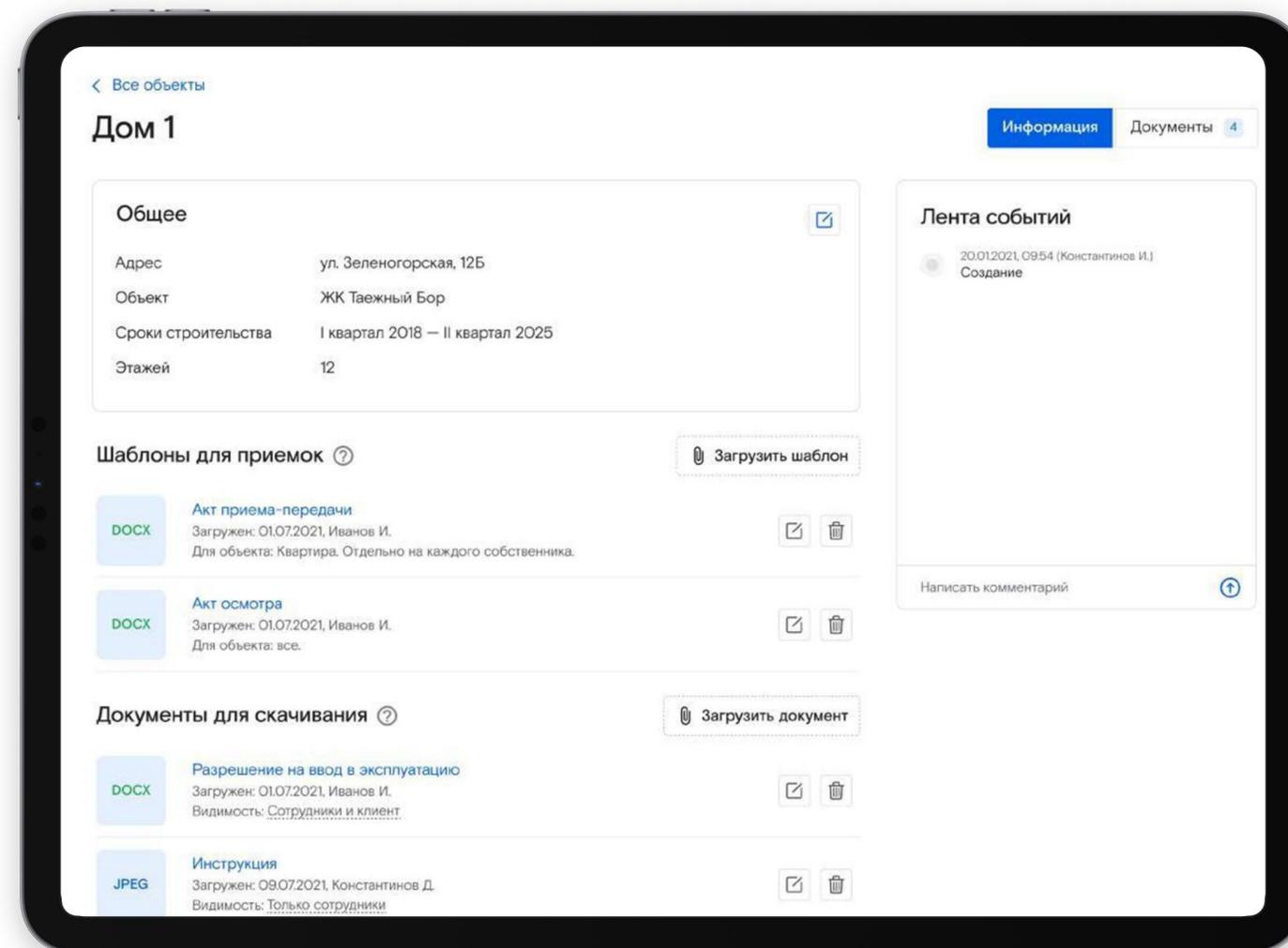
Дата	Заявка	Тема заявки	Помещение	Срок	Статус	Изменен	Заме
07.10.2022 г.	Заявка #33719	Устранение замечаний Клиентская приемка	Квартира №106 ул. Зеленогорская, 12Б	—	Новая	—	1
06.10.2022 г.	Заявка #33604	Устранение замечаний Клиентская приемка	Квартира №28 Южная, 4Б	—	Новая	—	1
06.10.2022 г.	Заявка #33603	Устранение замечаний Клиентская приемка	Квартира №28 Южная, 4Б	24.10.2022 г.	В работе	10.10.2022 г.	1
06.10.2022 г.	Заявка #33602	Устранение замечаний Клиентская приемка	Квартира №28 Южная, 4Б	17.10.2022 г.	Выполнено	10.10.2022 г.	1
06.10.2022 г.	Заявка #33604	Устранение замечаний Клиентская приемка	Квартира №28 Южная, 4Б	—	Новая	—	1
06.10.2022 г.	Заявка #33603	Устранение замечаний Клиентская приемка	Квартира №28 Южная, 4Б	24.10.2022 г.	В работе	10.10.2022 г.	1
06.10.2022 г.	Заявка #33602	Устранение замечаний Клиентская приемка	Квартира №28 Южная, 4Б	17.10.2022 г.	Выполнено	10.10.2022 г.	1
04.10.2022 г.	Заявка #33463	Устранение замечаний Клиентская приемка	Квартира №27 Южная, 4Б	—	Новая	—	1

