

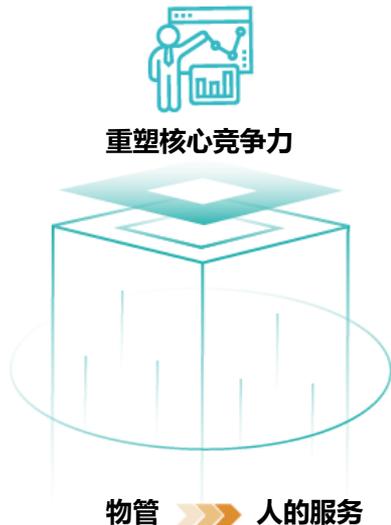
# 让资产与服务更有价值

Making assets and services more valuable

智慧物业 | 资产运营 | 智慧园区

# 产业互联网时代，物业产业发展新机遇

地产存量时代到来，物业作为地产产业链的尾端，通过服务创新的提高来盘活存量，孵化出新的服务场景与商业模式，撬动万亿级的存量市场，物业与资产运营企业将会发生巨大变化。首先，消费互联网时代的流量经济将转向关系型经济，以为客户服务为本新的服务价值链将成为主流，行业价值链关系会被重构。其次，物业与资产运营企业核心竞争力将会发生根本变化，原本对物的管理慢慢衍生聚焦到对人的服务，这将给物业市场带来无限想象。最后，产业互联网高速发展，其本质是传统产业与互联网聚合的“乘数效应”关系，结合服务核心价值，以客户服务为根本，利用互联网新技术构建全新的服务生态经济，整个行业从“物业基础服务”进入“物业产业互联网”。



# 物业产业数字化转型的本质是产业互联网

## 服务客户 | 直达

满足业主日益多元需求  
通过提升服务质量与内容增加收入



业主

租户

企业

## 空间资产 | 可视可控

让资产增值，创造价值



社区

商业

园区

## 外部供应商 | 协同共生

与供应商链接协同，降成本，提升效率



保安保洁

设备厂商

家政公司

商家

## 公共服务 | 共享

共享服务资源，增加服务内涵



开发商

政府

业务会



物业产业服务云

数字化转型：降本增效，持续发展



## 我家云最值得托付的物业产业服务云 让资产与服务更有价值



智慧物业



资产运营



产业园区

B2B2C

SAAS服务

生态

智能

# 围绕企业业务能力(EBC)，构建物业数字化生态系统

## 01.客户体验平台

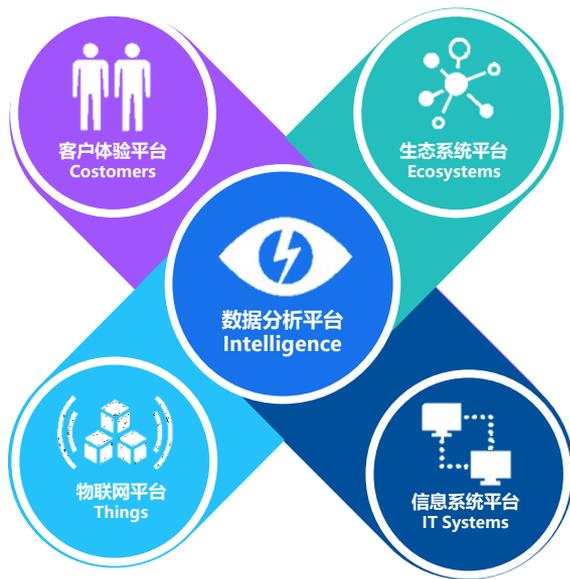
### 一站式、极简

面向B2C、B2B、B2B2C客户进行互动交易，  
如：住户端/商家端/伙伴端APP...

## 03.物联网平台

### 连接一切（人+物）

连接实物资产和用户终端，如：门禁、车禁、  
监控、周界、鹰眼...



## 05.数据分析平台

### 随处皆数据、随处可分析（用户数据+资产数据）

数据渗透到所有平台，能够实现实时事件分析和流程调整、提供决策  
所需的数据和模型，如：资产数据、用户数据、设备数据...

## 02.客户体验平台

### 共生、共赢（服务商+运营商）

物业企业能够在数字世界的商业生态系统中，从外部创造价值  
通过“伙伴共生平台”连接外部供应商，“O2O运营平台”  
连接外部运营商...

## 04.信息系统平台

### 流程再造、效率至上（核心业务）

信息系统平台为所有主要功能公开API服务，如：财务系统、  
HR系统、OA系统、供应链系统、物业服务...

# 助力企业数字化转型

140+

覆盖城市140+

3000+

服务物业项目3000+

3亿+

服务物业资源面积3亿+



## 智慧物业

- 住宅类、商业类、写字楼、产业园类物业服务企业
- 以及医院、学校等公建配套物业

## 资产运营

- 资管企业：国有资产委托管理单位/城投/城建类公司
- 商办企业：面向商业地产的商业综合体/商业街区/生活广场/批发市场

## 产业园区

- 创新产业园区/科技园区/工业园区/文化创意旅游园区



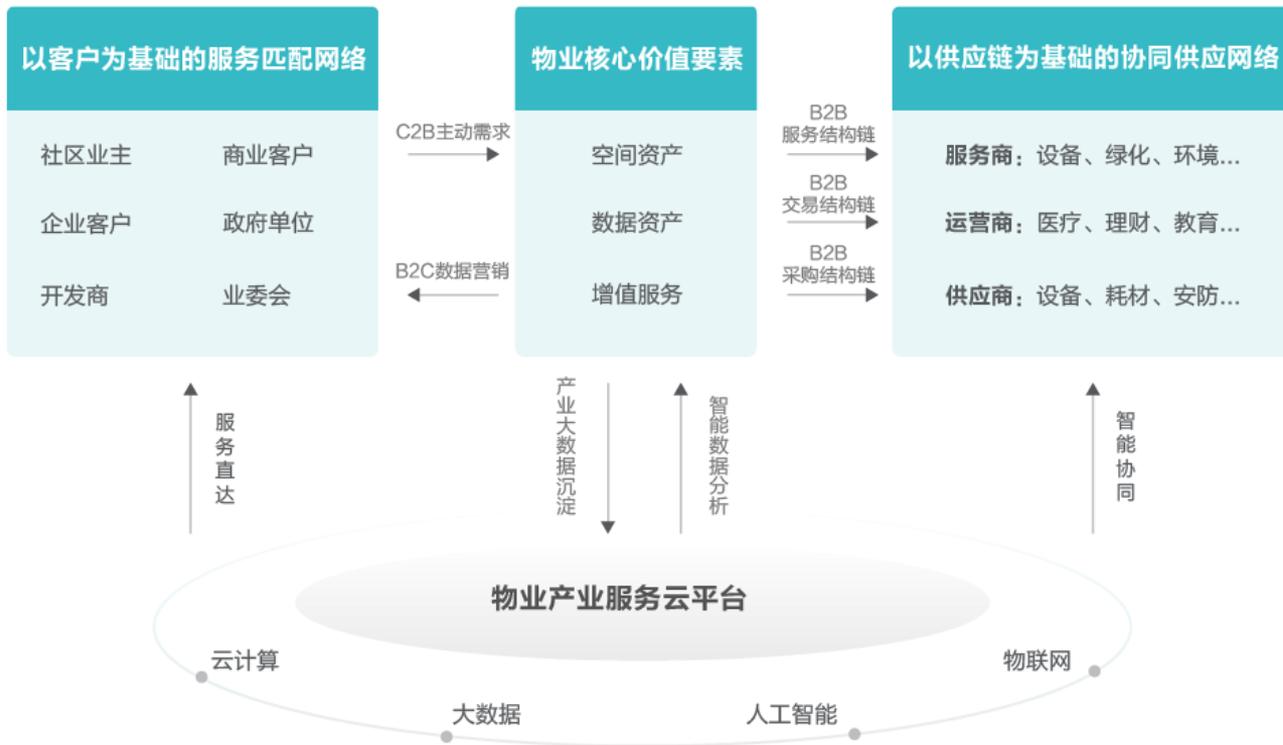


# 智慧物业解决方案

Smart property solution

# 物业数字化转型势在必行

物业数字化转型的本质就是要进行行业价值链的重构，依托数字化转型和变革重构企业的运营、产品与服务，商业模式、管理领域等，从而形成企业核心竞争能力。



# 数字化转型的“四座大山”

物业的高速发展，组织、业务、财务都在不断发生变化，物业需要持续的成本投入，对敏捷IT能力要求很高，需快速应对变化，加上本身微薄利润，又缺乏顶层设计规划，致使物业数字化转型呈现“片面局限性业务建设”“重复性投入建设”等现状，无法从平台整体规划、公司未来发展做战略性IT建设。



# 我家云物业产业互联云平台蓝图





## 增值服务

增值运营平台解决方案

## 做经营

- 社区电商、智慧门店...



## IOT服务

物联开放平台解决方案

## 智慧化

- 智慧车场、智能门禁、其它物联设备集成...



