



**Комфортная среда проживания через
организацию цифрового пространства
для жителя**

НА ФОРУМЕ В РАМКАХ СЕССИИ ЕРЗ

Евгения Заволжина

Генеральный директор управляющей компании
FORUM SERVICE

— Наша цель?

Цель запуска цифровых сервисов — удобство и комфорт клиента.

Образ-результат:

1. Цифровые продукты отвечают актуальным потребностям клиентов.
2. Оперативно выявляются и корректируются отклонения бизнес-процессов, влияющие на индекс удовлетворённости клиента девелоперским продуктом.
3. Возможность оперативно тестировать гипотезы и предлагать клиенту наилучшее решение из палитры при оптимальных затратах.

Клиент цифровой экосистемы

1.

Владельцы недвижимости

Собственники объектов
недвижимости и члены их семьи

2.

Арендаторы недвижимости

Арендаторы жилой и
коммерческой недвижимости

3.

Обслуживающий персонал

Личный обслуживающий персонал,
подрядные организации.

4.

Девелопер

Основной заказчик, идеолог концепции и бенефициар объекта недвижимости как проекта.

— Как обеспечивается комфортная цифровая среда?

Экосистема возможностей

Возможность влиять на развитие цифровых продуктов сервисной компании и девелопера.

САМОАКТУАЛИЗАЦИЯ

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

ПРИЗНАНИЕ ОБЩЕСТВОМ

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

ПРИЧАСТНОСТЬ К ГРУППЕ

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

ПОТРЕБНОСТЬ В БЕЗОПАСНОСТИ

Просмотр баланса счёта, его пополнение, формирование необходимых обращений (заявки, письма, запросы информации и передача сведений), удобный и быстрый вызов служб быстрого реагирования.

ФИЗИОЛОГИЧЕСКИЕ НУЖДЫ

— Как обеспечивается комфортная цифровая среда?

Оптикаанальность. Новый формат взаимодействия.

Оптикаанальность – отклик на потребность клиента выраженный в виде предложения наиболее подходящей формы взаимодействия клиента с сервисной компанией, путём предложения оптимального канала связи для оперативного и удобного решения возникшего вопроса.

Новейший словарь FORUM/ 2023

Благодарю за внимание



Евгения Заволжина

Генеральный директор управляющей компании
FORUM SERVICE