КАК ЭТО РАБОТАЕТ?

ШАГ 5 Формирование листа осмотра и акта приёма-передачи

Гибкая система настройки формирования любых документов: гарантийные письма, дополнительные соглашения и другие.

Возможность подписывать документы с помощью ЭЦП – опционально.



МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ

Проводите сдачу/приёмку помещений в онлайн и офлайн формате, если на объекте нет регулярного Интернет-соединения.

Система самостоятельно синхронизируется с основной базой, когда будет доступна связь.

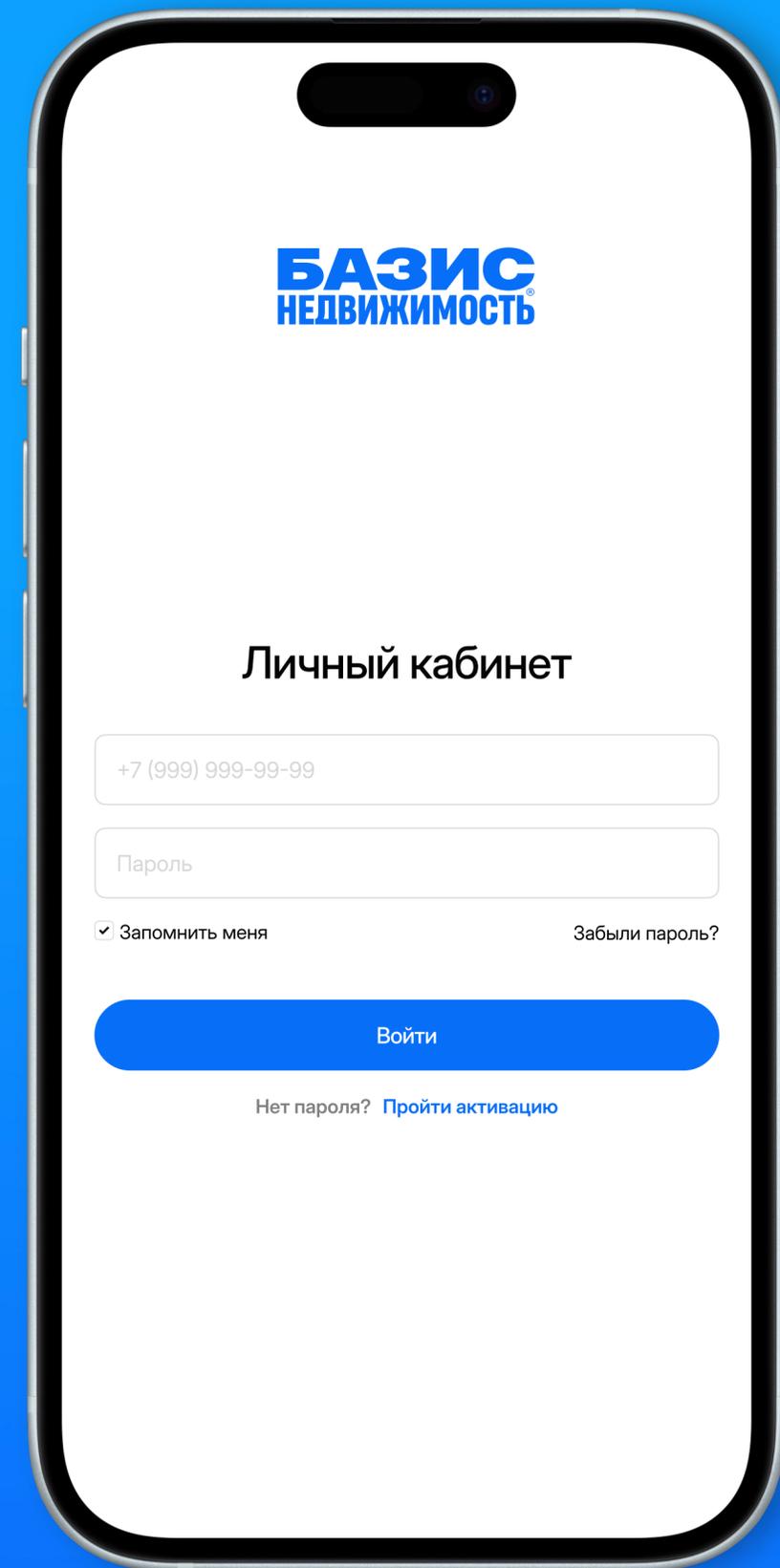


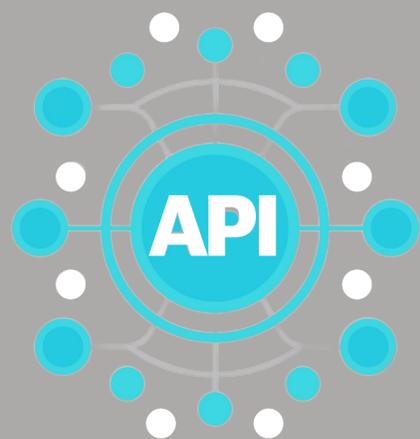
Быстрый доступ к приложению

 RuStore

 EXPLORÉ IT ON
AppGallery

 GET IT ON
Google Play





Создадим интеграции
любой сложности с
помощью собственного API

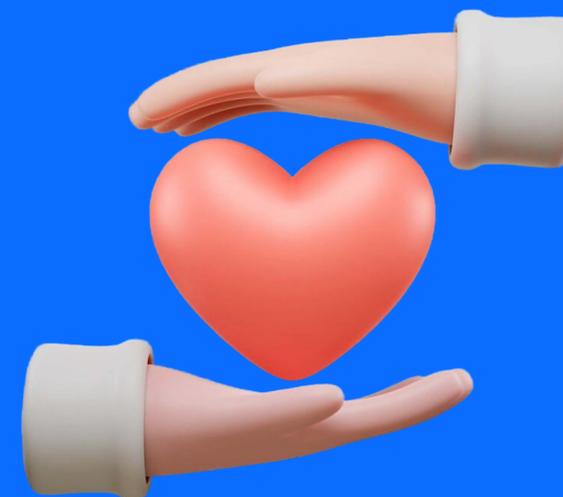


Адаптируем платформу
под готовую экосистему
клиентов

БЫСТРОЕ ВНЕДРЕНИЕ

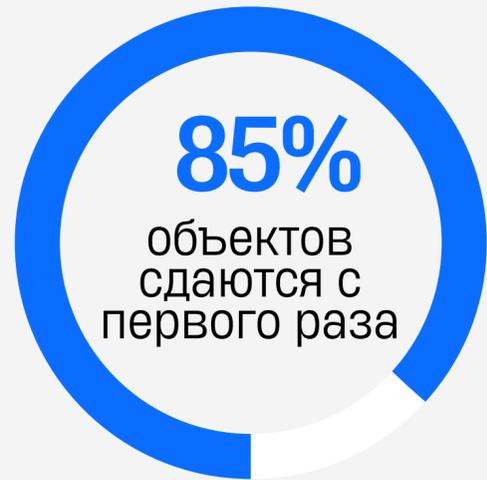
Мы ценим ваше время. Поэтому научились быстро и бесшовно начинать работу. Результат, которым мы гордимся – запуск клиента за 1 день.

