

Обновления без потерь

Управление клиентским опытом в период
крупных обновлений ИТ-архитектуры

Волгин Илья Сергеевич

Директор по клиентскому опыту MR Group

MR

О компании

MR

MR Group - девелопер жилой и коммерческой недвижимости **бизнес-класса**.

Наш бренд — это **футуристичные, амбициозные проекты**:

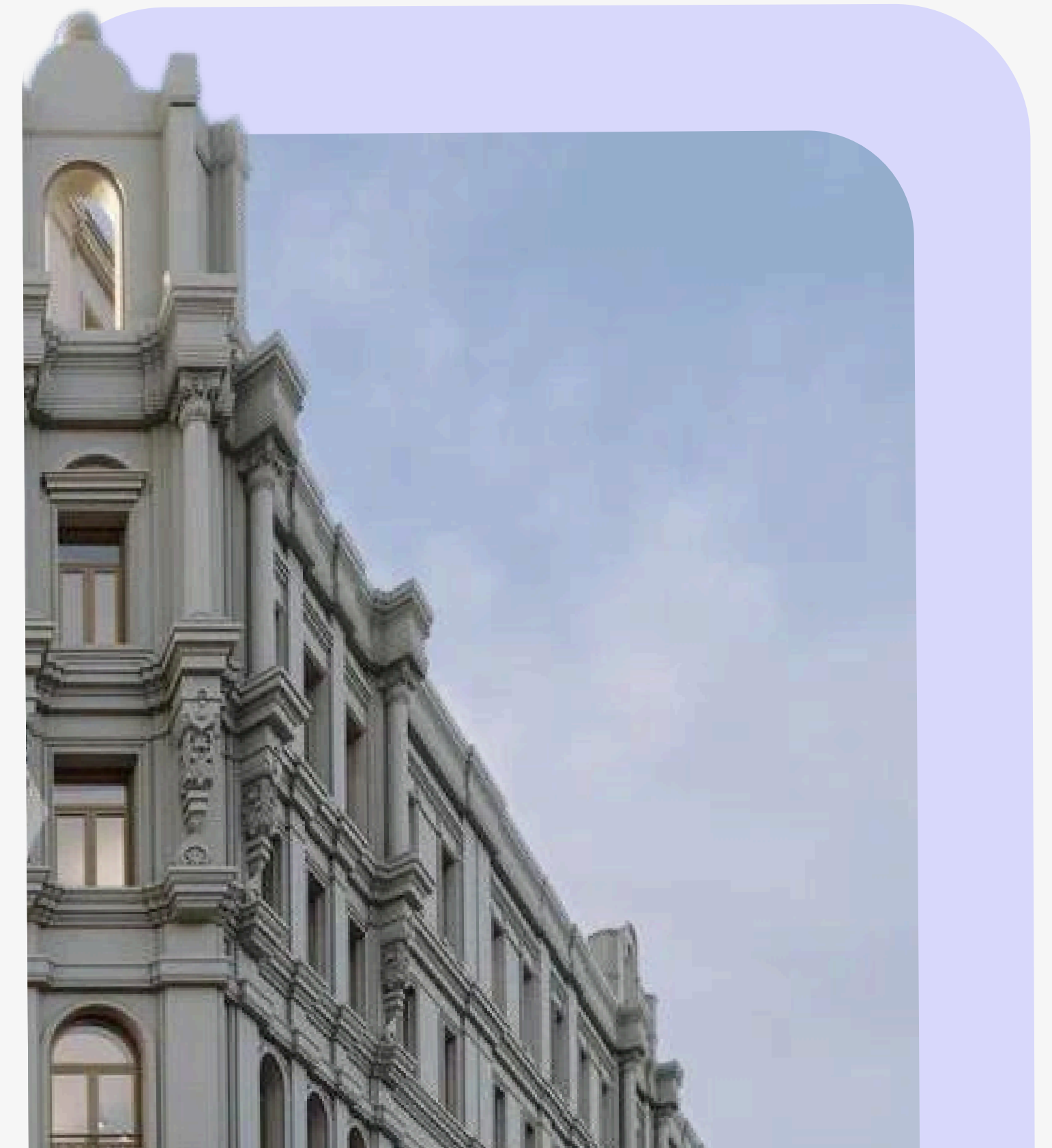
башня One



офис Яндекс



Nicole



Операция по пересадке сердца



Покупатель мечтает о ключах



Девелопер либо оправдывает доверие,
либо превращает мечту в квест на выживание.