## 业务服务

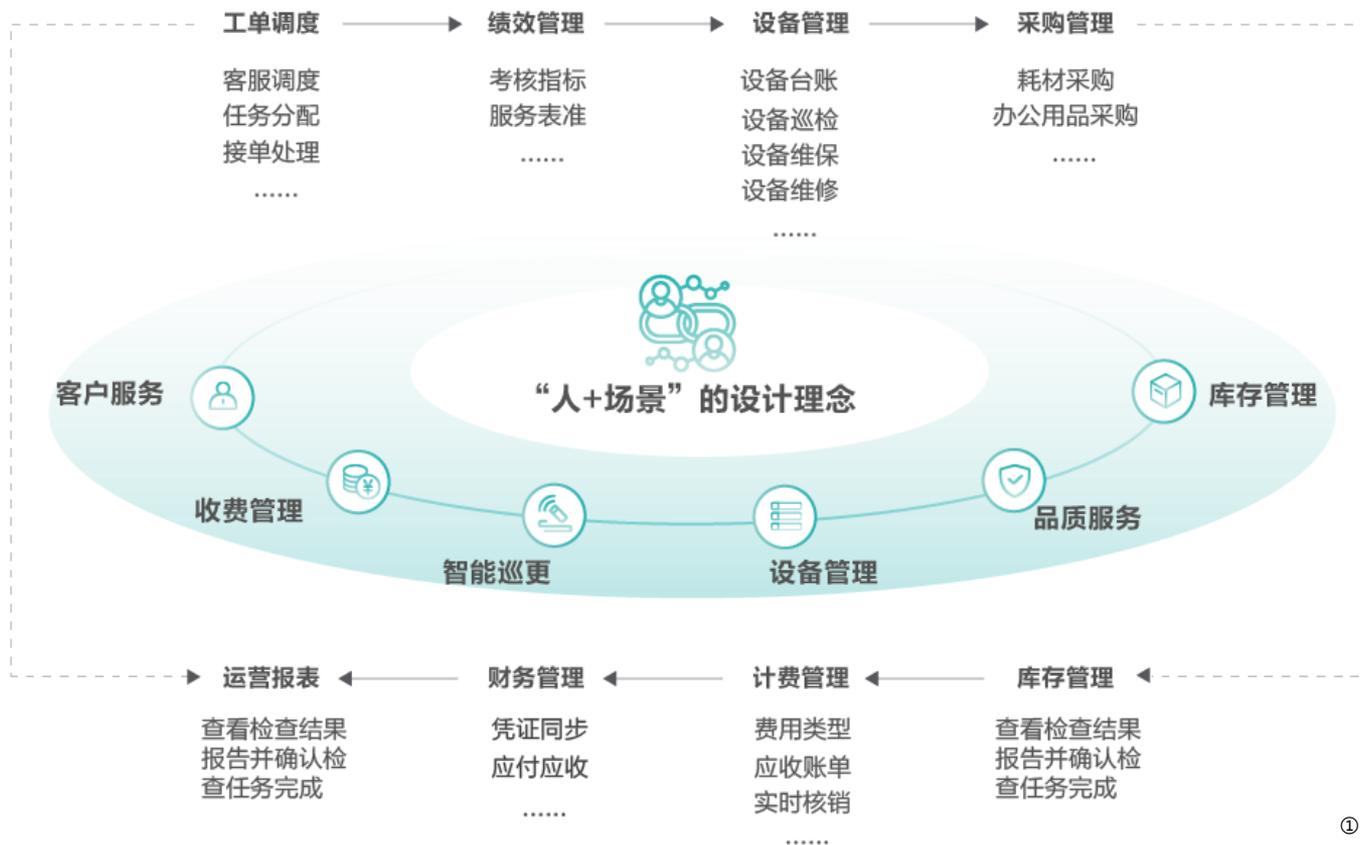
业务运营平台解决方案

## 优管理

- 客户服务、收费管理、智能巡更、设备管理、品质管理、库存管理...
- 收费标准定义、收银台、业财金税一体化...

# 业务运营平台解决方案

覆盖物业运营管理全业务价值链，助力物业实现集约化管控



# 客户服务

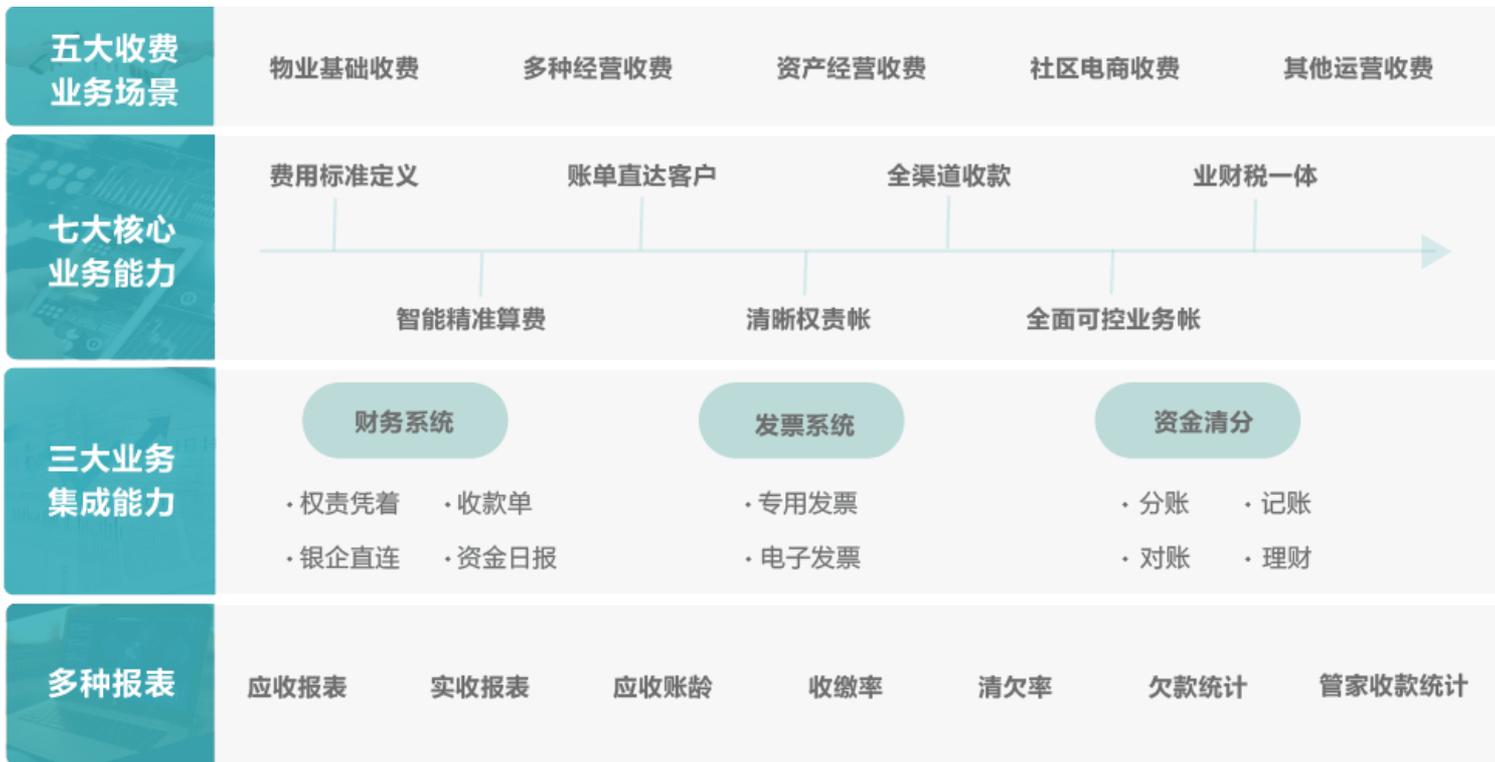
服务直达客户，加深与客户的粘性



多入口满足多服务对象，端到端的服务闭环，提升客户满意度

# 收费管理

统一收费平台解决方案



# 收银台

多渠道缴费方式，满足客户各类缴费场景

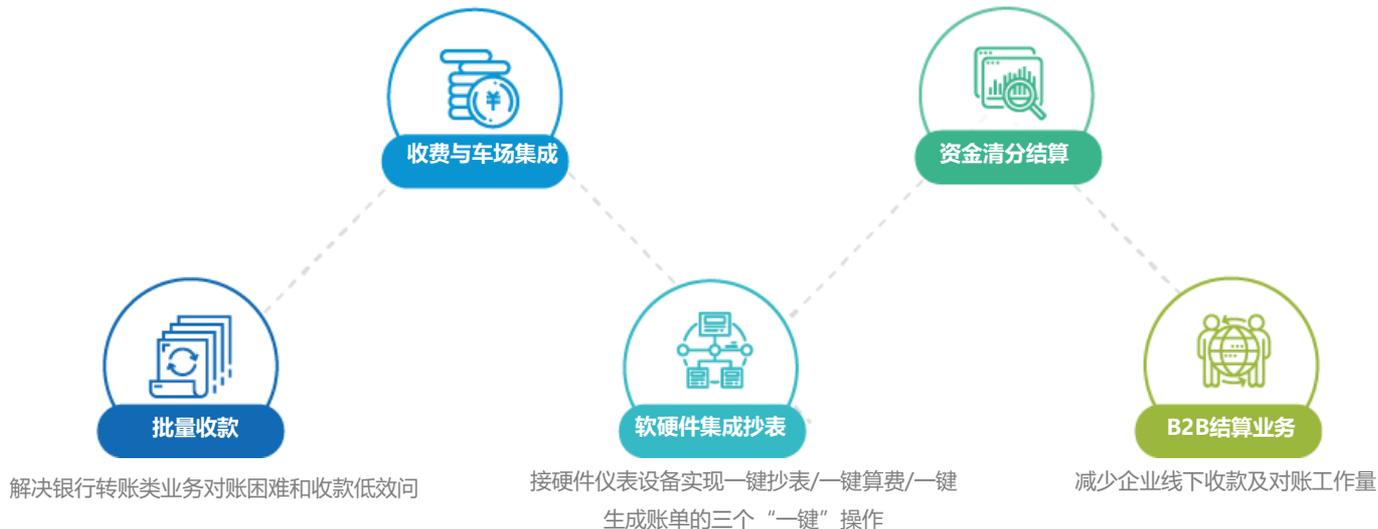


# 收费平台

聚焦业务场景，打造收费核心能力

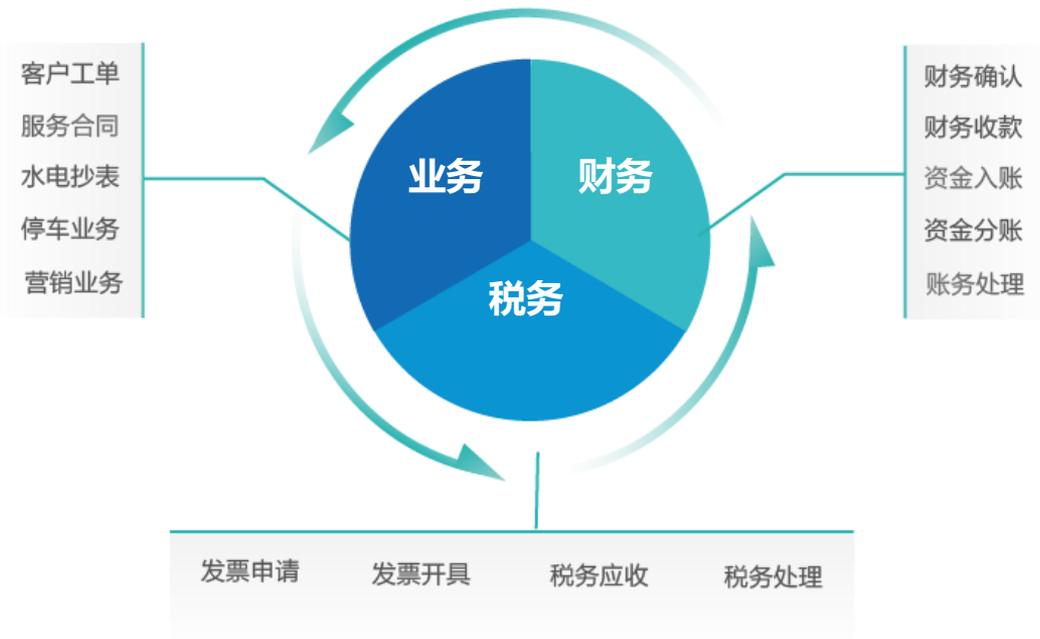
多系统联动：通过与车场道闸系统进行无缝衔接，实现快速停车收费\实时开票及清分结算。