ЛЮБИМ КЛИЕНТОВ



Постоянно находимся на связи, помогаем с любыми вопросами, выезжает в регионы для настройки и обучения работы в системе, ежемесячно вносим обновления в систему, повышая удобство работы

ЭФФЕКТ ОТ ВНЕДРЕНИЯ



73%

средний уровень индекса лояльности клиентов после внедрения



×3

процесс заселения происходит в разы быстрее



100%

данных обо всех объектах хранятся в одном месте



**ДО
7 ДНЕЙ**

в среднем сократился процесс устранения замечаний подрядчиками

**НА
97%**

снизилось количество ошибок при фиксации замечаний за счёт готовых справочников и чек-листов

**ДО
500 ТЫС. ₹**

экономия в среднем на каждом лоте



УСПЕШНЫЕ КЕЙСЫ

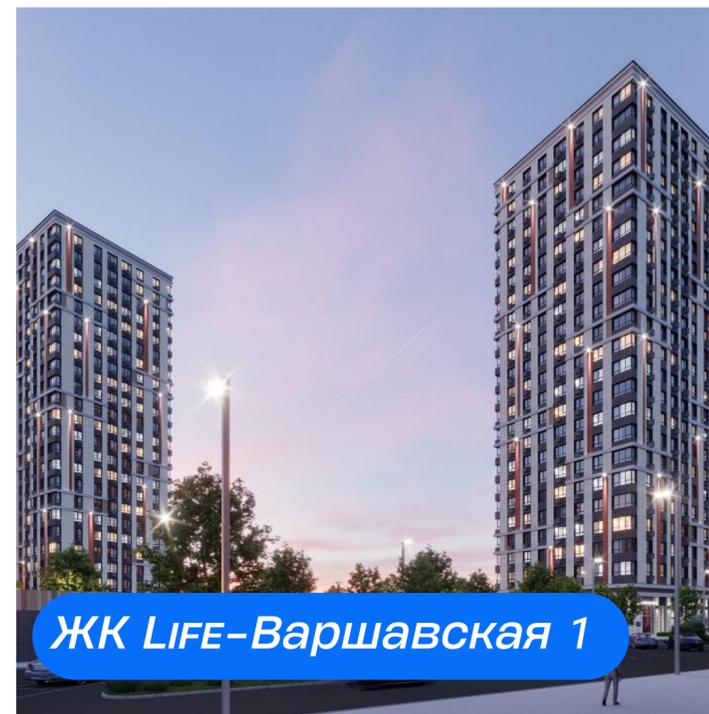


Застройщик «PIONEER» был один из первых клиентов компании. Команда застройщика выбрала систему в 2019 году и внедрила решения для заселения и передачи ключей, внутренней приёмки, гарантийных заявок и передачи УК.

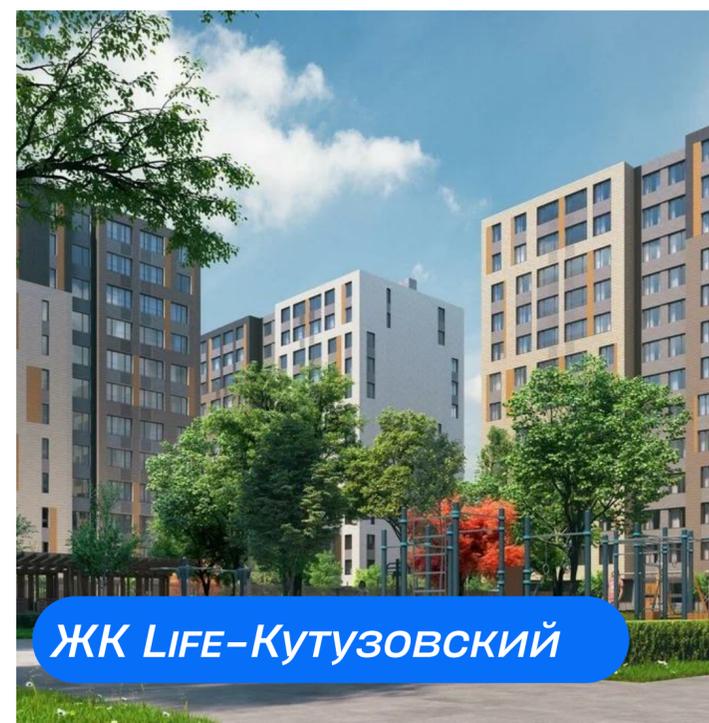
Система интегрирована с приложением жителя. Это позволяет отправлять заявки в систему и передавать их на устранения ответственным лицам.