2022 рост портфеля и объёмов +
старая ИТ-инфраструктура
не выдерживает нагрузку

- Сбои в системах
- Разная информация в разных каналах
- Ручные ошибки в критические моменты
- Доверие теряется быстрее, чем восстанавливается

Две цели — один путь

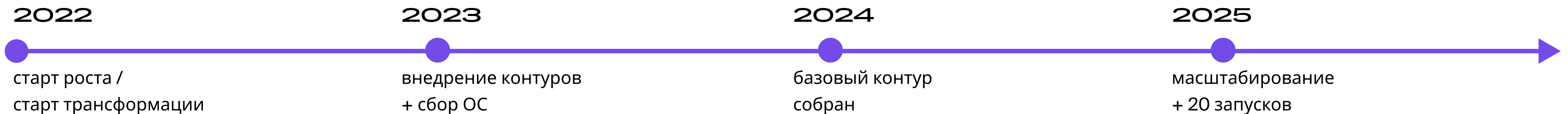
MR

Цель 1 Единый цифровой контур

- CRM
- СЭД - документы и бизнес-процессы
- Сайт mr-group.ru
- Мобильное приложение MR
- Корпоративный портал
- Кабинет партнера

Цель 2 Клиент в центре.

- Пройти трансформацию так, чтобы клиенту становилось лучше, а не хуже



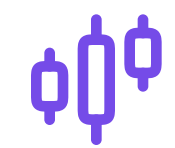
«Голос клиента» как система безопасности

MR



Голос клиента

- Метрики удовлетворенности по CJM: NPS / CSI / CES
- UX-исследования для IT- и бизнес-подразделений



Рыночные бенчмарки

- CX-синдикат и исследования других отраслей



Голос сотрудника

- Регулярный анализ внутренних пользователей



Портрет покупателя

- Инструмент синхронизации продукта и продаж

A modern, multi-story building with large glass windows and a curved facade. The ground floor features a bakery with an outdoor seating area with tables, chairs, and large umbrellas. People are seen walking and sitting. The building has a dark, metallic-looking exterior with gold accents. The word "BAKERY" is visible on the facade.

Изменение культуры компании

Было (2023)

