

Тренды цифровизации в девелопменте

Актуальна ли дистанционная покупка в текущих условиях?

Спикер: Светлана Пинигина

AL)RT
G R O U P

+

ALLIO
self-set erp for developers



Информационная
безопасность



IT-консалтинг и разработка
серверных решений

10 лет

работы с девелоперами

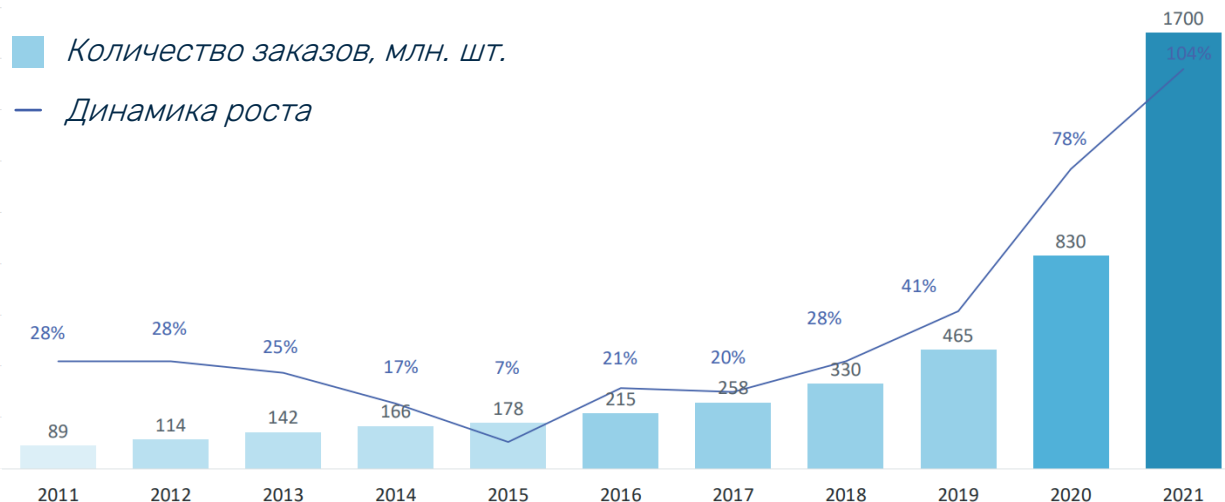
1200+

проектов реализовано

10+

регионов работы ALLIO

Динамика количества заказов, 2011-2021 гг.



За последние 2 года:

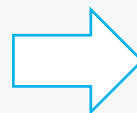
объем рынка e-commerce
увеличился в 2 раза

Прогноз на 2022 год:

прирост заказов **+63%**

2,7 трлн руб

объем рынка e-commerce в 2020 г.

