

Управление информационно-технологическими проектами Домашнее задание №1
ФИО: <b>Шумахер Марк Евгеньевич</b>
Группа: <b>ИКБО-20-22</b>

## **Часть 1: История**

### **Название, сфера деятельности организации:**

Агентство недвижимости «Ахон Space» специализируется на комплексном сопровождении операций с недвижимостью премиум-класса. Основные направления деятельности: продажа и аренда элитной жилой недвижимости (апартаменты в новостройках, люксовые квартиры, загородные дома), а также коммерческой недвижимости (офисные, торговые и складские помещения). Ключевой принцип работы — предоставление клиентам персонализированного сервиса «под ключ», включая юридическое сопровождение, дизайн-проектирование и управление объектами после сделки.

### **История развития:**

«Ахон Space» было основано в 2016 году командой экспертов с многолетним опытом на рынке элитной недвижимости Москвы. Изначально компания фокусировалась исключительно на жилом сегменте, быстро завоевав репутацию надежного партнера благодаря глубокому знанию рынка и эксклюзивным предложениям. К 2019 году было открыто направление по работе с новостройками бизнес-класса, что позволило привлечь новых ценных партнеров. В 2021 году, следуя за трендами в сфере, было создано подразделение коммерческой недвижимости для работы с корпоративными клиентами, ищущими офисные пространства. На сегодняшний день «Ахон Space» входит в топ-50 агентств элитной недвижимости Москвы по версии ряда отраслевых рейтингов.

### **Достижения и проблемы:**

Достижения:

- Успешное закрытие более 500 сделок с объектами luxury-сегмента.
- Налаживание эксклюзивных партнерских отношений с ведущими девелоперскими компаниями (например, «ПИК», «Группа ЛСР», «Донстрой»).
- Формирование лояльной базы постоянных клиентов, составляющей около 35% от общего объема сделок.
- Создание и успешный запуск направления коммерческой недвижимости.

#### Проблемы:

- Высокая конкуренция на рынке элитной недвижимости, где ключевым фактором является не только объект, но и уровень сервиса.
- Недостаточная представленность в digital-среде: отсутствие мобильного приложения и устаревший функционал сайта не позволяют эффективно привлекать новую аудиторию.
- Ручная обработка большого объема заявок и объектов, возможные задержки и потенциальные ошибки из-за человеческого фактора.

#### Стратегические, долгосрочные цели:

1. Занять лидирующую позицию в сегменте premium коммерческой недвижимости Москвы в течение 5 лет.
2. Увеличить долю сделок с корпоративными клиентами до 35% от общего оборота компании.
3. Расширить географию присутствия, открыв представительства в Санкт-Петербурге и Сочи к 2027 году.
4. Внедрить цифровые технологии как ключевой элемент клиентского сервиса и операционной эффективности.

#### **Примерная организационная структура, масштаб, количество сотрудников:**

Организационная структура является функциональной. Во главе компании стоит Генеральный директор. Под его руководством работают:

- Отдел жилой недвижимости: риелторы, менеджеры по продажам, специалисты по новостройкам.

- Отдел коммерческой недвижимости: менеджеры по работе с корпоративными клиентами, аналитики рынка.

- Юридический отдел: обеспечивает юридическую чистоту сделок.

- Отдел маркетинга и PR: занимается продвижением, контекстной рекламой, ведением соцсетей и сайта.

- Отдел клиентского сервиса: сопровождает клиентов на всех этапах сделки и после нее.

Общая численность штата — 67 человек. Штат состоит из постоянных сотрудников в головном офисе и риелторов, работающих на сделочной основе.

**Территория (месторасположение, количество помещений, площади):**

Головной офис «Ахон Space» расположен в престижном бизнес-центре в центре Москвы (ЦАО) по адресу: ул. Тверская, д. 10. Офисное помещение общей площадью 200 кв. м. включает в себя:

- Open-space зона на 45 рабочих мест.

- 5 переговорных комнат.

- Кабинет генерального директора.

- Зона ресепшн и кофе-поинт.

- Комната для хранения документации.

Филиалов в других городах на данный момент нет.