Негатив не показывать /
любой отзыв – повод наказать

Стало 2025

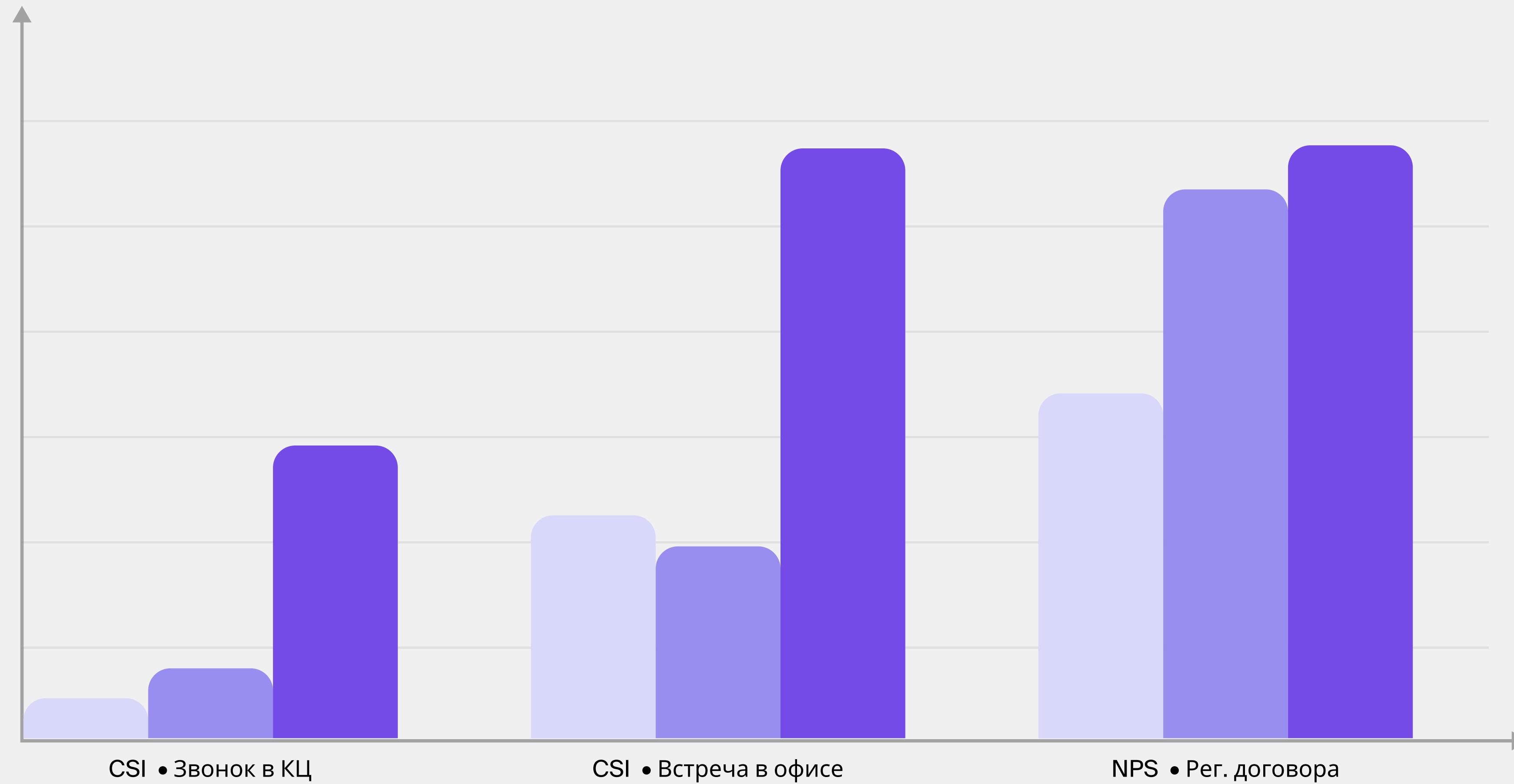
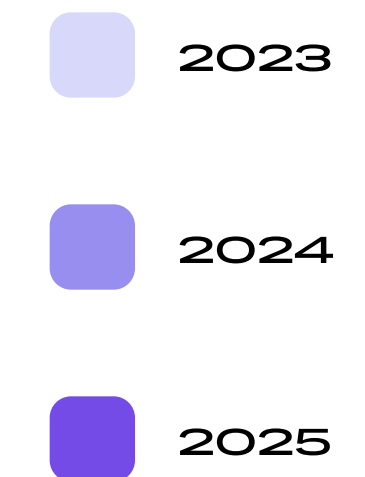
Руководители спрашивают: «Когда
будут данные от клиентов?»