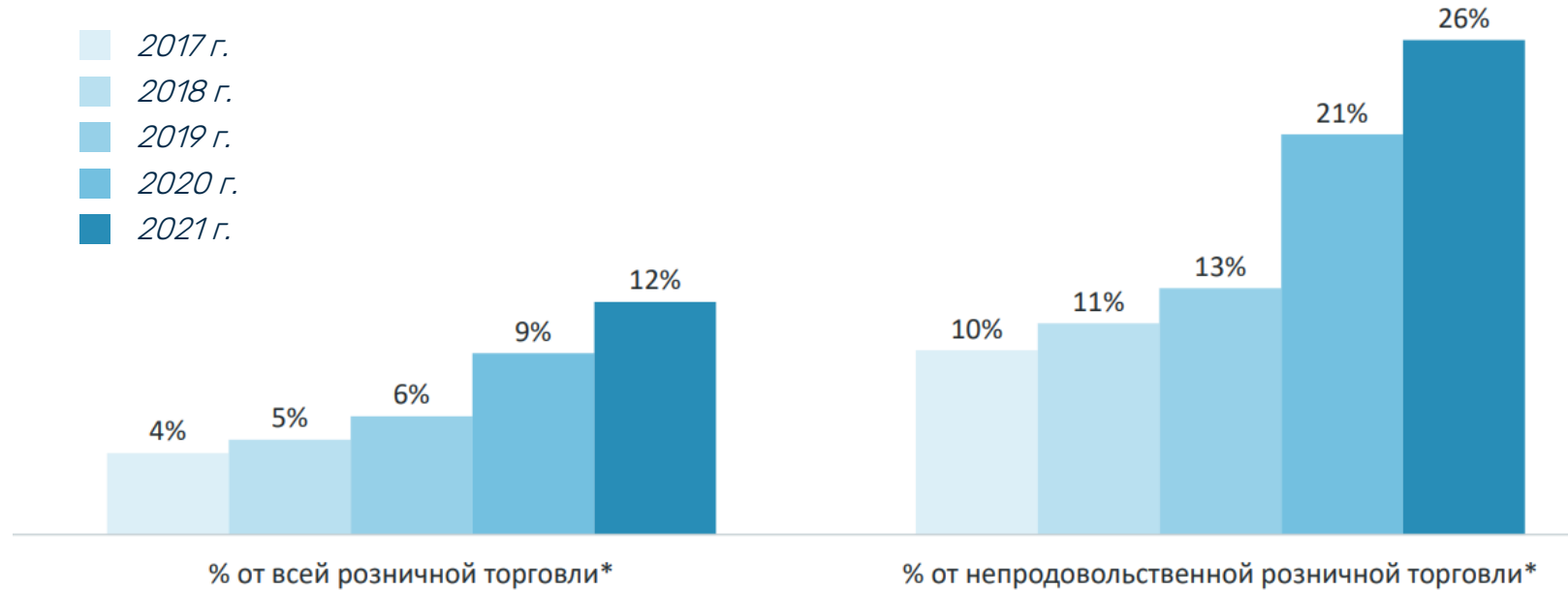


4,1 трлн руб

объем рынка e-commerce в 2021 г.

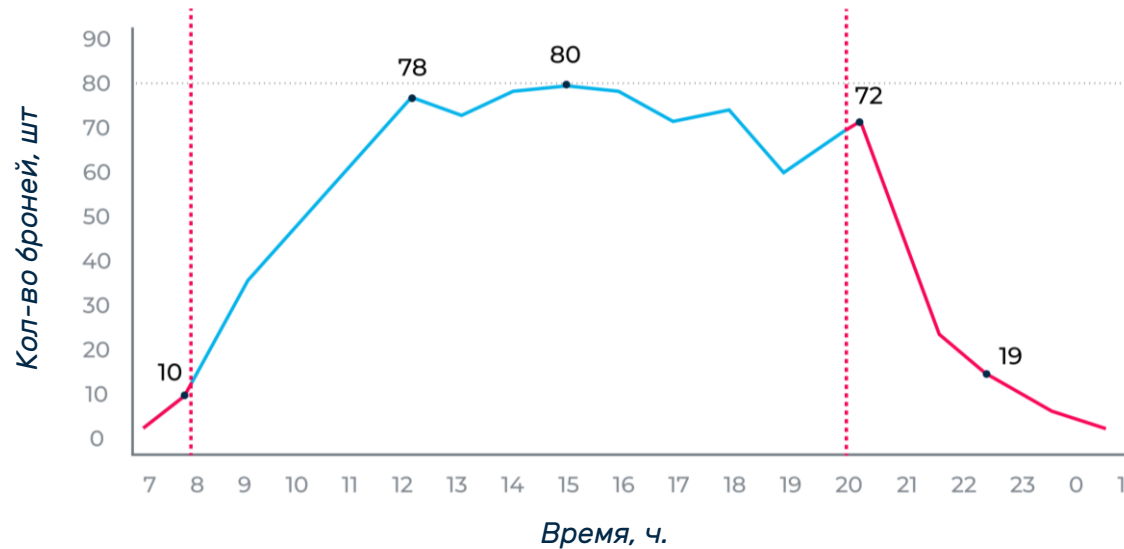
E-commerce занимает все большую долю рынка ритейла

Рост доли e-commerce от рынка ритейла 2017-2021 гг.