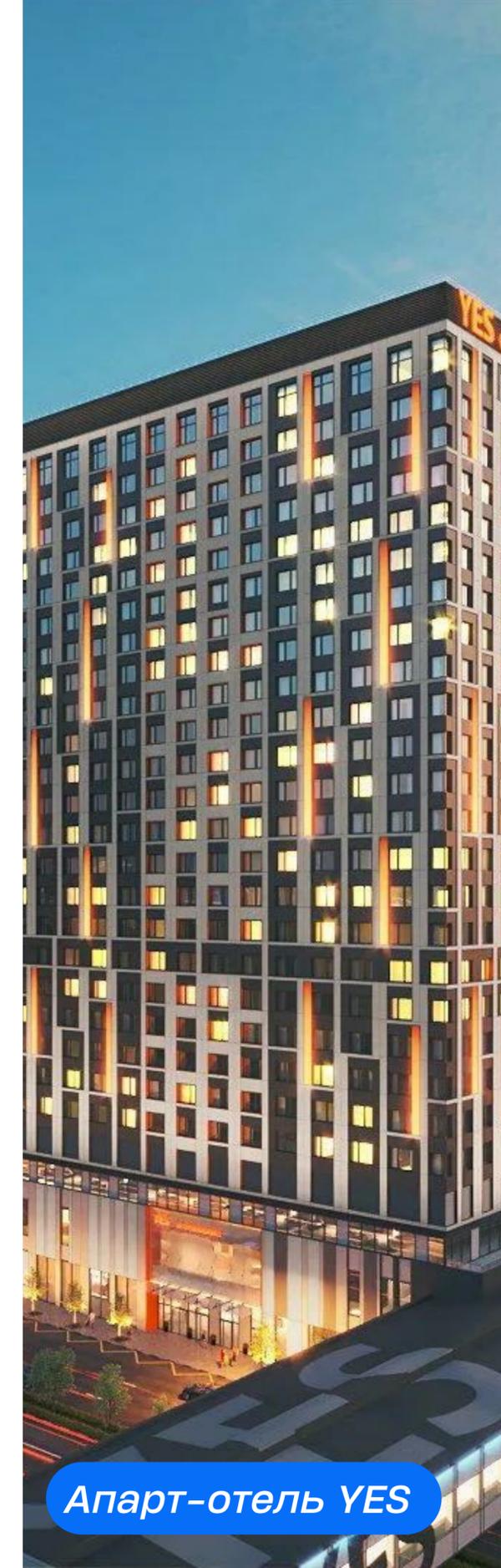
ЖК OSTANKINO BUSINESS PARK



ЖК LIFE-Варшавская 1



ЖК LIFE-Кутузовский



Апарт-отель YES

УСПЕШНЫЕ КЕЙСЫ



Крупнейший застройщик Казани «АК Барс Дом» выбрал систему для комплексной интеграции в существующий IT-ландшафт. Система была распространена на все объекты застройщика в части заселения и передачи ключей, а также внутренней приёмки от генподрядчика.

«Ак Барс Дом» увеличил до 85 % передачу квартир с первого раза благодаря цифровому решению от «Базис Недвижимость».



ЖК Дома у сада



ЖК Новый свет



ЖК Мой Ритм

УСПЕШНЫЕ КЕЙСЫ



Застройщик «CapitalGroup» специализируется на возведении объектов классов Бизнес и Премиум.

В ходе сотрудничества, был автоматизирован этап внутренней приёмки объектов от генподрядчика, а также этап заселения и передачи ключей.