Отсутствие обратной связи стало
восприниматься как проблема

Рост охвата обратной связи



Количество ответов по ключевым каналам

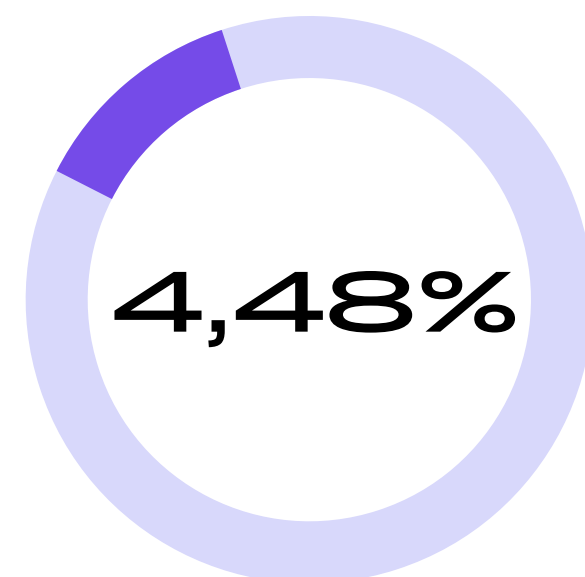


Высокая конверсия в ответ

MR



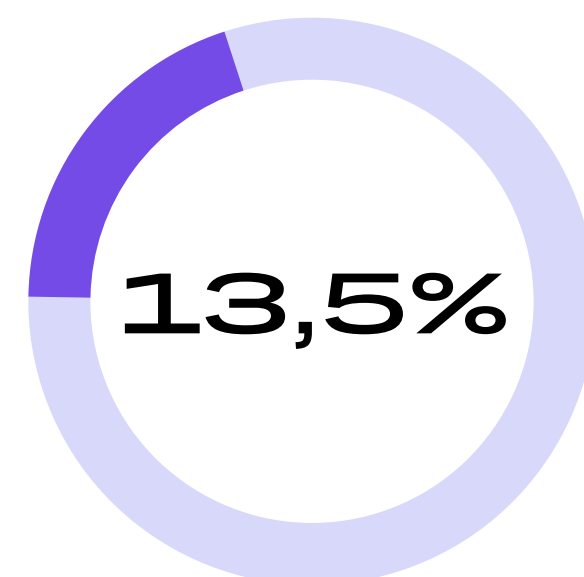
CSI Звонок в КЦ



2025



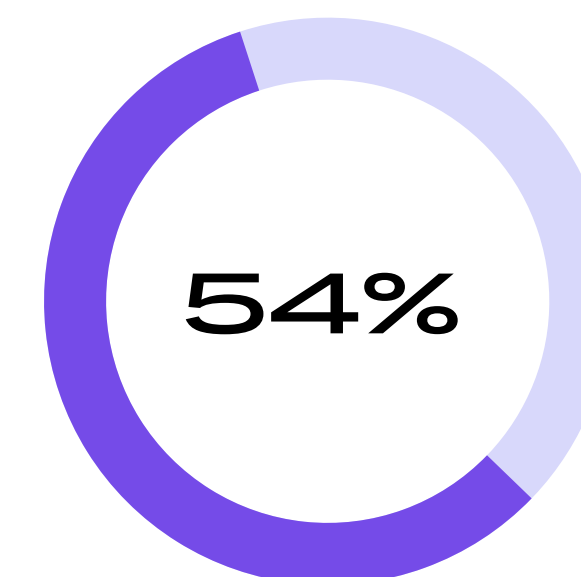