Доля e-commerce продолжает расти: в 2021 году она составила **12%** от всего рынка ритейла и **26%** от недовольственного ритейла

Распределение числа броней по времени суток



Сервис для клиента 24/7

- другие регионы с разницей во времени
- неудобно покупать в стандартные рабочие часы
- поиск нового опыта, новаторы
- поколение Z

18 % бронирований проходит через сайт и агентства в вечернее, ночное и утреннее время*

четверг

понедельник

с 20:00 до 8:00

*По внутренней статистике ALLIO на основе данных клиентов

38 100

Заявлений жителей Москвы
на регистрацию прав
вне региона

19 700

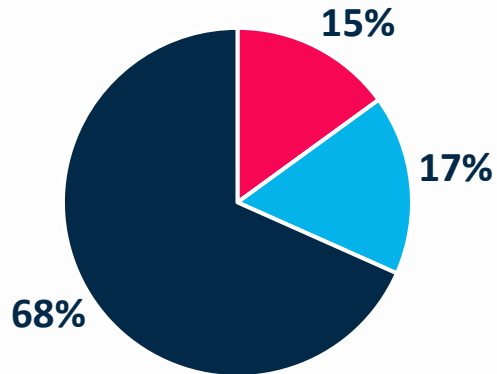
Заявлений жителей регионов
на регистрацию прав
в Москве

ТОП-5 популярных областей:

- Московская обл.
- Тверская обл.
- Краснодарский край
- Калужская обл.
- Санкт-Петербург

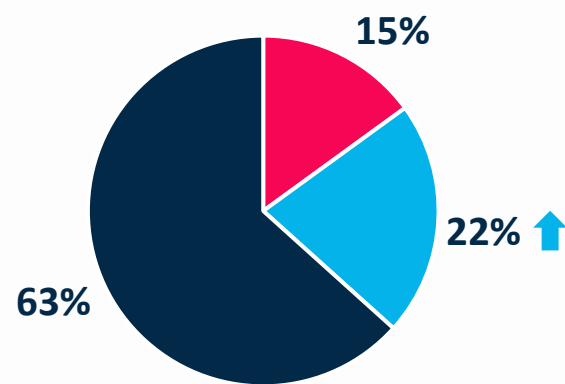
Динамика бронирования online, Россия

Сентябрь 2020



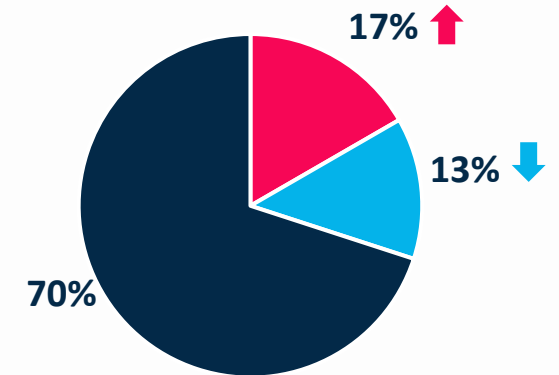
- 15% платное бронирование
- 17% псевдобронь
- 68% форма обратной связи

Сентябрь 2021



- 15% платное бронирование
- 22% псевдобронь
- 63% форма обратной связи

Март 2022

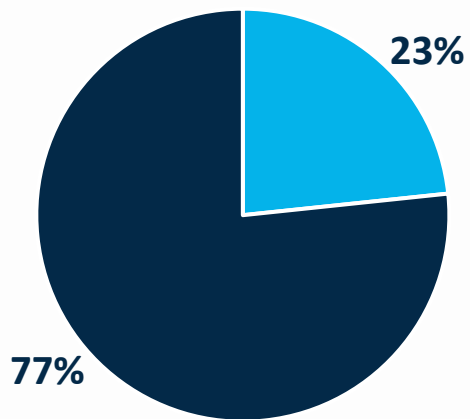


- 17% платное бронирование
- 13% псевдобронь
- 70% форма обратной связи

Интерес к функционалу дистанционной покупки сохраняется и девелоперы продолжают его внедрять. А вот бесплатное бронирование постепенно уходит с рынка - этот инструмент вызывал скорее негатив, поскольку квартиры не снимались с продажи.