## **Часть 2. Идея**

### **Бизнес-причина возникновения проекта:**

Текущий сайт компании является устаревшим, не адаптирован для мобильных устройств и не отражает премиальный статус бренда. Отсутствие мобильного приложения и специализированного раздела для коммерческой недвижимости приводит к потере потенциальных клиентов из числа частных лиц, использующих смартфоны, и корпоративных заказчиков. Ручное управление объектами и заявками замедляет работу и повышает риск ошибок.

Проект направлен на цифровую трансформацию клиентского опыта и операционных процессов для захвата растущей доли рынка коммерческой недвижимости и усиления позиций в жилом сегменте.

### **Общее описание целей:**

Цель проекта — разработка современного мобильного приложения и глубокая модернизация веб-сайта. Проект призван создать единую цифровую экосистему, которая:

1. Представит премиальный бренд «Axon Space» в digital-пространстве.
2. Четко разделит жилой и коммерческий сегменты для целевых аудиторий.
3. Автоматизирует ключевые бизнес-процессы (управление объектами, обработка заявок, коммуникация с клиентом).

### **Задачи, которые должен решать проект:**

– Разработать кроссплатформенное мобильное приложение для iOS и Android для частных клиентов с функционалом: просмотр каталога, онлайн-заявки, запрос на консультацию, сохранение избранного, push-уведомления о новых объектах.

– Провести полный редизайн и переработку существующего веб-сайта с созданием двух отдельных интуитивных разделов: «Жилая недвижимость» и «Коммерческая недвижимость».

– Реализовать на сайте личный кабинет для корпоративных клиентов (юридических лиц) с расширенной аналитикой объектов, функционалом для массового отбора помещений, возможностью загрузки ТЗ и онлайн-запроса коммерческих предложений.

– Внедрить CRM-систему (как часть новой платформы) для автоматизации управления сделками и клиентской базой.

– Обеспечить интеграцию сайта и приложения с популярными сервисами онлайн-показов (виртуальные 3D-туры).

### **Краткая характеристика модернизируемых бизнес-процессов:**

– Привлечение и обслуживание клиентов: Процесс перейдет от пассивного ожидания звонков с сайта к активному привлечению через мобильное приложение и целевой веб-контент. Обработка заявок будет автоматизирована и мгновенно направляться ответственному менеджеру.

– Управление объектами: Добавление новых объектов, обновление статуса и цен будет происходить через единую админ-панель, синхронизируясь с сайтом и приложением, что исключит устаревание информации.

### **Целевая аудитория (на кого направлены изменения):**

Внешняя аудитория:

– Частные лица с высоким уровнем дохода (35-55 лет), ищущие жилую недвижимость премиум-класса.

– Представители малого, среднего и крупного бизнеса (HR-директора, офис-менеджеры, руководители), ответственные за поиск и аренду офисных помещений.

Внутренняя аудитория:

– Риелторы и менеджеры компании, для которых новые инструменты станут основным рабочим местом.

– Сотрудники отдела маркетинга, получающие аналитику по поведению пользователей.

### **Требования:**

– Высокий уровень UI/UX-дизайна, соответствующий позиционированию премиум-бренда.

– Адаптивность веб-сайта для всех типов устройств.

– Срок реализации проекта — 9 месяцев.

– Обязательная интеграция с сервисами виртуальных туров (например, like3D).

– Система должна быть масштабируемой для добавления новых регионов в будущем.

### **Ограничения:**

- Бюджет проекта не должен превышать 3.5 млн рублей.
- Новая система должна быть совместима с используемой 1С:Бухгалтерией.
- Обучение сотрудников работе с новой системой должно быть проведено силами исполнителя.

**Допущения:**

- Предполагается, что корпоративные клиенты будут готовы пользоваться личным кабинетом на сайте после его внедрения.

**Текущий уровень автоматизации:**

На данный момент компания использует:

- Устаревший веб-сайт на базе WordPress с минимальными возможностями кастомизации. Нет мобильной версии.
- Для управления клиентами и сделками используется разрозненный набор инструментов: Excel-таблицы и почтовая переписка. CRM-система отсутствует.
- Юридические документы и база объектов частично ведутся в 1С:Бухгалтерия.
- Фотографии и описания объектов хранятся в облачных хранилищах (Google Диск) без строгой системы.
- Мобильное приложение отсутствует.