实现线上收费实时进行收费数据的清分，多费项入账多账户，以及清分后的相关成本结算



# 业财税一体化

连通业务财务与税务场景，形成收费闭环



支撑海量财务业务，释放财务工作量，提升客户办事体验

# 设备管理

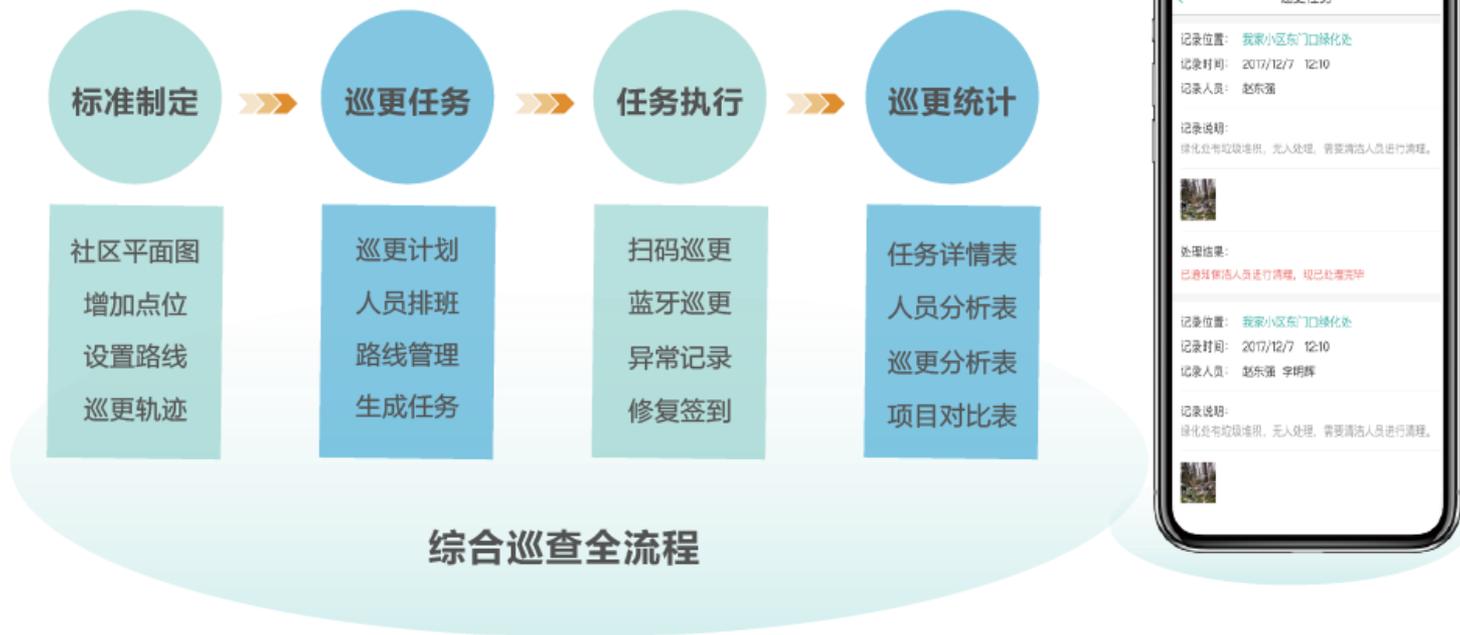
以管理标准为驱动、业务逻辑为主线的设备管理



- 设备定期维护延长设备使用寿命
- 辅助工程主管统计人员工作记录
- 帮助企业建立设施设备管理规范

# 巡更管理

建立安保机制，加强社区安全



- 自动发送任务，督促安保人员执勤
- 及时巡更反馈，避免安全事故发生
- 生成行动轨迹，保障员工巡逻质量
- 报表统计分析，促进管理工作复盘

# 库存管理

配套工单管理，管控物资物料，防止浪费与随意挪用



# 品质管理

集团统一品控标准，业务过程实时展示，为物业管理改善提供数据依据

量化考核指标

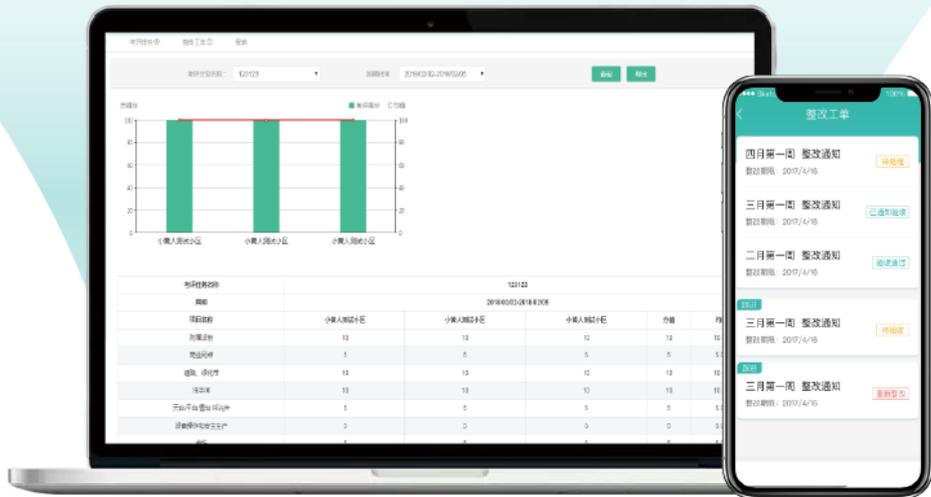
工单责任到人

提前规避风险

提升管理品质

加强管控能力

持续改善质量

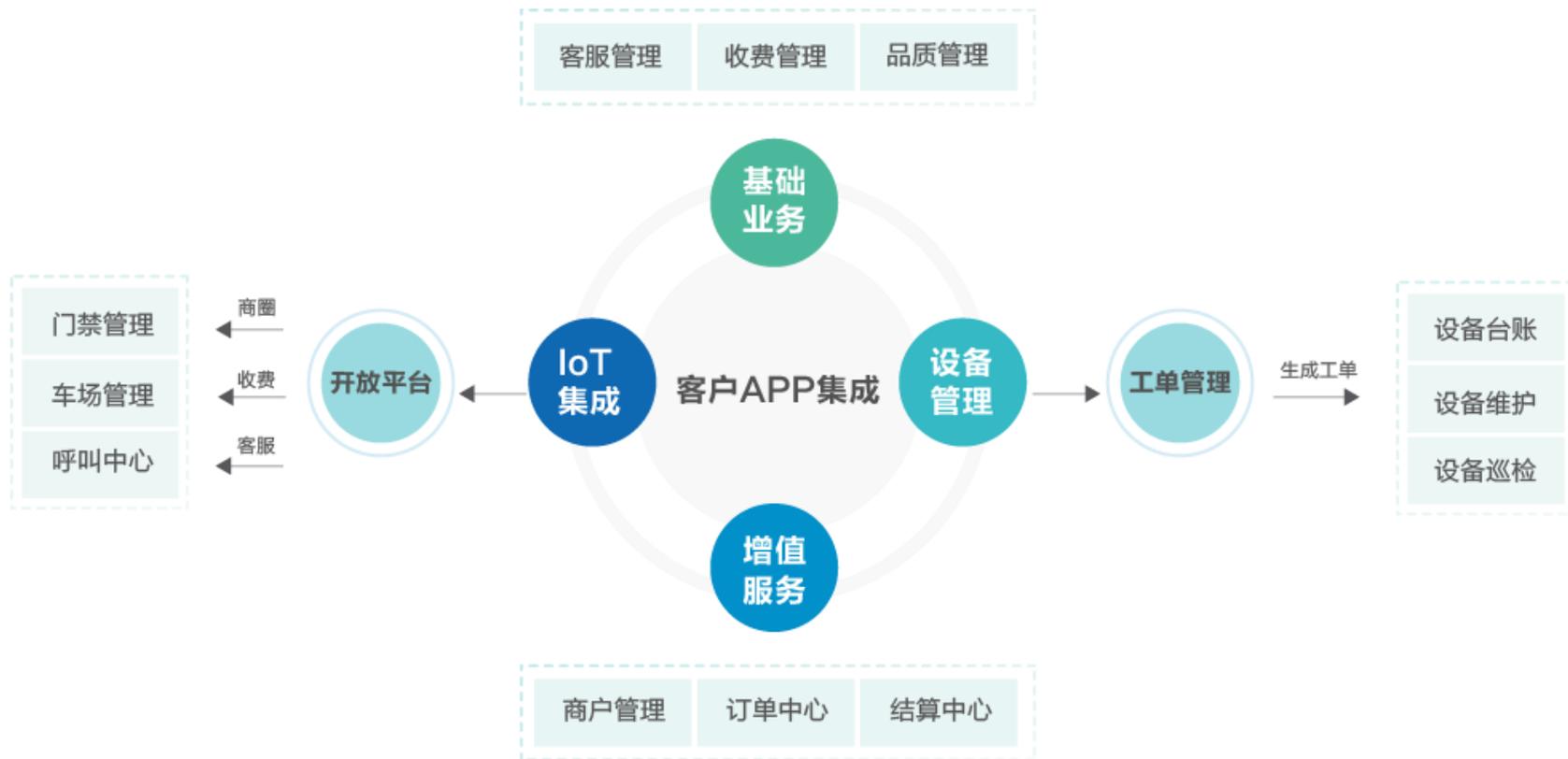


## 企业品质检查标准

(员工自查+品质抽查+考评指标+对比分析)