Динамика внедрения личного кабинета, Россия

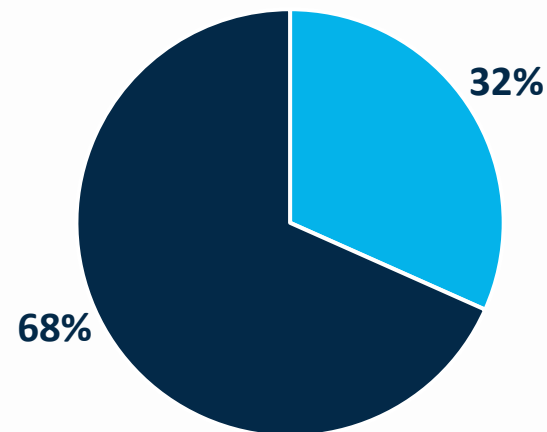
Сентябрь 2021



23% личный кабинет реализован

77% личный кабинет отсутствует

Март 2022



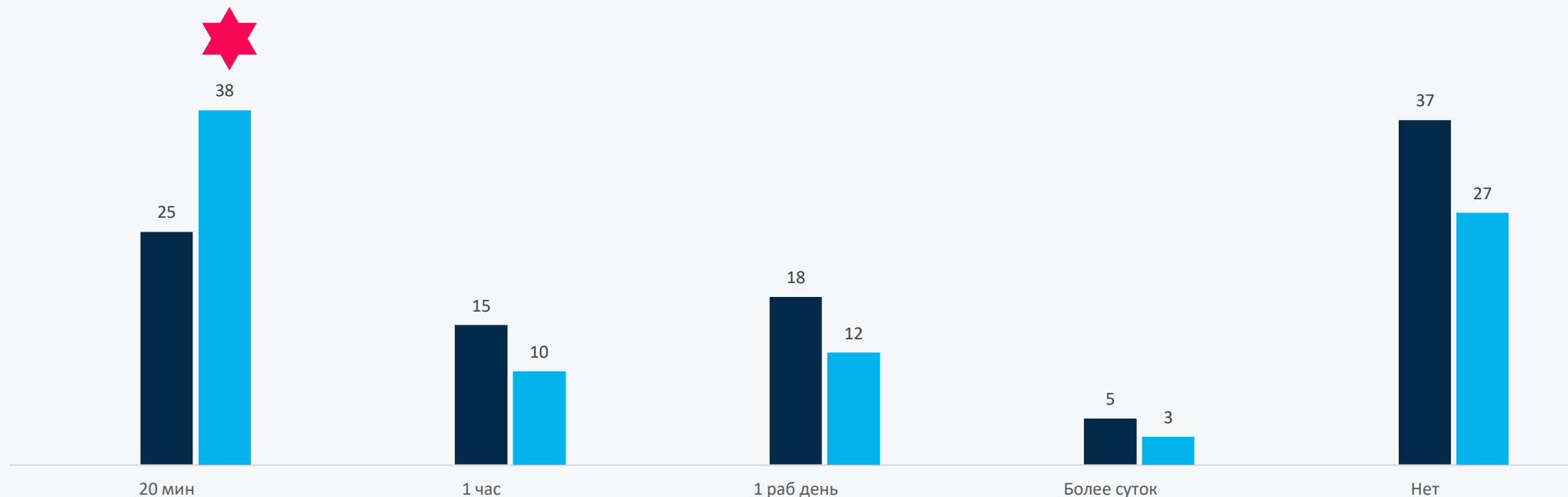
32% личный кабинет реализован

68% личный кабинет отсутствует

Застройщики активно внедряют функционал личного кабинета. Явный тренд на перевод все большего числа коммуникаций с клиентом в digital-среду.

