

Время

Конференц-зал №1

Конференц-зал №2

## 20 НОЯБРЯ (ЧЕТВЕРГ)

09:00 – 10:30

### СТРАТЕГИЧЕСКАЯ СЕССИЯ

При поддержке Ассоциации управляющих организаций «Новое качество».

Дискуссия с участием первых лиц управляющих компаний и представителей органов государственной власти.

#### Участники:

**Александр Якубовский**, член Комитета Государственной Думы по строительству и жилищно-коммунальному хозяйству  
**Дмитрий Нифонтов**, заместитель директора Департамента развития жилищно-коммунального хозяйства Минстроя России  
**Илья Чучман**, эксперт Ассоциации управляющих организаций «Новое качество»

11:00 – 12:30

### АВТОРСКАЯ СЕССИЯ **Татьяны Симоновой** **Почему назваться "сервисной компанией" не достаточно. Как спродюсировать сервисную трансформацию**

#### Модератор:

**Татьяна Симонова**, основатель Академии сервиса

#### Спикеры:

**Роман Нохрин**, бизнес-консультант, преподаватель ВШЭ  
**Дарья Маткина**, СХ-исследователь, эксперт клиентского опыта, автор канала Вселенная СХ  
**Олег Шпишилов**, Head of UX в СОГАЗ

13:00 – 14:30

### СЕССИЯ №1.

#### Коммерческая недвижимость – фишки, кейсы, практика

- Тренды рынка коммерческой недвижимости, актуальные вопросы: битва классических офисов и продажа лотами.
- Аналитика проектов Новой Москвы, объединение функциональных зон (жилая и коммерческая) и увеличение инвестиционной привлекательности.
- Практика работы с МФК с торговой составляющей.
- Основные фишки работы со зданиями в нарезку, будущие трудности или легкая монетизация услуг УК.
- Практика управления зданием со множеством собственников и чем она отличается от управления классическими форматами офисов.

#### Модератор:

**Наталья Афанасова**, директор, руководитель отдела по управлению эксплуатацией объектов недвижимости CORE.XP

#### Спикеры:

**Алена Умбетхалиева**, руководитель отдела аренды торговой недвижимости ГК Пионер  
**Татьяна Гришко**, руководитель отдела офисной недвижимости ГК «А10»  
**Ирина Севалкина**, генеральный директор управляющей компании STONE Office

### СЕССИЯ №2.

#### Потерянные после продажи: как не закопать репутацию девелопера после сдачи дома

- Лояльность после ключей: как превратить покупателей в амбассадоров бренда?
- От данных к действиям: стратегия улучшения работы девелоперов и УК.
- Анализ кейсов и анти-кейсов.
- Как "использовать" жителей, повисить LTV и привлечь новых клиентов?
- От покупки к сообществу: онлайн- и офлайн-коммуникации с клиентами в проектах GloraX.
- Путь клиента после сделки: куда он нас ведет?
- Как маркетологам бороться с токсичными жителями?

#### Модератор:

**Анастасия Шевчук**, директор по интегрированным маркетинговым коммуникациям UniQ Development

#### Спикеры:

**Наталья Медникова**, руководитель PR-отдела Glorax  
**Луиза Улановская**, основатель Lanska group

14:45 – 16:45

### СЕССИЯ №3.

#### Техническое обслуживание объектов – учимся у лучших Часть 1. Интеллектуальное здание: как технологии меняют эксплуатацию и безопасность ЖК

- Умный дом и диспетчеризация: от отдельных систем к экосистеме.
- Климат и энергоэффективность: баланс между комфортом и расходами.
- Цифровизация эксплуатационных процессов: «мобильное приложение + ТОиР».
- Стратегии ТОиР: эксплуатация до отказа (Run-To-Failure, RTF).
- Стратегия ТО и ТР.