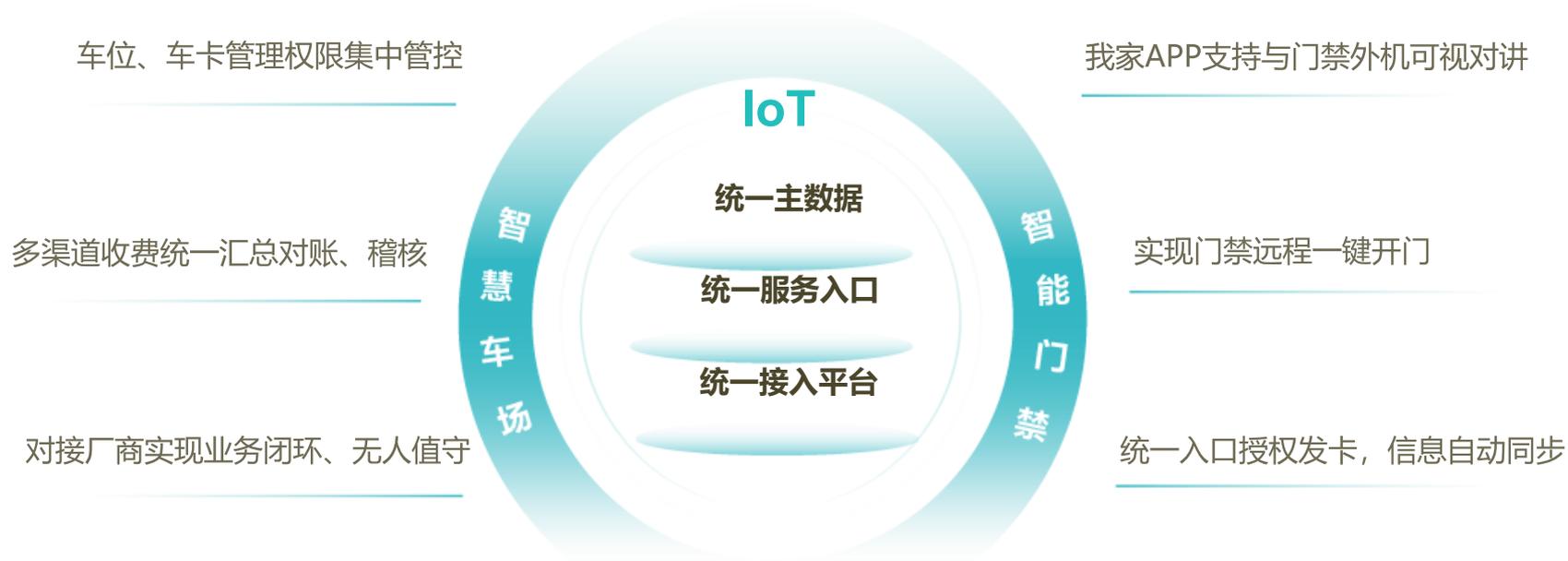
# 物联开放平台解决方案

快速集成我家云核心业务能力

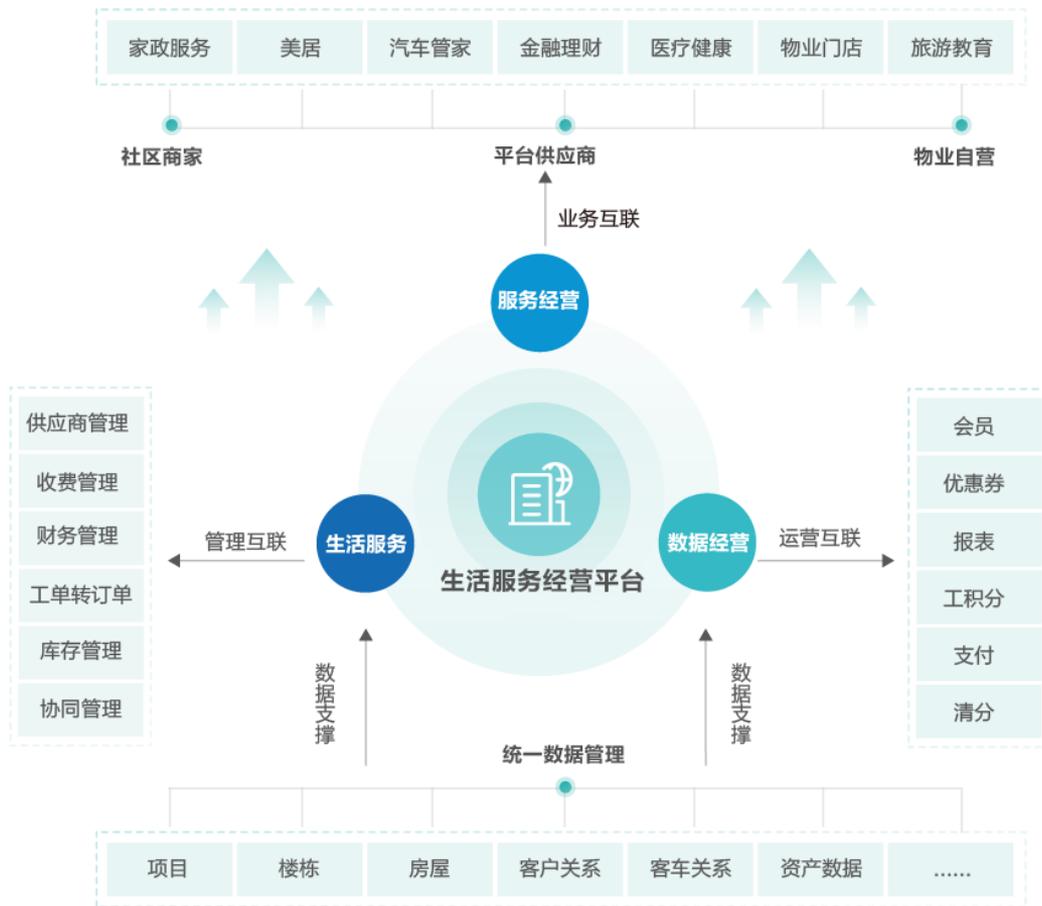


# 智慧车场与智能门禁解决方案

打通业务场景，闭环业务管理



# 增值服务平台解决方案



## 社区电商解决方案



### 商家运营模式

物业提供服务入口，外部商家运营  
场景：旅游、教育、健康、理财、金融

### 整合运营模式

物业提供平台能力，外部商家提供资源  
场景：电商、到家服务、周边商圈、个人开店



## 智慧门店解决方案

### 全方位触达消费者，精准营销

渠道整合，一体化经营，为消费者提供个性化定制的购物体验，为企业构建快速高效的商品交付能力

### 全方位触达消费者，精准营销

构建简约、精准、互动的会员管理平台，统一管理会员身份，会员权益互通互联，建立大数据画像，实现精准营销

打通订单、库存、实现业财税一体化管理

# 数据分析

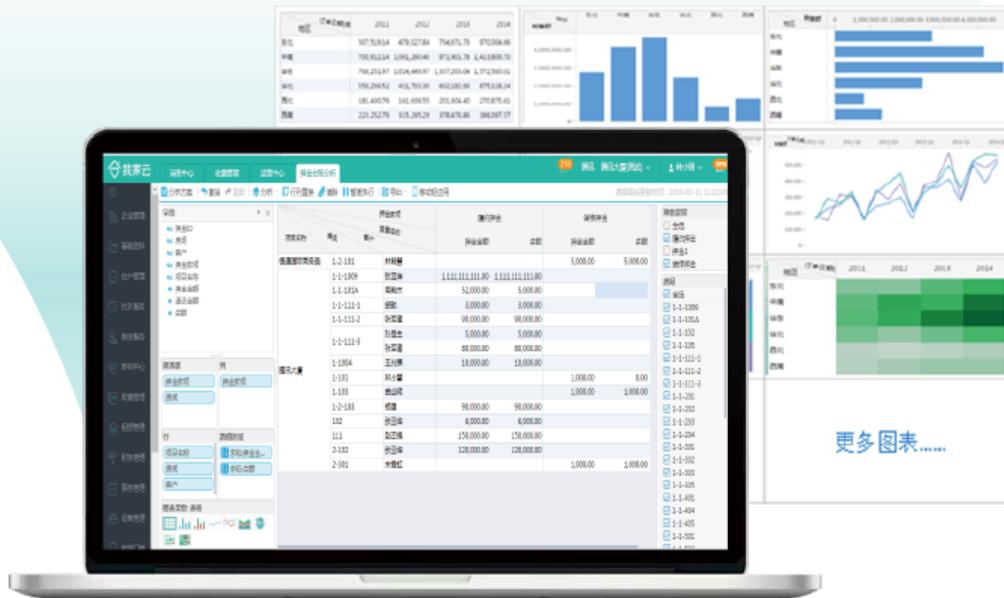
经营数据实时输出，全局动态可视化分析



数据汇总，实现“四个”可视

# 数据分析

用户根据自身业务需求，选择不同的业务维度，自定义生成个性化报表



多种展示形式，快速汇总数据

支持手机群内分享和下载

# 优秀实践：天骄爱生活

重庆天骄爱生活服务股份有限公司，1999年正式成立，2019年天骄爱生活荣膺物业服务企业综合实力500强TOP16殊荣，接管物业类型涵盖产业园区、物流园区、商业综合体、购物中心、商务写字楼、公共设施、高档公寓、住宅、别墅等



## 上线效果

**3936**

3936个点位，92.53%巡更完成率

**103个**

103个项目 全面上线

**11378台**

11378台设备，96%设备巡检完成率

**180000万**

18万余条 累计推送报事

**300000**

30万余条检查，89.21%品质自查完成率

## 社区商业

全国**20+**自营门店，每个店铺SKU 150-300个

## 管理服务提升

5分钟派单及时率为**91.13%**，15分钟响应及时率为**89.63%**，效率提升**10倍**，客户满意度提升**9%**

# 优秀实践：深圳世联君汇

中国不动产场景集成服务商，26年来，世联行始终以“挖掘物业价值、降低交易成本、规避专业风险、促进资产流通”为企业发展核心价值，以持续推动行业进步为己任，坚持以客户为中心，为“让更多人享受真正的不动产服务”而不断努力



## 主要解决

- 1.安保员线下工作，签到不及时
- 2.员工管理不透明，无法监管工作
- 3.巡更绩效难统计，工作质量难监管

## 上线效果

客户使用手机申请服务，员工用移动app办公，管理层手机查看管理数据（员工绩效、服务满意度、设备设施情况）

**99.54%**

客服派单及时率上线前33.21%增长到现在的99.54%

**98%**

巡更签到率从上线前65%增长到现在的98%

**97.73%**

设备巡检完成率上线前55.26%增长到现在的97.73%

# 智慧物业更多优秀实践



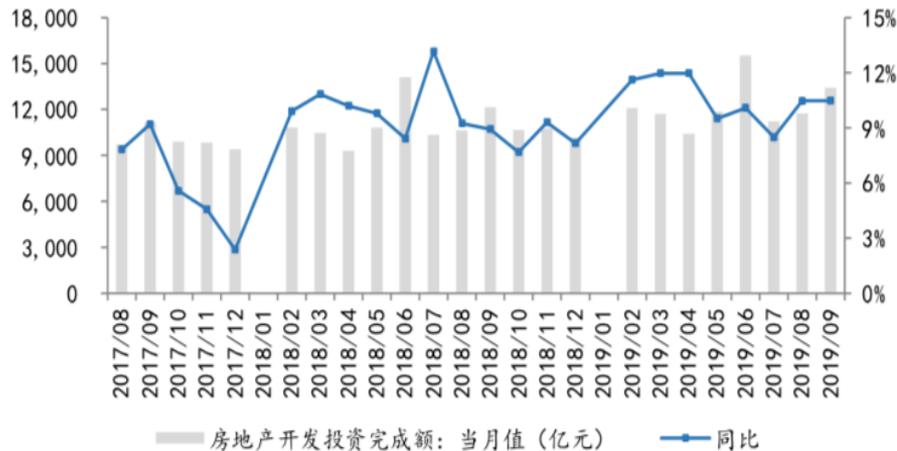
A nighttime photograph of a modern cityscape. The foreground features a curved highway with light trails from cars. In the background, several modern buildings with glass facades are illuminated from within, creating a warm glow against the dark blue sky. A large, semi-transparent teal rectangle is overlaid in the center, containing the title text.