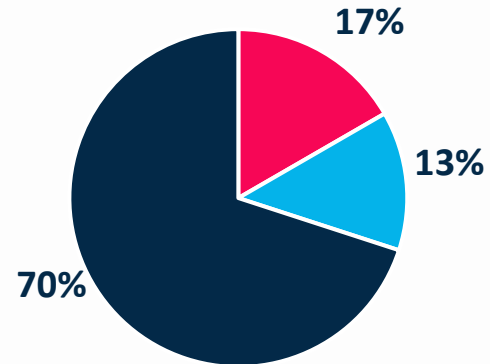
Менеджер перезвонил после взаимодействия с бронью на сайте через

■ Сентябрь 2021 г. ■ Март 2022 г.



Число звонков от менеджеров в первые 20 минут после заявки на сайте увеличилось на **13%**. Косвенно это говорит об усилении автоматизации взаимоотношений с клиентами. Также на **10%** сократилось число заявок без обратной связи, что является следствием усиления конкуренции за клиента.

Россия



17% платное бронирование

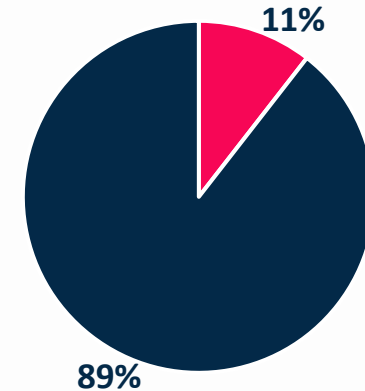
13% псевдобронь

70% форма обратной связи

Запросить результаты
по своей компании:



Краснодар



11% платное бронирование

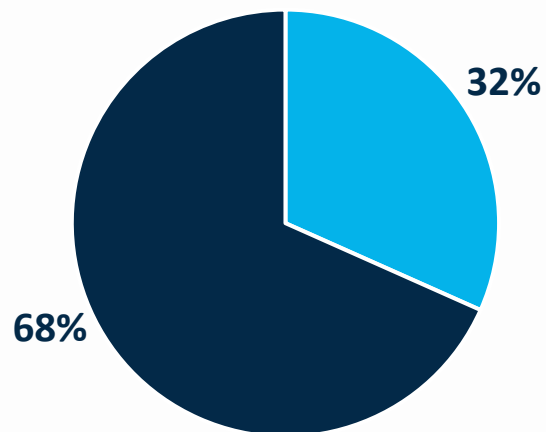
0% псевдобронь

89% форма обратной связи

Краснодар отстает по распространенности инструмента платного бронирования без менеджера

Личный кабинет online, Россия vs Краснодар

Россия

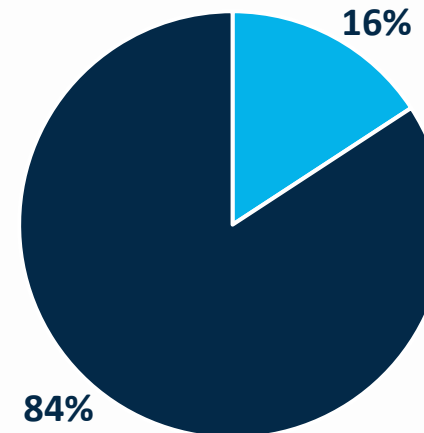


32% личный кабинет реализован
68% личный кабинет отсутствует

Запросить результаты
по своей компании:



Краснодар

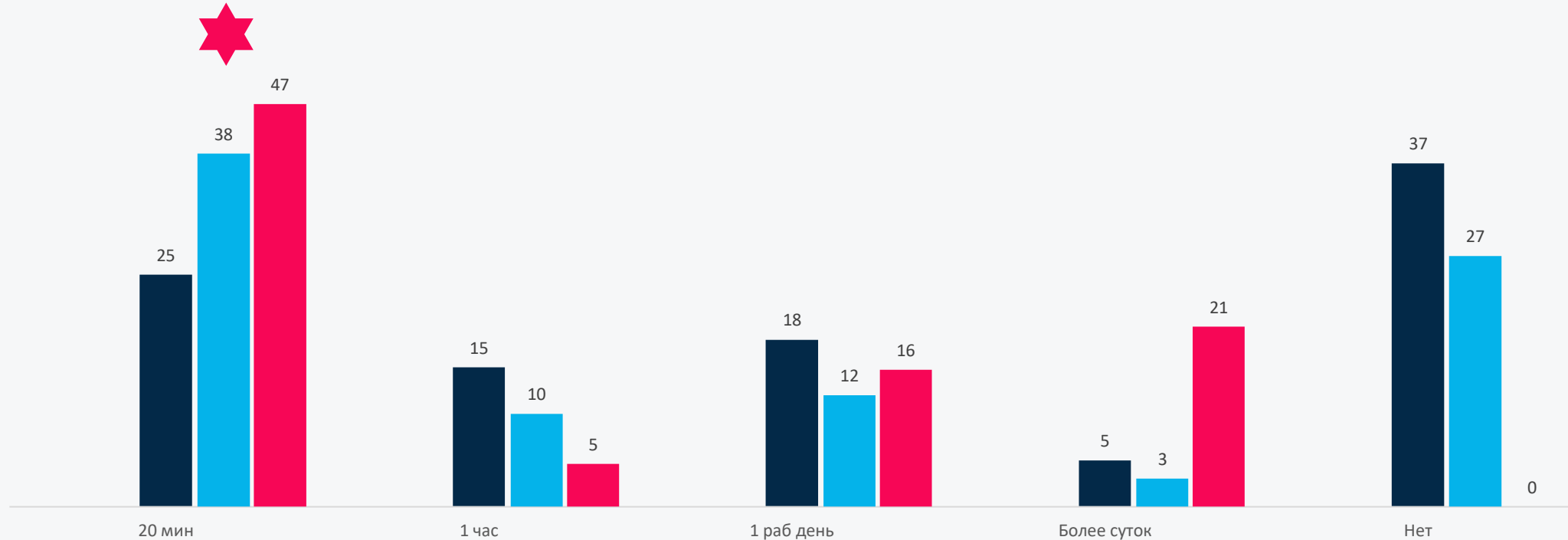


16% личный кабинет реализован
84% личный кабинет отсутствует

Распространенность личного кабинета ниже в 2 раза,
чем средняя по России

Менеджер перезвонил после взаимодействия с бронью на сайте через

■ Россия, Сентябрь 2021 г.
 ■ Россия, Март 2022 г.
 ■ Краснодар, Сентябрь 2022 г.



Число звонков от менеджеров в первые 20 минут после заявки на сайте за год увеличилось более, чем на треть. Косвенно это говорит об усилении автоматизации взаимоотношений с клиентами.

Что сейчас не учтено на сайтах?

- Кнопка «Выбрать квартиру» должна быть закреплена
- Номер телефона кликабелен в мобильной версии и всегда виден в десктоп
- Инструкция к дистанционной покупке с понятно описанными шагами
- **Полнота данных для принятия решения о покупке:** не только планировка, этаж, метраж, но и высота потолка, метраж помещений, расположение на этаже, вид из окна, стоимость и доступные акции
- **Удобство подбора:** детальные фильтры по параметрам, включая район и доступные акции, визуальный подбор с несколькими уровнями приближения

Базовое (но до сих пор не реализовано у некоторых из присутствующих):

- Быстрая загрузка страниц
- Формы регистрации, **работающие с первого раза**

- 1** **Интерактивное коммерческое предложение с возможностью забронировать**
Повышает конверсию из консультации в бронь на 20%
- 2** **Честный прогноз изменения стоимости**
Клиент имеет право знать о планируемых повышениях, без спекуляции
- 3** **Клиент сам рассчитывает стоимость его сделки в зависимости от условий**
Без калькуляторов и отворачивания экрана
- 4** **Персонализированные офферы для повторных покупателей**
Специальные условия для высокой лояльности
- 5** **Взаимодействие застройщика с клиентом на каждом этапе отношений**
Продажа – ожидание сдачи – выдача ключей – проживание

Светлана
Пинигина



 piniginasv

**ЗАДАТЬ
ВОПРОС
ЛИЧНО**



info@allio.ru



8 (812) 642-71-37