ЖК CAPITAL TOWERS



ЖК Медный 3.14

УСПЕШНЫЕ КЕЙСЫ

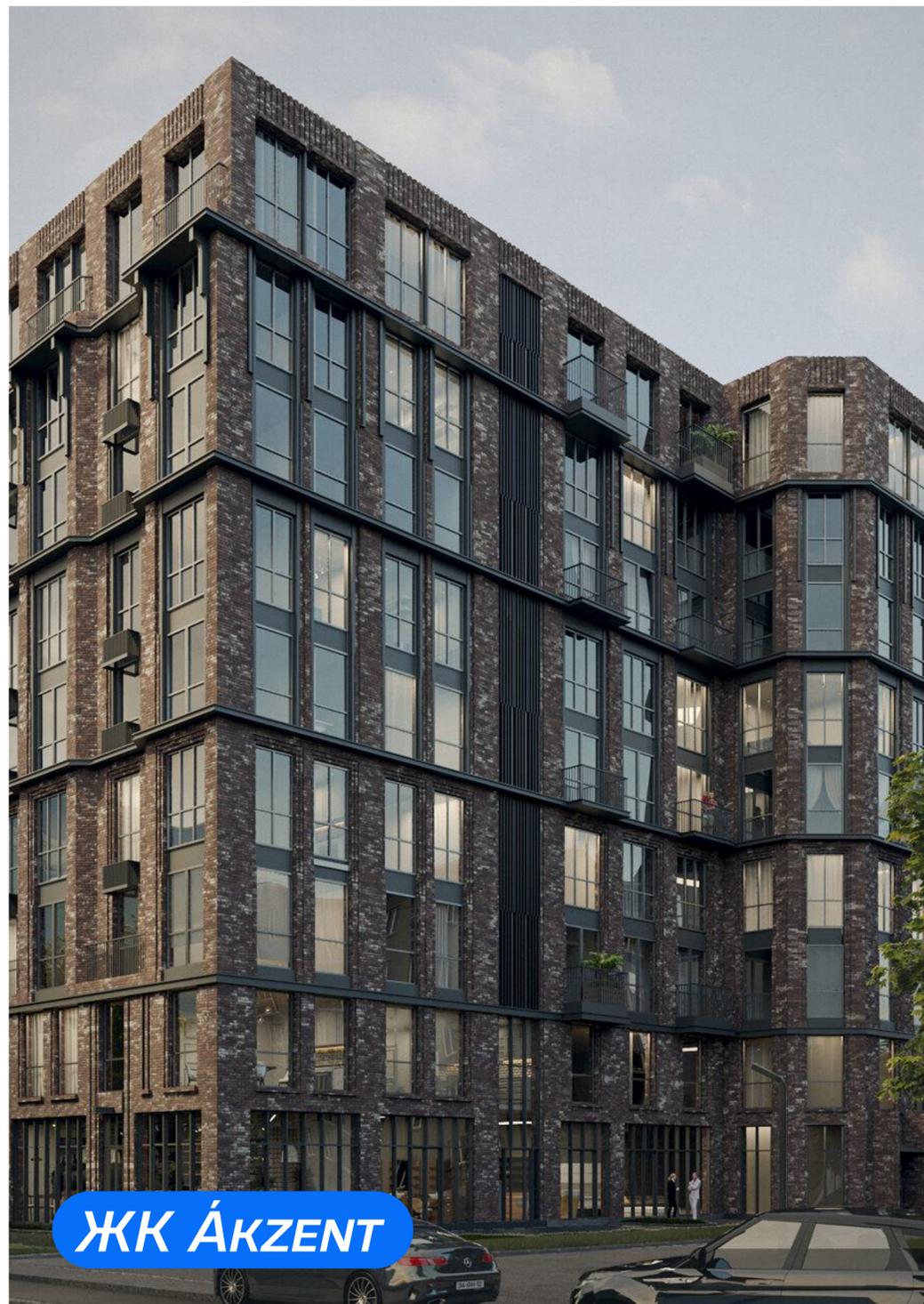
ААГ

Застройщик «ААГ» запустил передачу квартир в новом проекте бизнес-класса «Акцент».