# 资产运营解决方案

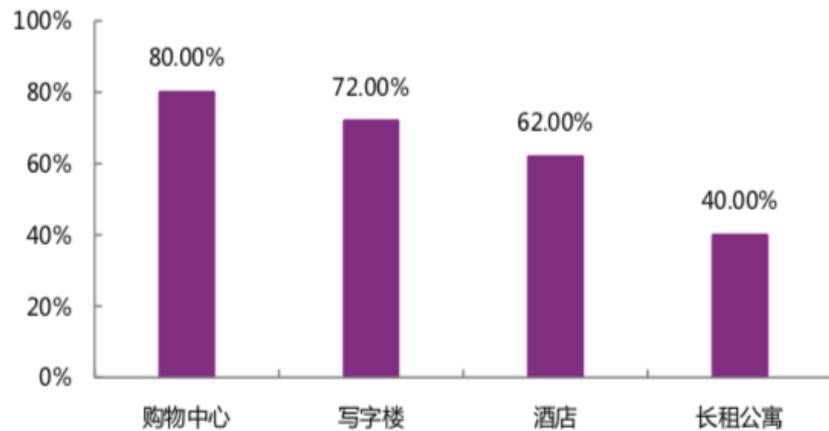
Asset operation solutions

# 增量市场转轨存量市场，企业战略面临转型

## 2017-2019年房地产开发投资金额(亿元)及增速



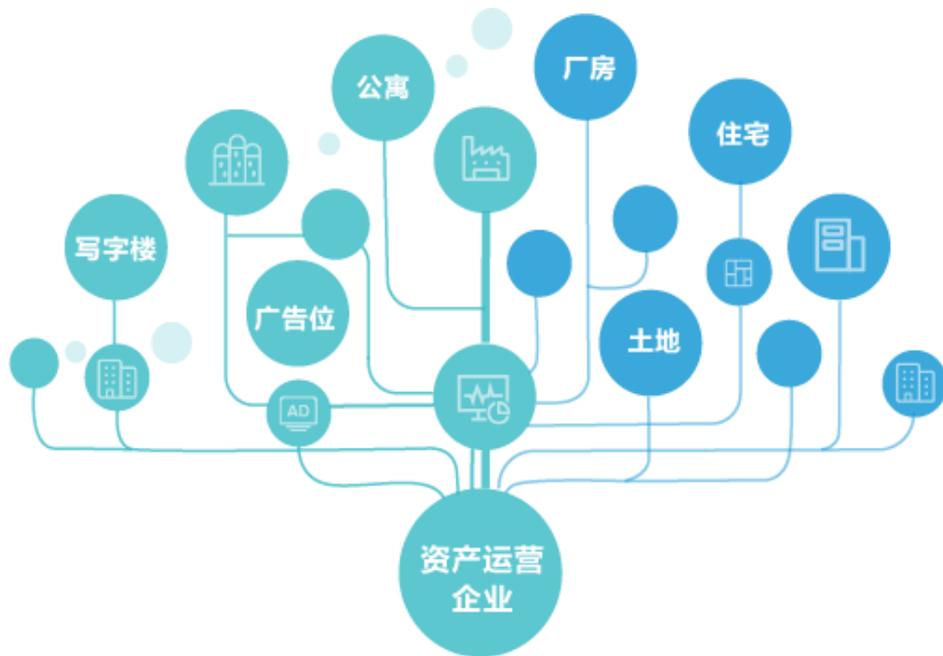
## TOP30 上市房企各类存量资产布局情况



01.中国房地产增量开发面临天花板，增速显著放缓，存量市场正在逐步崛起，未来存量市场会取代增量市场成为新的市场主导，成为放弃的“主战场”

02.以 2016 年“930”调控政策为起点，我国进入新一轮房地产市场宏观调控。“房住不炒”和促消费的大前提下，房企开启“多元化”发展路径，布局存量运营资产已成为头部房企必选项