CSI Встреча в офисе



2025



NPS Рег. договора



2025

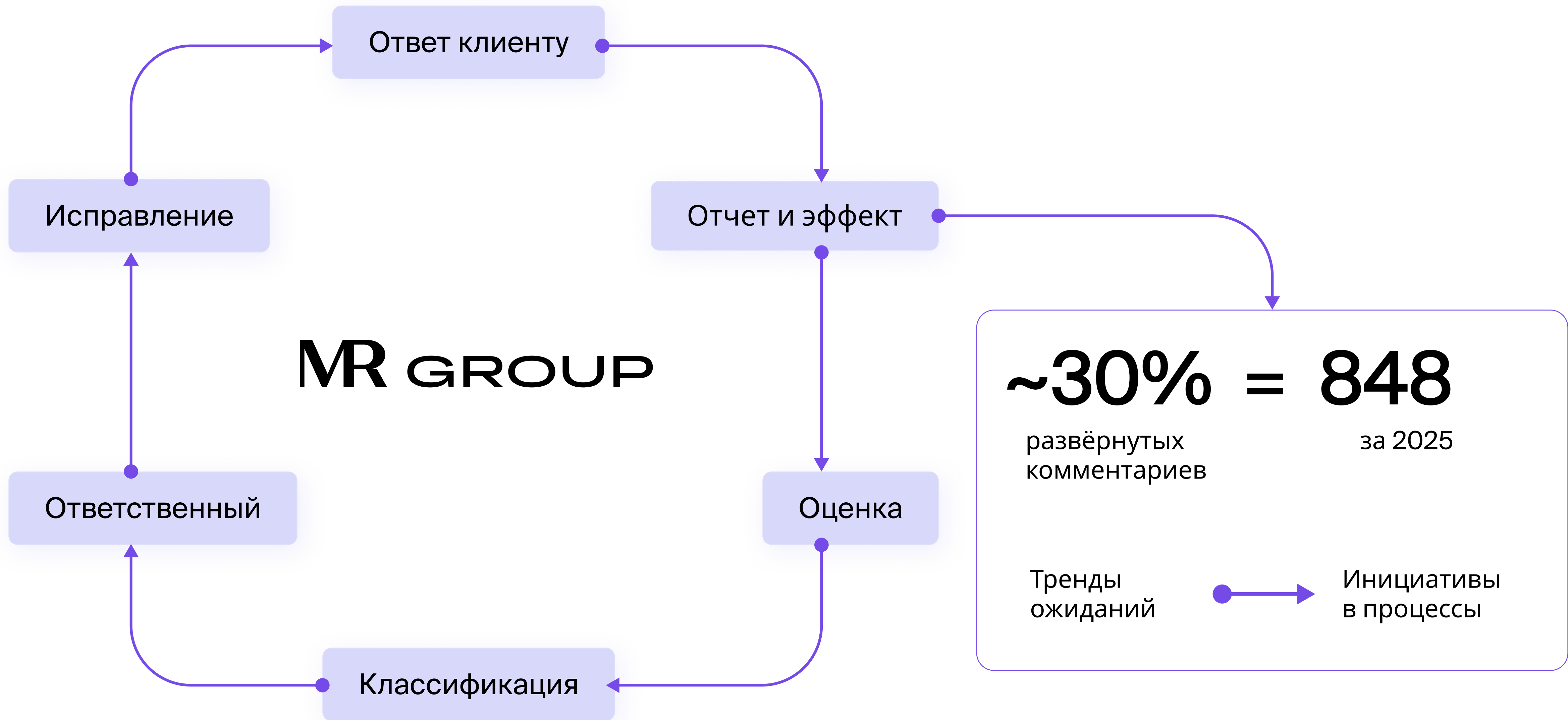
Оценки растут и держатся высокими



Метрика	2023	2024	2025
CSI после звонка в КЦ	Базовый год	+0,9 %	+2,8 %
CSI после встречи в офисе	Базовый год	+0,8 %	+2,3 %
NPS после рег. договора	Базовый год	+2,9 %	+7,1 %

