

Название кейса

Онлайн-заселение

Сроки реализации (с / по):

15.02.2023 — 11.10.2023

Компания, которая реализовала кейс:

ПИК

Сайт компании, которая реализовала кейс:

<https://www.pik.ru/>

Руководитель по реализации кейса от компании с должностью:

Литовченко Олег Анатольевич, руководитель UX-лаборатории

Исходные данные

Приёмка квартиры — исконно довольно сложный и сумбурный процесс, в котором задействованы как минимум два человека, зависящих друг от друга. Это клиент, который хочет поскорее переехать в новое жильё, и менеджер заселения, которому нужно как можно быстрее передать все квартиры.

Обычно, когда начинается заселение дома, будущий житель пытается успеть узнать об этом первым и как можно скорее договориться о встрече с менеджером. Иначе ему придётся стоять в длинной очереди из желающих получить свою квартиру — дополнительное ожидание вызывает стресс и негодование.

Если пробиться получается, клиент выбирает доступное время и день, и под встречу бронируется ограниченный запас времени, обычно это час или полтора. За это время он должен встретиться с менеджером, подняться и осмотреть квартиру, «здесь и сейчас» выявить и описать замечания, если они есть, и подписать необходимые бумаги. Всё это при постоянном сопровождении менеджера, у которого через час уже другой клиент, и выбиваться из графика он не может.

За день один менеджер в среднем может провести всего 7-10 встреч, что образует «бутылочное горлышко» и растягивает процесс заселения дома на 2-3 месяца. Понятно, что мало кому нравится бороться за возможность принять свою же квартиру, торопиться и испытывать стресс.

Проблема:

Основная проблема в том, что будущему жителю приходится выжидать сообщения о начале заселения, торопиться записаться и потом подстраиваться под доступные временные рамки. Не всегда возможно выбрать удобный день и время, кому-то даже приходится отпрашиваться с работы, чтобы успеть попасть в рабочее время менеджера. Конечно, получение ключей вне рабочего времени исключено.

Когда начинается приёмка, в квартире нельзя провести больше определенного количества времени, чтобы тщательно её осмотреть и самостоятельно убедиться в её готовности. Для этого даже нанимаются сторонние специалисты («приёмщики»), которые за дополнительную плату помогают это сделать за клиента. Кроме того, «классический» формат заселения с менеджером не исключает человеческий фактор — сотрудник может опоздать, забыть копии документов, что-то неправильно понять или объяснить.

Для бизнеса это также невыгодно. Поток заселяющихся всегда представляет собой «комету»: в первые 1-2 месяца, пока передаются 80% квартир, заявок на встречу очень много и их сложно обработать все одновременно. На проекте в этот период должно присутствовать по 5-10 менеджеров. А затем количество заметно снижается, и освободившихся сотрудников нужно задействовать опять на другом проекте. Но несколько человек приходится оставлять, чтобы передать ключи оставшимся жильцам. Это заставляет бизнес балансировать между скоростью заселения и затраченными на него ресурсами. Чаще всего в результате или «страдает» клиент, или бизнес терпит убытки.

Описание кейса/Основное решение:

Для решения проблем «классического» заселения, ПИК первым на рынке РФ перевёл передачу ключей от квартиры в новый формат онлайн-заселения.

Процесс максимально понятен и клиентоориентирован — он позволяет новым жителям получить ключи от долгожданной квартиры в любое удобное время без предварительной записи.

За две недели до начала заселения, будучи дома, можно изучить шаблоны документов, которые нужно будет подписать в конце, получить обмеры БТИ и выпустить электронную подпись. Когда квартира будет готова — в свободное время можно ознакомиться с подробной инструкцией по процессу, а затем приехать на проект, получить ключи из постамата и осмотреть квартиру в комфортном темпе. Если замечания есть, в приложении их можно внести сразу или в течение 3 дней после получения ключей — это позволяет клиенту всё взвесить без спешки. Подписать документы тоже не составляет никакого труда, благодаря электронной подписи.

Все этапы заселения проходят через мобильное приложение, где мы подробно отразили каждый шаг, который нужно сделать будущему жильцу. Мы постарались учесть все вопросы и проблемы, которые могут возникнуть в процессе заселения, чтобы он проходил максимально автономно и зависел только от пользователя. В случае проблем, с любого экрана приложения можно обратиться в чат или позвонить по телефону, чтобы получить поддержку или ответы на вопросы. На проекте также присутствует дежурный менеджер, который в короткий срок может прийти на помощь, если возникли проблемы с получением ключей или что-то мешает осмотру квартиры.

Сайт кейса при наличии:

https://drive.google.com/file/d/1UxLX_loX2-ozzvPJx-NpYzN-cjD0cwGY/view?usp=drivesdk

Результаты до и после:

В результате пилотного запуска онлайн-заселения на наших Московских проектах, нам удалось:

1. снизить срок заселения 80% квартир в среднем на 30 дней, в 2,5 раза, а также в 2 раза увеличители показателей индексов NPS и CSI, за счёт доступности процесса 24/7 и его удобства для клиента
2. снизить количество затраченных на заселение каждого дома средств в среднем на 50%, за счёт ускорения темпов заселения, снижения количества менеджеров в процессе и уменьшения количества оставляемых замечаний
3. снизить количество вызываемых клиентами профессиональных приёмщиков на 50%, благодаря подробности, прозрачности и понятности процесса

Что касается замечаний:

4. увеличили количество квартир без замечаний на 10%
5. уменьшили среднее количество замечаний на 20%
6. уменьшили число не принятых квартир на 5%

В 2024 году мы планируем масштабировать решение с помощью гибридного процесса заселения (через приложение) на основе онлайн-заселения. Это позволит использовать решение в остальных 13 регионах присутствия ПИК в РФ, где не всегда возможно реализовать новую схему заселения в исходном виде.

Ссылка на дополнительный материал с подробностями:
(необязательно)

–

В чем вы видите уникальность вашего кейса?

(Почему вы считаете, что кейс достоин стать победителем в своей номинации?)

Онлайн-заселение — единственный на рынке РФ кейс получения ключей и приёмки квартиры полностью без участия менеджера по заселению. Весь процесс проходит через мобильное приложение, в любое время суток. Самое важное, что онлайн-заселение лишено всех основных проблем, связанных с «классическим» процессом заселения, которые затрудняют и отодвигают получение долгожданной квартиры.

Подрядчик (поставщик решения) при наличии:

–

Сайт компании подрядчика (поставщика решения) при наличии:

–

Руководитель по реализации кейса от подрядчика с должностью:

–