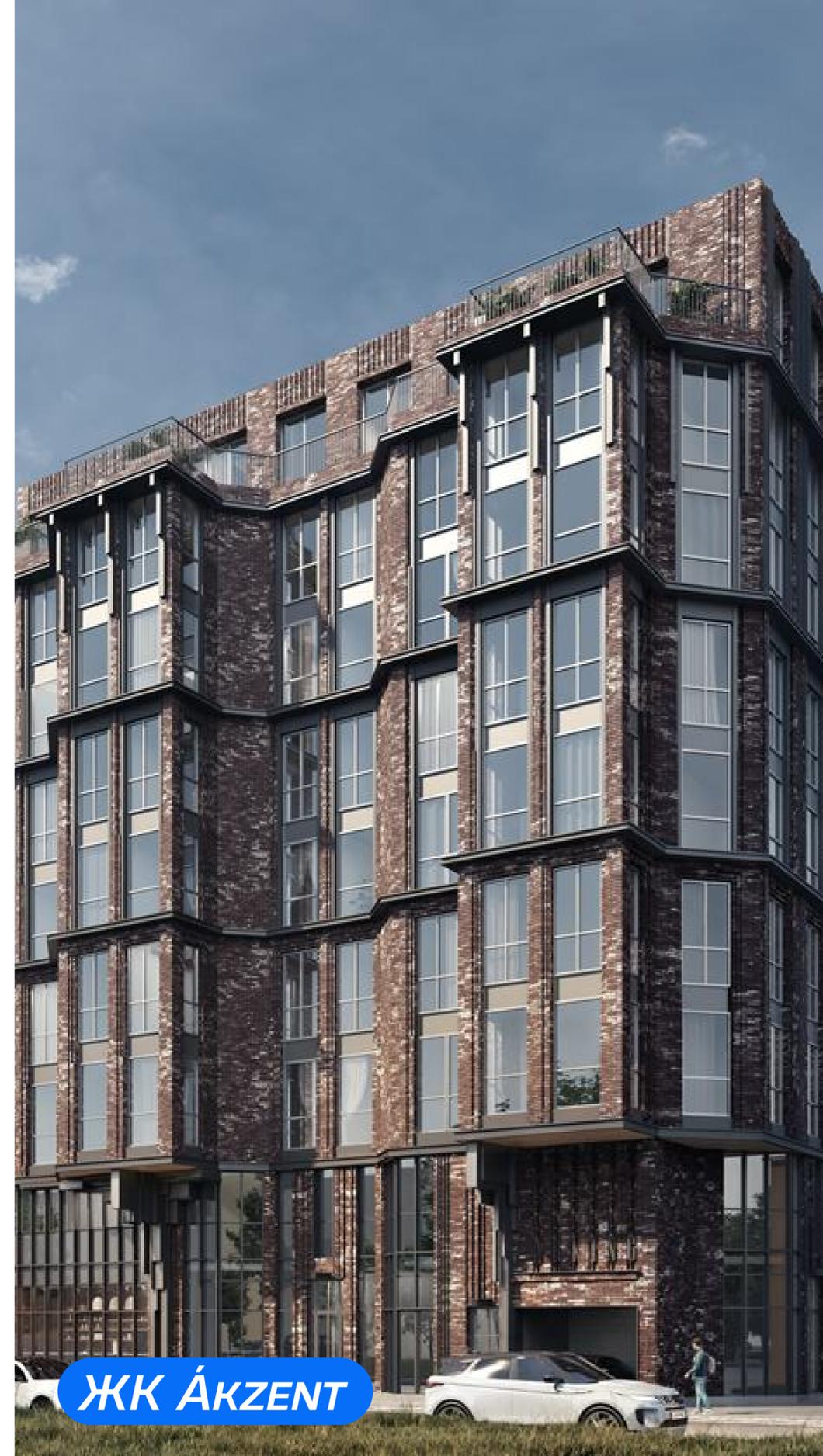
Для увеличения прозрачности и улучшения уровня клиентского сервиса, при передаче квартир дольщикам девелопер применял цифровой сервис «Базис Ключи». Сервис ускорил процесс передачи объектов в три раза, сократил издержки и помог выстраивать более эффективные рабочие процессы на этапе заселения.