# 资管企业在资产管理方面的核心挑战



## 资产体量大、权属复杂

- 资产规模巨大，业态复杂
- 历史遗留问题多
- 权属/处置过程复杂

## 资产运营风险不可控

- 因资产特殊性，项目经营监管压力大
- 确保国有资产不流失

## 资产增值需求日益凸显

- 国有资本投资、运营、改革、监管、考核机制加速试点

# 资管企业在招商管理方面的核心挑战

## 客户信息缺失

因为缺少统一标准的客户信息管理机制，造成客户信息缺失，价值降低，间接造成客户资源的浪费

## 接访过程缺少标准

接待客户时招商经理自由发挥，如遇到经验不足的招商经理发挥失当将间接导致客户流失。接访过程中基本靠口述，缺少整体、完整、专业的介绍，客户对于产品的感知不够清晰

## 转化率低

未能将客户需求与目前运营的空间、房源进行有效的匹配，客户转化率低

客户接访

客户经营

## 客户经营缺少标准

每个招商经理按照自己的经验和习惯来经营客户，对于缺少经验的招商经理可能会造成客户流失

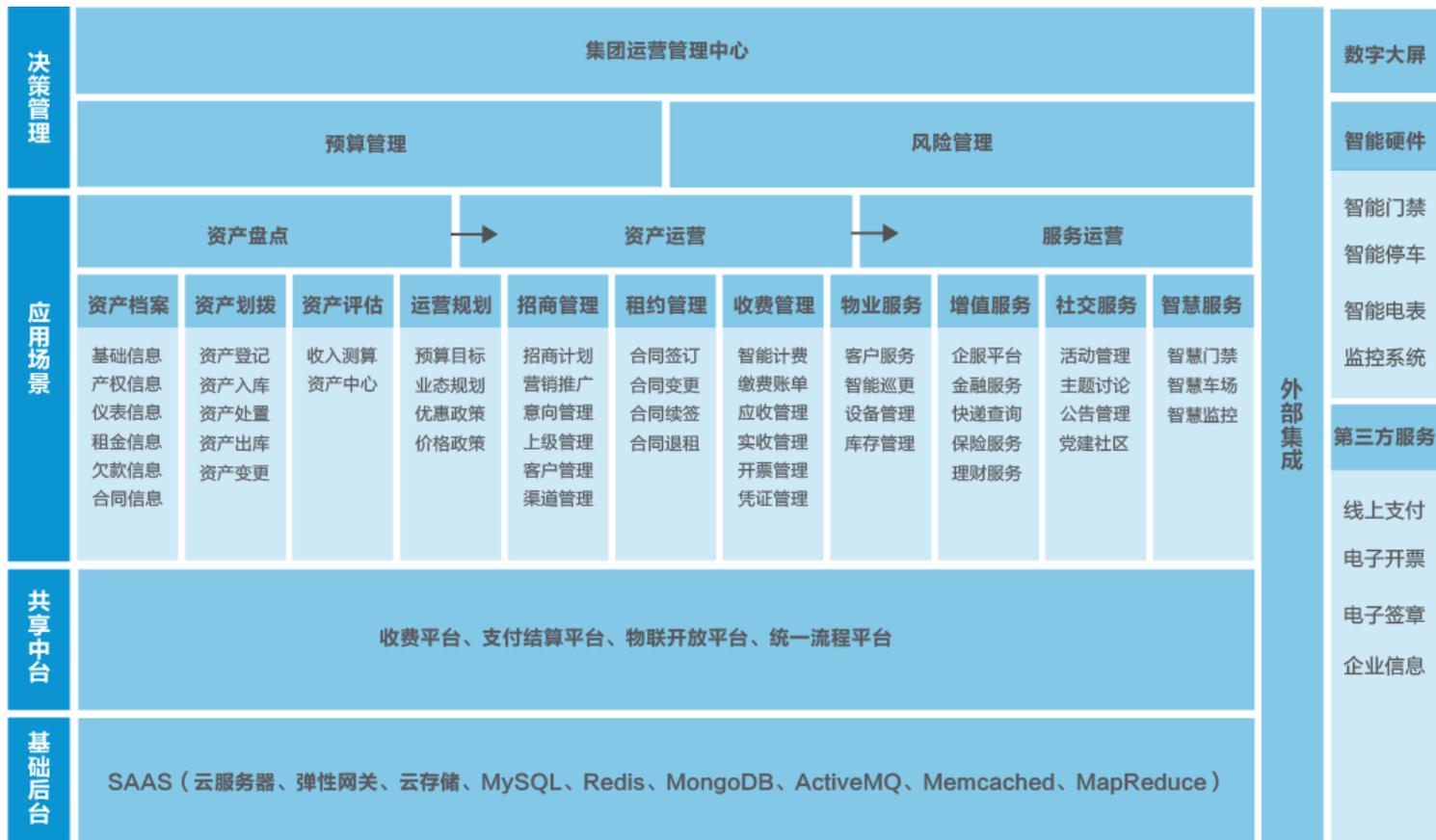
## 客户流失缺少预警

对于缺少有效经营从而可能造成客户流失的情况缺少预警

## 沟通过程不可控

招商经理与客户的沟通过程无法感知，从而无法对整个过程进行改进和提升

# 资产运营管理业务全景图



# 金蝶我家云资产运管解决方案

金蝶我家云资产运管解决方案为企业搭建数字化管理平台，在资产管理的三大领域，为企业提供标准化的业务管理方案，促进业务创新，提升客户满意度，打造企业核心竞争力



## 资产盘点

让企业资产信息实现数字化，建立资产“身份证”，确保数据口径一致，真正盘清资产



## 资产运营

通过标准化的资产管理流程，完善的移动化，线上化招商场景，业财税一体化等为企业运营提效，真正盘活资产

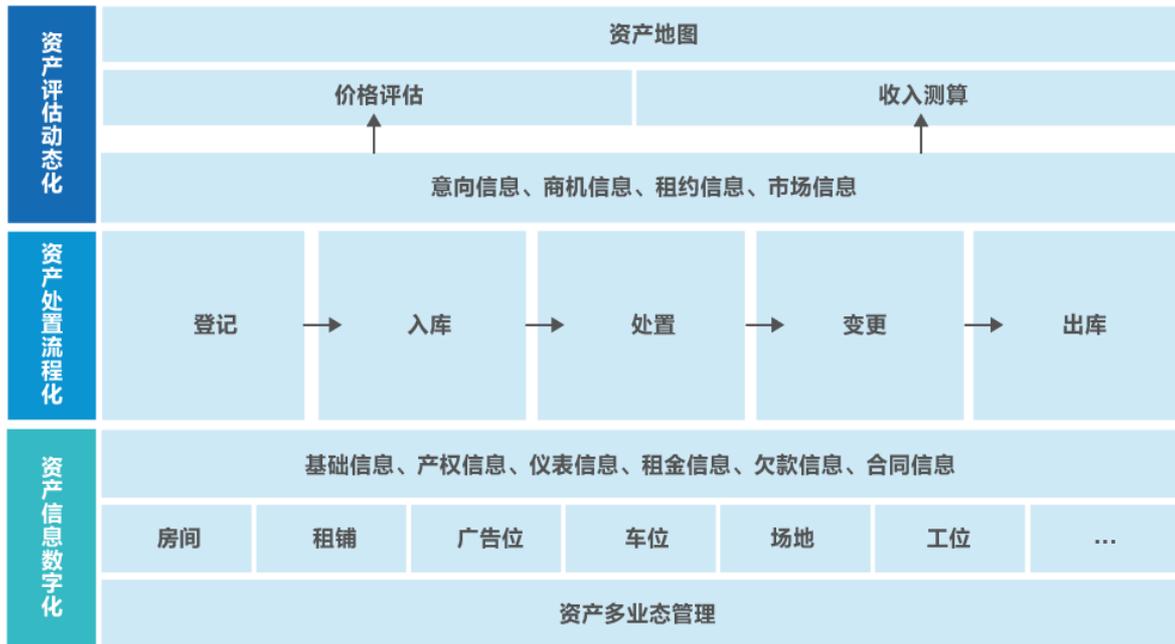