От сигнала до действия

MR



Цифровые продукты



+56%

Конверсия сайта-маркетплейса
в бронирования

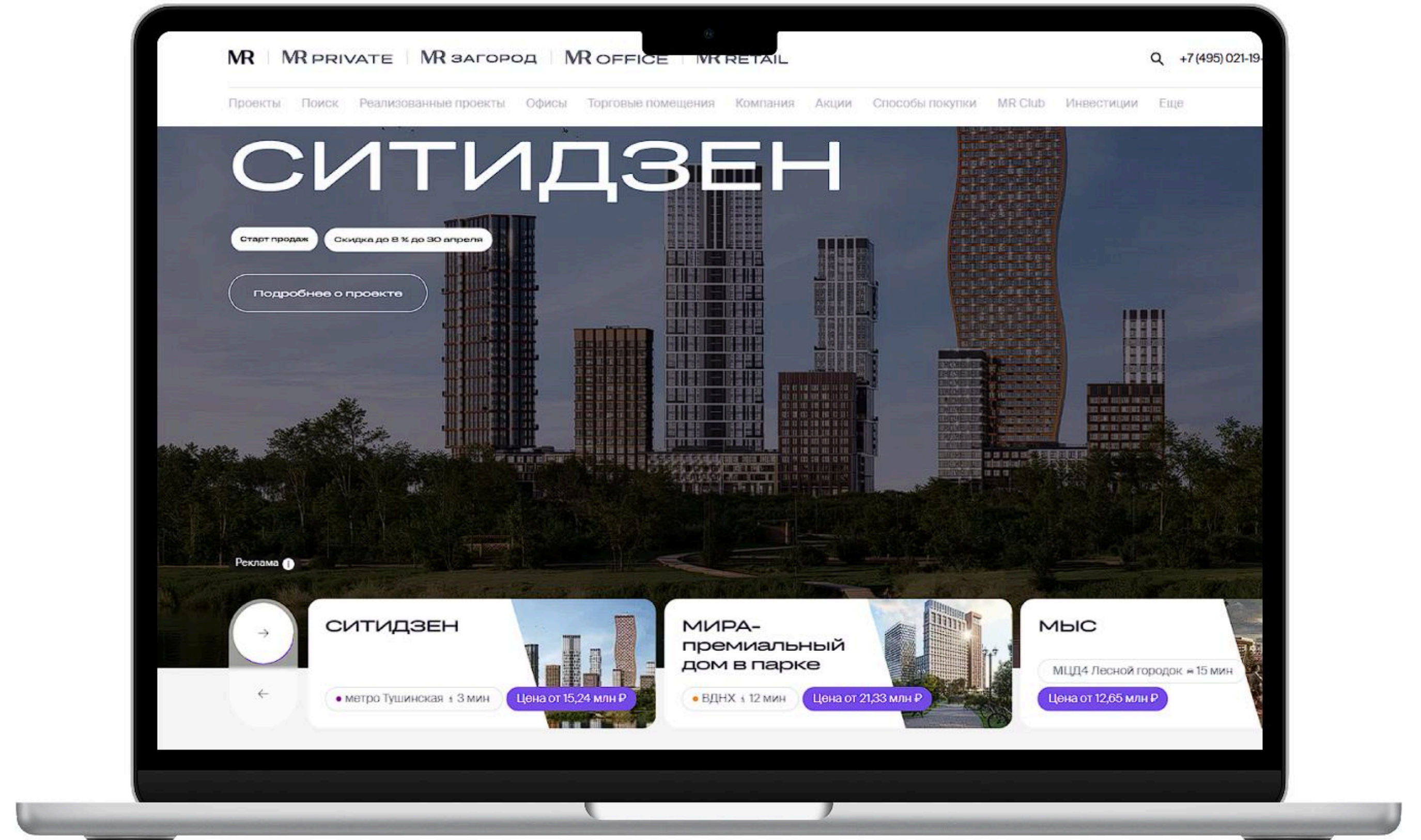
Обновленное цифровое ядро

Сайт

Моб. приложение

CRM

СЭД



Масштаб роста



Топ-3 девелоперов Москвы по объёмам текущего строительства жилья.

2022 год

1,6

млн. м²

13

проектов

2025 год

>2,5

млн. м²

20

новых проектов
за 2025 год

Загородная
недвижимость

Офисы

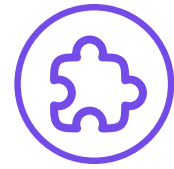
Недвижимость
класса делюкс

Торговая
недвижимость



Что дальше?

MR



Сложности

- Рост запросов к ИТ vs ограниченные ресурсы
- Проживание (гарантия, УК) – слабое место отрасли



Планы на 2026

- Усиление приоритизации бэклога на данных
- Масштабирование сети CX-амбассадоров
- Продолжение рыночной валидации



Волгин Илья Сергеевич

Директор по клиентскому опыту
MR Group

- Telegram: @a101202
- Email: Volgin_i@mr-group.ru
- Веб-сайт: mr-group.ru