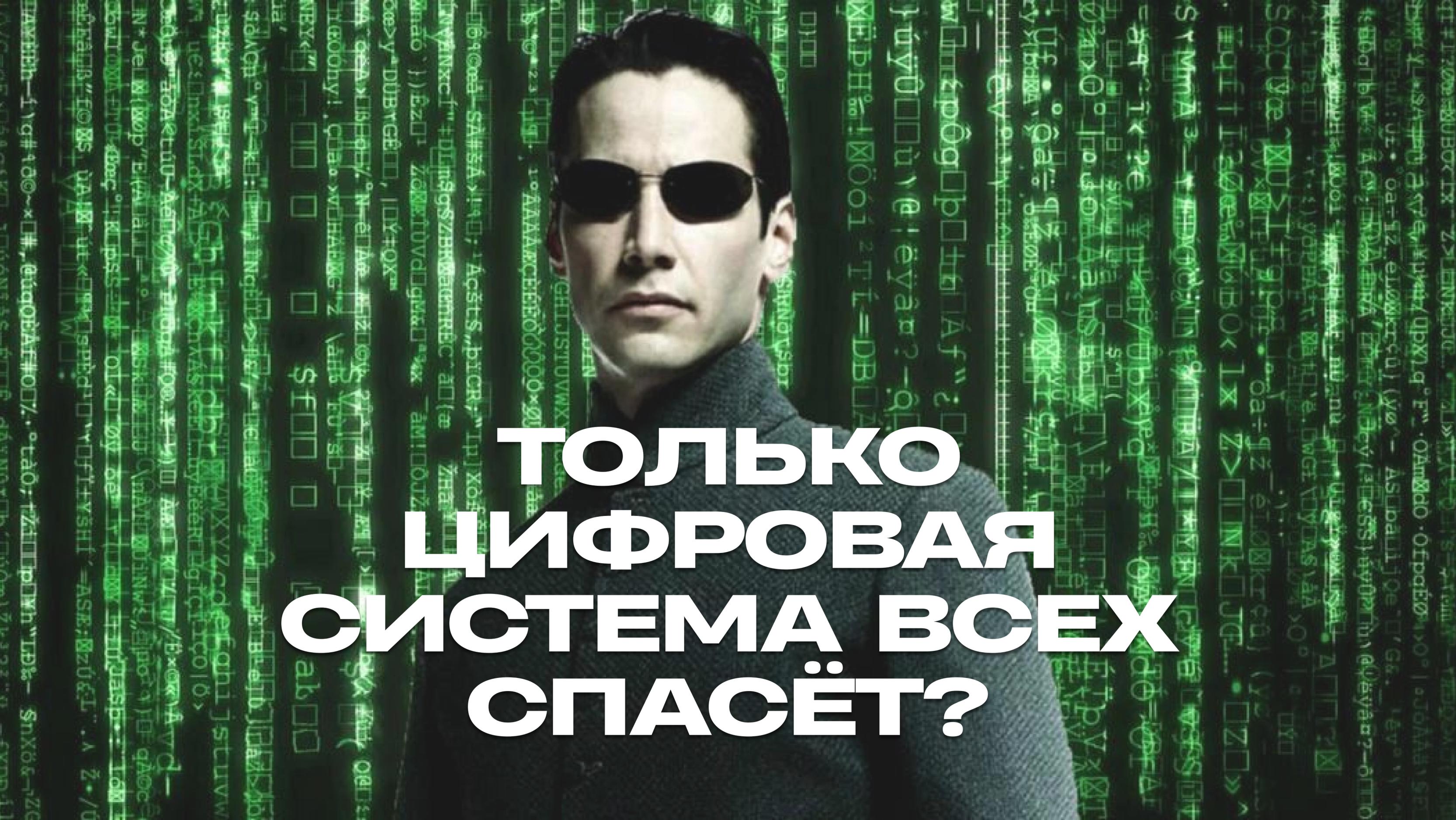
Подробнее по QR-коду



ЖК АКЦЕНТ



ЖК АКЦЕНТ

A promotional image for the movie 'The Matrix'. It features Keanu Reeves as Neo, wearing his signature black sunglasses and a dark blue sweater. He is looking directly at the camera with a serious expression. The background is a dense, vertical stream of green digital code, reminiscent of the 'Matrix rain' effect. Overlaid on the center of the image is the Russian text 'ТОЛЬКО ЦИФРОВАЯ СИСТЕМА ВСЕХ СПАСЁТ?' in large, bold, white capital letters.

ТОЛЬКО ЦИФРОВАЯ СИСТЕМА ВСЕХ СПАСЁТ?

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!



Александр Разин,
операционный директор
ar@basis.center

Telegram-канал



Сайт



**РАСТИТЕ «В КВАДРАТЕ»
ВМЕСТЕ С НАМИ**