## 服务运营

通过标准化的资产管理流程，完善的移动化，线上化招商场景，业财税一体化等为企业运营提效，真正盘活资产

# 资产盘点

建设资产的“身份证”，全盘掌握资产信息



## 资产信息数字化

多业态资产的同期管理，建设资产的“身份证”，形成信息化档案

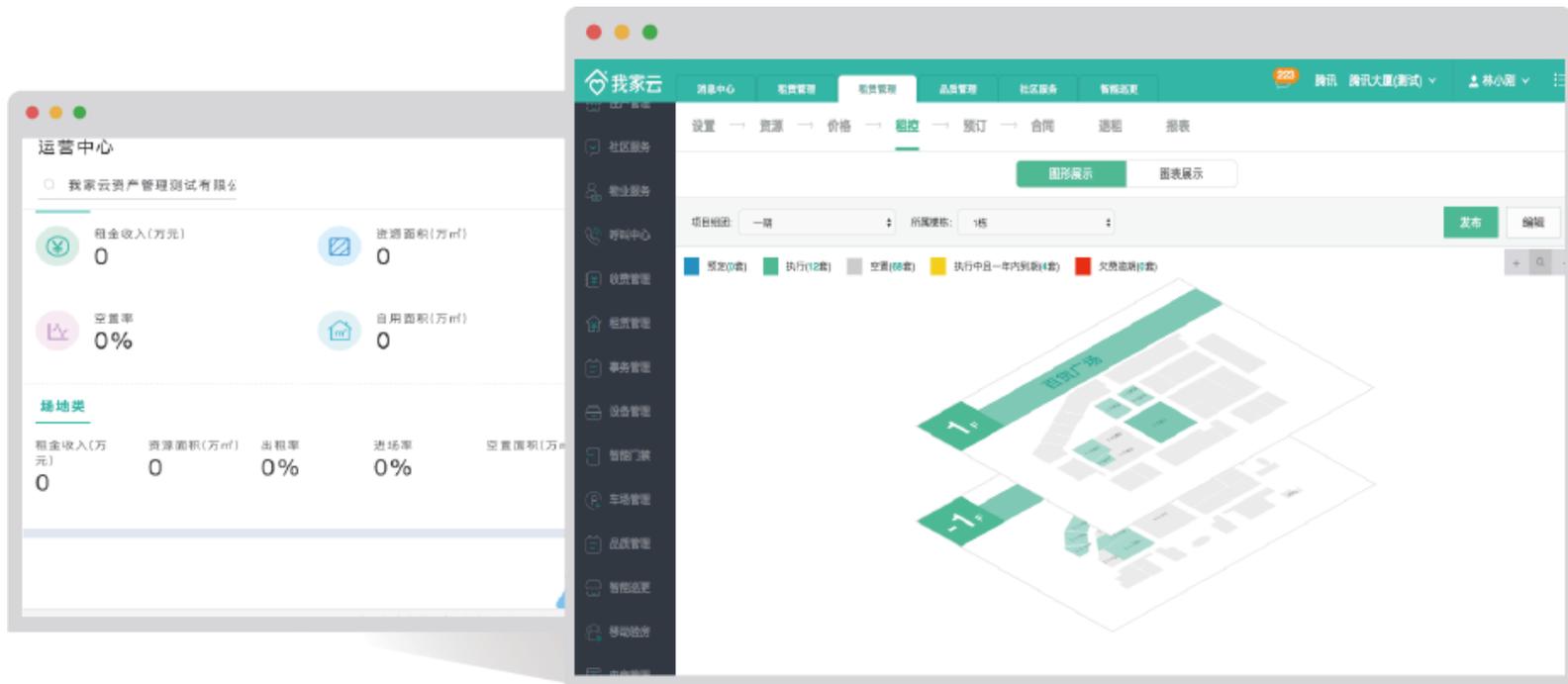
## 资产流程的标准化，在线化

记录资产的前世今生，资产处置步步留痕，处置过程可管控。支持多个终端的项目信息变更和留存，实时了解多个项目的租控信息

## 资产评估动态化

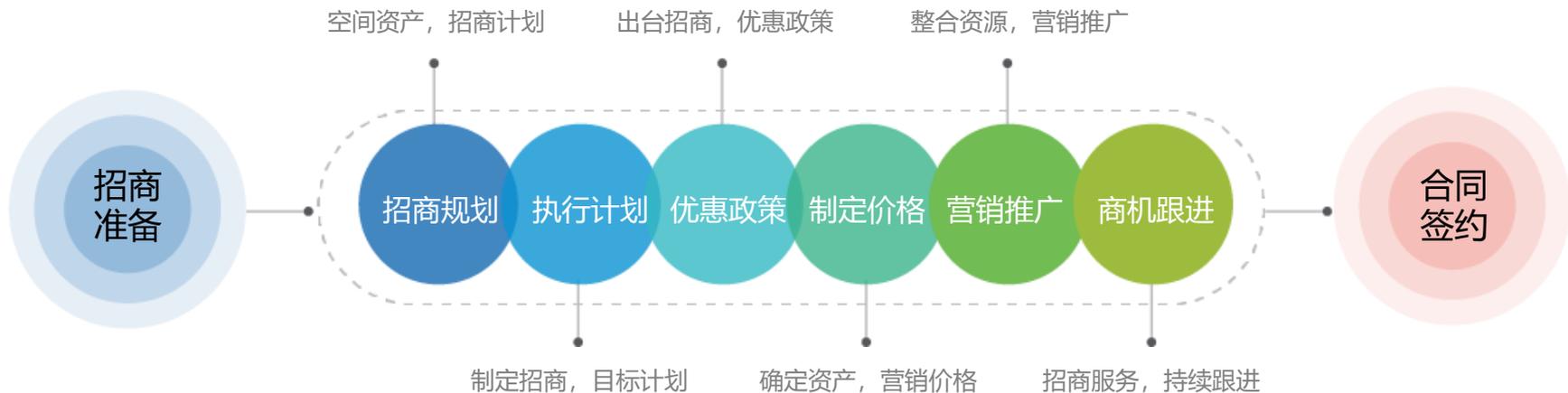
识别优良资产和不良资产，对资产优劣情况一目了然，挖掘资产升值空间

# 资产可视化管理



# 招商管理

招商过程实时把控，异常风险及时预警，实现精准招商，助力资产去化



## 招商管理

规划与建模结合，加强招商过程规划统筹

## 招商计划

招商目标分解到人，招商进度可知可控

## 优惠政策

规范优惠政策制定流程和应用

## 制定价格

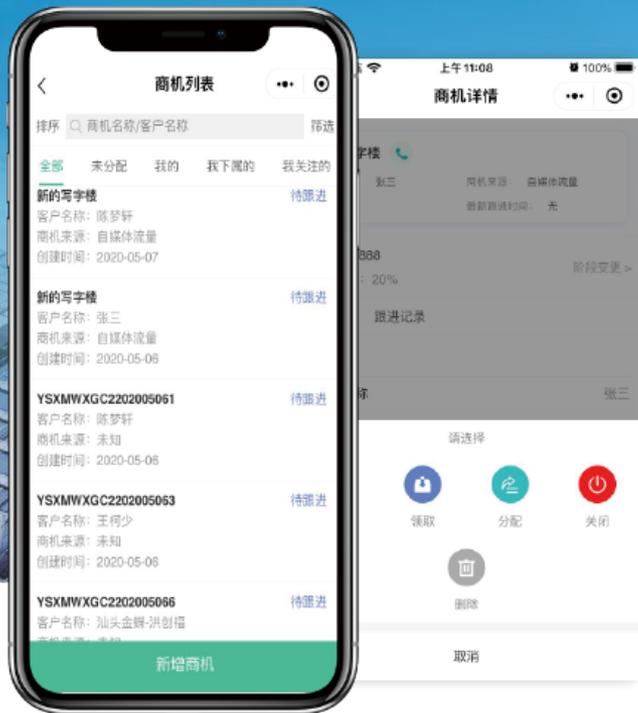
多层次价格审批体系

## 营销推广

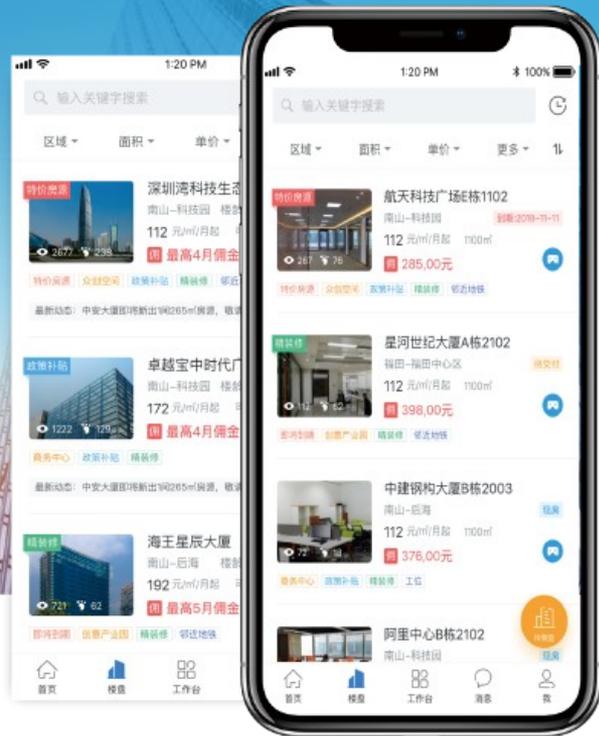
拓展线上营销方式，快速裂变营销

## 商机跟进

客户跟进井然有序，商机资源充分共享



商机跟进无遗漏、招商进度可控



在线化营销工具，实现房源一键分发，预约登记

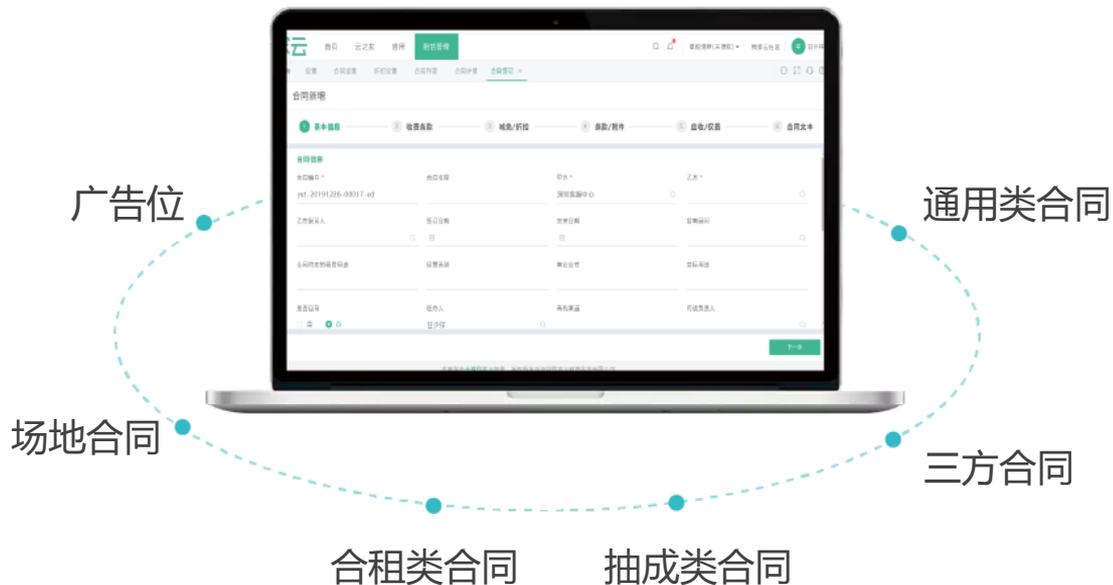
# 租约管理

合同签约、变更、续签、退租流程化和标准化



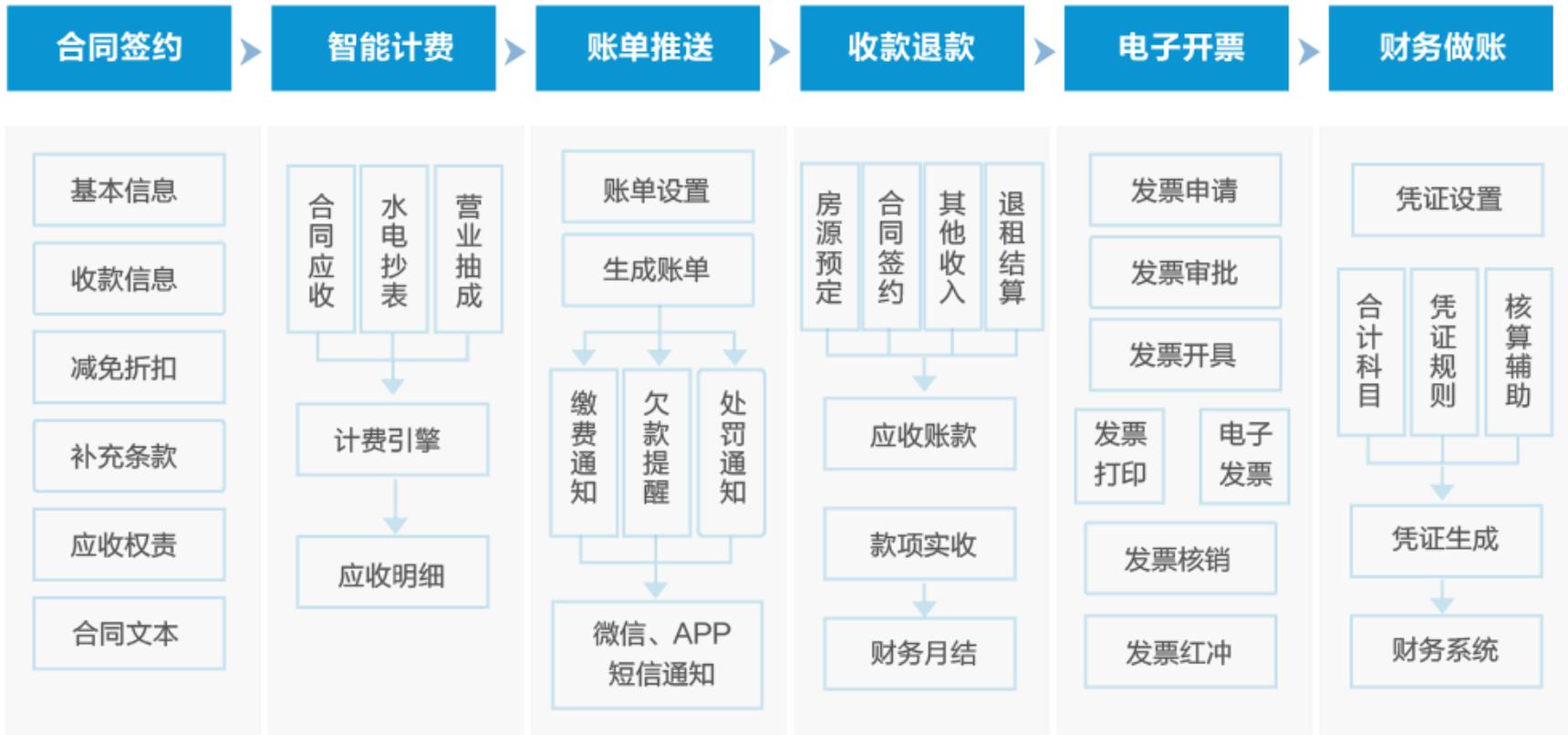
合同的全生命周期管理，变更合同多版本可溯源，通过标准合同配置，快速完成标准合同模板配置。支持多方合同，抽成合同等多种合同类型，到期合同前置提醒，退租办理自动结算费用