#### Модераторы:

**Роман Радчинский**, технический директор УК Культура, компания Главстрой

**Наталья Афанасова**, директор, руководитель отдела по управлению эксплуатацией объектов недвижимости CORE.XP

#### Спикеры:

**Анатолий Морозов**, главный инженер, Управляющая компания «Эталон»  
**Татьяна Романенко**, руководитель направления по работе с ключевыми клиентами Comindware  
**Андрей Синявин**, директор департамента экспертизы и консалтинга Sawatzky  
**Иван Подлубный**, директор по развитию компании Inttechno, создатель проекта KNX24  
**Борис Мезенцев**, операционный директор MD Facility Management

### СЕССИЯ №4.

#### Эволюция или революция в сервисе: роботы, ИИ, нейросети, машинное зрение и другие страшные сны Сары Коннор

- Инновационный подход к традиционным процессам в управлении недвижимостью. Использование ИИ при приемке здания от застройщика к управляющей компании.
- Киберуязвимости в платформах и системах умных домов. Инструменты повышения эффективности и безопасности управления МКД.
- Ловушка маленькой задачи: как понять и закрыть настоящую потребность.
- Сервис 3.0: ИИ трансформация. Мастер-класс по жизни в научной фантастике.
- Путь от цифровизации к ИИ-трансформации: превращаем хаос в систему.

#### Модератор:

**Ландыш Зиязова**, заместитель директора по развитию Сервисного направления бренда Сервисных компаний «Территория комфорта» (Унистрой)

#### Спикеры:

**Константин Скобельцын**, директор ООО «Научная студия»  
**Юлия Соловьева**, генеральный директор ГК Высота  
**Андрей Тимофеев**, CEO, CreSu  
**Александр Васенин**, эксперт по робототехнике АО «Джи-Групп»

Время

Конференц-зал №1

Конференц-зал №2

## 21 НОЯБРЯ (ПЯТНИЦА)

09:30 – 11:00

### АВТОРСКАЯ ИГРА

от Академии управления жилой и коммерческой недвижимостью  
«Архитекторы Ценности: стратегия сервиса – добавленный капитал девелоперского продукта»

Интегративная бизнес-игра для девелоперов и управляющих компаний.

#### Модераторы:

**Евгения Заволжина**, основатель Академии управления жилой и коммерческой недвижимостью  
**Александр Дегтярёв**, ментор, бизнес-психолог, Российский учёный-практик, доктор психологических наук

11:15 – 12:45

### СЕССИЯ №1.

Техническое обслуживание объектов – учимся у лучших

Часть 2. Сервис, который становится культурой

- Дайте инженеру слово – как раскрыть потенциал ИТР и главных инженеров.
- Вахта или суточки? Разбираем вопрос - Как график влияет на сервис, выгорание и текучесть кадров, экономика и эффективность.
- Экономика эксплуатации: где искать баланс между затратами и качеством – структура расходов и точки оптимизации.
- Профессional будущего в управлении недвижимостью. Инженер нового поколения: компетенции, мышление, ИИ-ассистенты.

#### Модератор:

**Роман Радачинский**, технический директор УК Культура, компания Главстрой

#### Спикеры:

**Вячеслав Шитов**, руководитель блока технической эксплуатации C&U  
**Игорь Краюшкин**, руководитель Лаборатории умных систем компании SmartBase (ГК Основа)  
**Наталья Афанасова**, директор, руководитель отдела по управлению эксплуатацией объектов недвижимости CORE.XP  
**Екатерина Беделова**, главный специалист Департамента по работе с персоналом АО «ФортеИнвест»

13.15 – 15:00

### СЕССИЯ №3.

Мы выбираем, нас выбирают. Секреты эффективного ОСС

- Психология выбора.
- Как победить тех, кто всегда против.
- Успешный успех или мы это сделали.
- Юридические технологии на службе сервисной компании.

#### Модератор:

**Анна Захарова**, директор департамента управления недвижимостью «Таврида Девелопмент»

#### Спикеры:

**Александр Дегтярёв**, ментор, бизнес-психолог, Российский учёный-практик, доктор психологических наук  
**Елена Сумкина**, заместитель генерального директора по клиентскому сервису ГК «Смарт Сервис»  
**Сергей Сергеев**, руководитель направления правового сопровождения споров в сфере коммунального хозяйства и управления недвижимостью Юридической группы «Яковлев и Партнеры»  
**Глеб Панченко**, руководитель юридической службы в ГК ВЫСОТА-СЕРВИС  
**Дмитрий Балашов**, заместитель генерального директора УК Культура

15:30 – 17:00

### СЕССИЯ №5.

Комьюнити технологии – основа управления человеческим отношением

- Экосистемы успеха: роль сообществ в развитии территорий!
- Как с помощью чата жильцов увеличить количество продаж и снизить количество рекламаций (а значит сэкономить на ФОТ).
- Соседские войны и как в них не ввязываться: технология модерации горизонтальных конфликтов в сообществе.
- Как с помощью сообщества жильцов получить лояльную аудиторию жителей ЖК.

#### Модератор:

**Ирина Дробышева**, директор по маркетингу и продукту ГК ПОБЕДА директор сервисной компании Просторы Крыма (Республика Крым)

#### Спикеры:

**Марина Подпригорова**, руководитель комьюнити-проекта «Абрау-Дюрсо», президент Community Universe  
**Галина Циряниди**, наставник курса «Технологии сообществ» Community University  
**Эльвира Сидькова**, медиатор, модератор, архитектор сообществ  
**Екатерина Щепанова**, предприниматель, эксперт по сообществам

17:15 – 20:00

### Церемония награждения победителей

Конкурс «Лучший сервисный топ-менеджер России в девелопменте»  
Конкурс «Лучший генеральный директор сервисной компании России»

### СЕССИЯ №2.

Клиентский сервис в фокусе внимания – как сделать клиента счастливым

- Создаем клиентский сервис комплексно. Авторская технология заботы о сотрудниках и клиентах.
- Счастье по месту жительства. Как можно влиять на уровень счастья клиента?
- Вместе и навсегда или сервисное проектирование как залог счастливого будущего.
- Что может ИИ в ЖКХ. Счастье клиентов и сотрудников.

#### Модератор:

**Елена Семенихина**, руководитель клиентского сервиса Level Home

#### Спикеры:

**Анна Захарова**, директор департамента управления недвижимостью «Таврида Девелопмент»  
**Кирилл Паньков**, CEO & Founder, Домовой Градусник  
**Софья Минеева**, CBDO, Домовой градусник  
**Ирина Реймер**, эксперт по созданию заботы о клиентах и сотрудниках

### СЕССИЯ №4.

Опыт и эксперименты: продуктовые решения девелоперов глазами сервисной компании и клиентов. Что взлетело и что нет

- Какие продуктовые решения выживают при эксплуатации: что продаёт и что реально используется.
- Дефекты креативности: что на самом деле нужно жителям.
- Хотели как лучше... Решения застройщиков, породившие конфликты.
- Арт-пространства в ЖК: как превратить общественные зоны из статьи расходов в источник дохода для УК и точку притяжения для жителей.
- Косяки застройщиков или Построено по проекту.

#### Модератор:

**Иоланта Овчинникова**, эксперт в управлении жилой и коммерческой недвижимостью, член ТПП РФ, кандидат экономических наук

#### Спикеры:

**Марина Павлюкевич**, бизнес-советник, стратег  
**Анна Шишкина**, коммерческий директор, компания Форсайт  
**Артём Румянцев**, руководитель юридической службы ГК Юнисервис  
**Татьяна Яичкина**, руководитель направления выставочной деятельности А101  
**Юлия Соловьева**, генеральный директор ГК Высота

### СЕССИЯ №6.

Сверх тарифа! Доходы там, где вы их не видите или новые источники прибыли сервисной компании

- Дополнительные услуги УК - от старта до плюс бесконечности.
- Увеличиваем доп услуги х5 ежегодно, управляя 7 млн м2.
- Дополнительные каналы продаж. Вы так еще не делали, а мы так уже зарабатываем.
- Дополнительные услуги УК вне тарифа: нераскрытый потенциал в части консалтинга.

#### Модератор:

**Вероника Сочилкина**, руководитель по развитию сервисного бизнеса Группы «Эталон»

#### Спикеры:

**Иоланта Овчинникова**, эксперт в управлении жилой и коммерческой недвижимостью, член ТПП РФ, кандидат экономических наук  
**Ольга Храповицкая**, директор по развитию ООО «ЛСР. Сервис»  
**Егор Марьяскин**, генеральный директор ООО «Удобные решения»  
**Клим Костюченко**, управляющий директор Самолет-Гостеприимство