# 合同条款灵活设置，满足多类型租赁业务



- 支持按照月，季，年，一次，多次等收费周期
- 多资源租赁、递增递减计划、免租期设置、装修期的计费
- 智能计费（根据合同，自动计费）
- 价税分离

# 智慧财务-业财一体化，解放财务工作量，创造新效

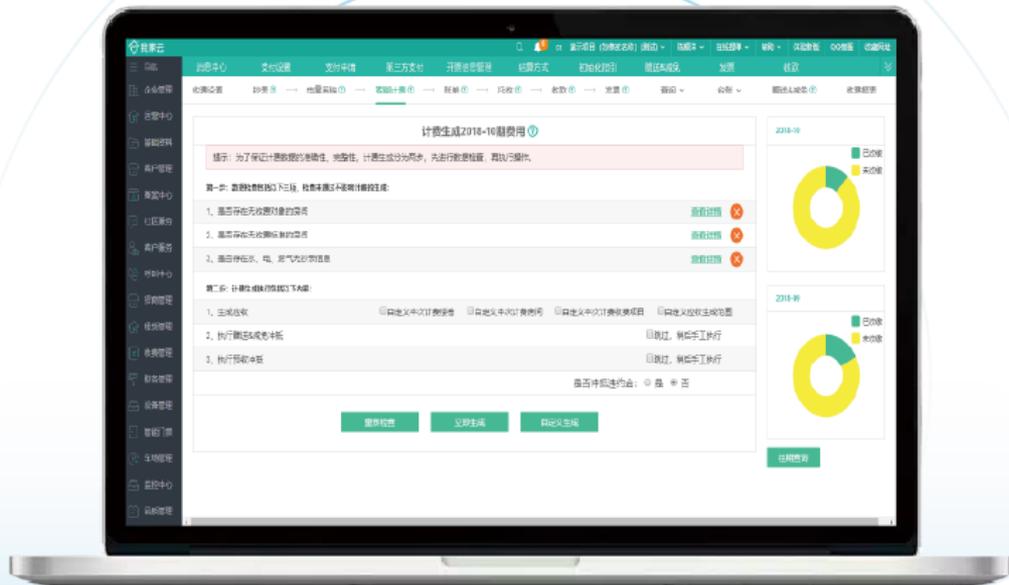


# 收费场景

赠送减免冲抵

自动生成应收

预收冲抵

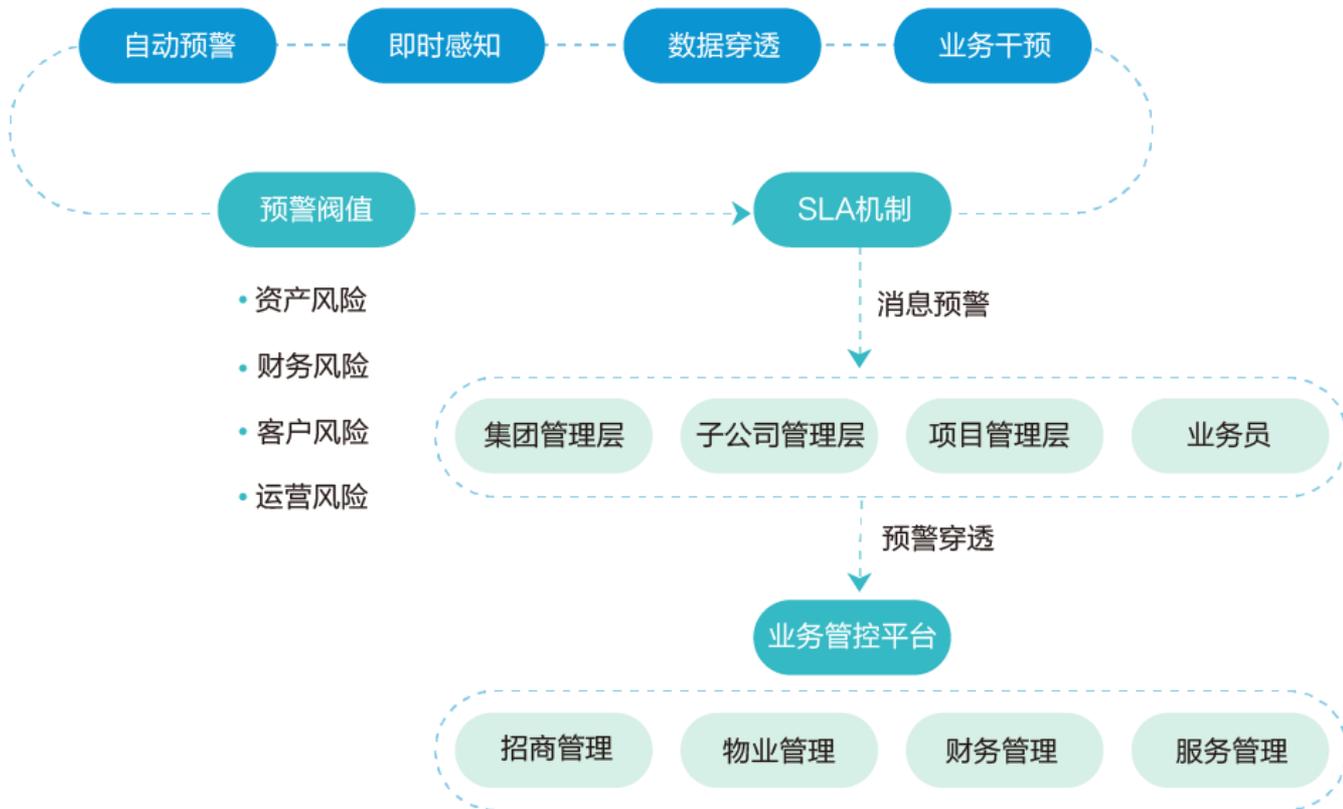


# 预算管理

对预算目标制定、分解，实时跟进预算执行情况，提高项目运营效率

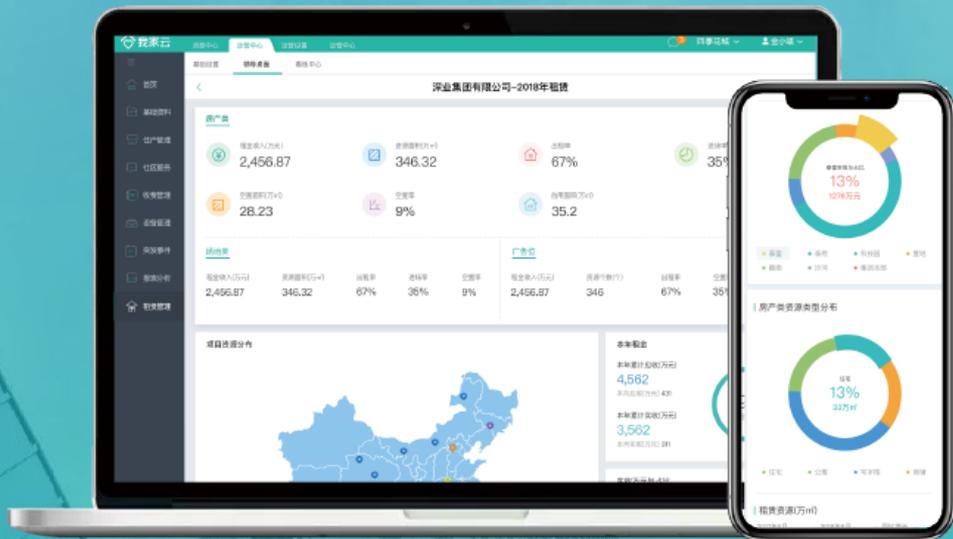


# 构建资管风控体系，全面把控资产、客户、运营、财务等风险



# 运营管控

数字化、智能化、移动化



经营数据实时性输出，全局动态可视化分析

从数据大屏、PC报表到移动报表，实时监控资产运营状况，资产数据，运营数据集中展示，业务一键穿透。解决数据获取不及时，下属汇报不客观等问题

# 优秀实践：深业集团

深业集团下属11家子公司，覆盖10多种业态，携手金蝶我家云构建“资产管理+用户服务”数字化运营平台

- 对内进行**统一集团管控、策略管控、监管管理、流程管理**，提升运营效率，释放管理价值，最终直达用户提供更多温馨的服务，为未来创新业务提供平台支撑
- 业财一体化，降低成本，**减轻财务人员工作量，有效规避审计风险**
- 实时统计业态面积占比，租金收益等关键指标
  - 资源出租率达93%，提升15%
  - 租赁收入同比上升8.1%，租金收缴率达96%，提升11%
  - 进场率达84%



# 优秀实践：深圳宝安产业集团

深圳宝安四大平台公司之一，下属企业47家，近千亿资产规模。旨在提升不动产运营管理能力，强有力打造一批现代化、生态化智能园区。联合我家云着力构建资产运营管控平台，实现资产数据可查、可控，经营决策信息及时准确，区域协调共同发展，做强做优做大国有企业



## 应用亮点

- 盘清国有资产，资产可视
- 确保国有资产不流失，国有资本投资、运营、改革、监管、考核机制加速试点
- 关键词：资产可视、可控、资产盘点、资产监管

# 优秀实践：广州天河城

中国大陆最早的SHOPPING MALL之一，占地4.1万平方米，建筑面积达16万平方米。打造招商运营服务一体化管理平台，利用互联网技术连接客户，提供更优质的客户服务；通过移动化手段，实现资产、招商、财务、客户服务等核心业务的在线化



## 应用亮点

- 智能移动租赁平台
- 直连客户提升客户服务水平
- 招商、财务在线化
- 关键词：移动招商、高质量服务、在线化

# 资产运营更多优秀实践





# 智慧园区解决方案

Smart park solutions

# 产业园区建设迎来发展新机遇

随着国内智慧城市建设步伐的不断加快，政府也更加注重智慧园区的建设与发展，从2012年至今，颁布了多项政策推进智慧园区的建设，国内各类型园区也加大了在园区智慧化方面的投入，与此同时，各级政府也纷纷开展了智慧园区的试点，促进智慧园区政策的广泛落地。

## 政府政策视角

充分发挥政策导向在智慧园区建设和发展的作用，完善智慧园区标准体系以及相关的法律法规，推动智慧园区标准化建设、应用和推广相关工作

## 行业发展视角

提升园区管理服务水平，扩大园区品牌影响力。提升企业信息化水平。实现产业升级和创新，打造产业生态链，从而增加政府税收，创造更多就业机会，提升政府执政形象

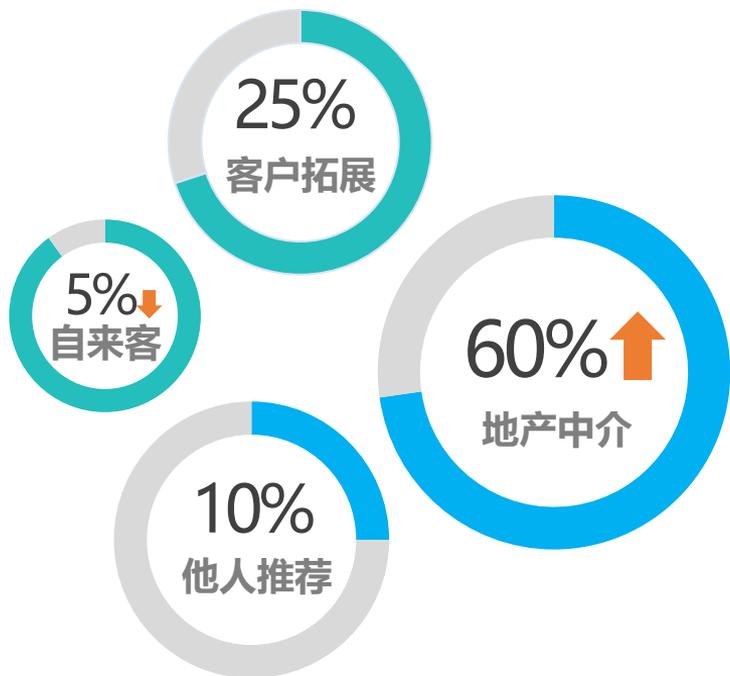
## 园区管理视角

提高产业园区招商核心竞争力扩大园区品牌影响力、获取增值服务运营收益、开辟新的可持续的运营模式和盈利空间、实现园区企业的拎包入住、提高企业办公效率、降低企业运营成本、提升企业竞争力。在园区进行智慧建设过程中，优先解决企业实际困难

## 技术架构视角

加快信息基础设施建设，同时与新一代ICT技术相融合，实现智慧园区数据融合与业务融合，支持园区的智慧建设和管理，为智慧园区提供一个开放的，可扩展的，能适应各类型园区对下介入各种数据资源，对上支撑各种园区应用的数字平台

# 产业园区企业面临挑战：产业招商获客难



## 地产中介

- 占比高，额外付出更多佣金成本
- 判客难，一个客户同时找多家中介看房，客户归属判断难
- 客户忠诚度小，只认中介



## 线下拓展

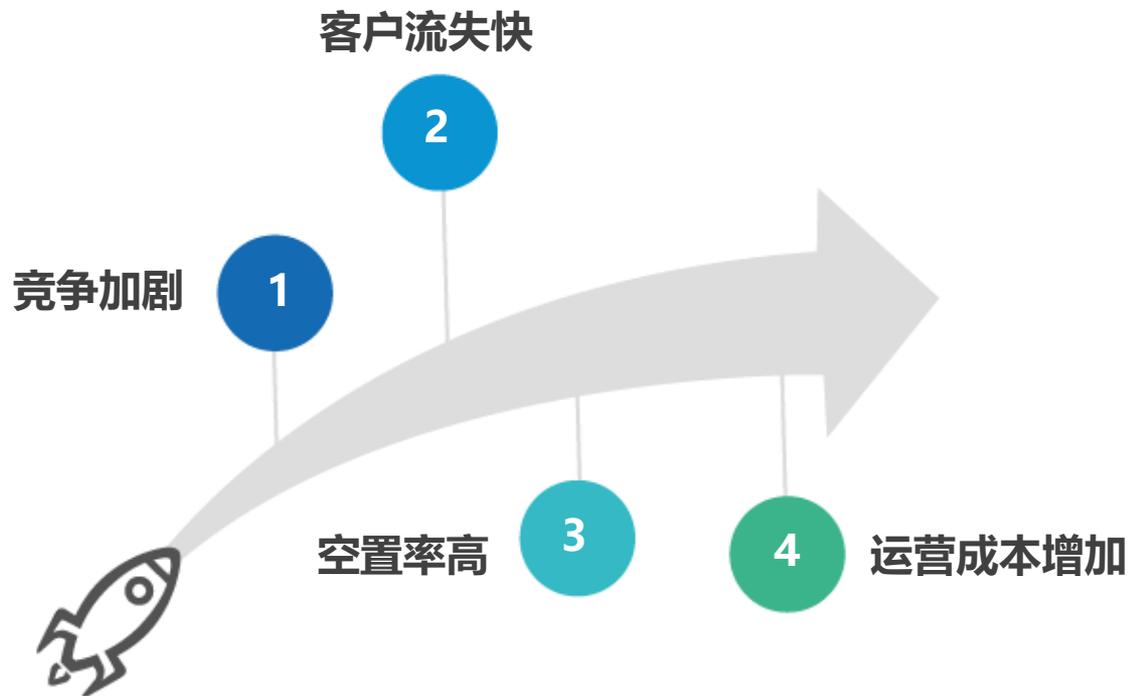
- 方式多样但效率不高
- 产品的宣传素材没有标准和统一，体验不好



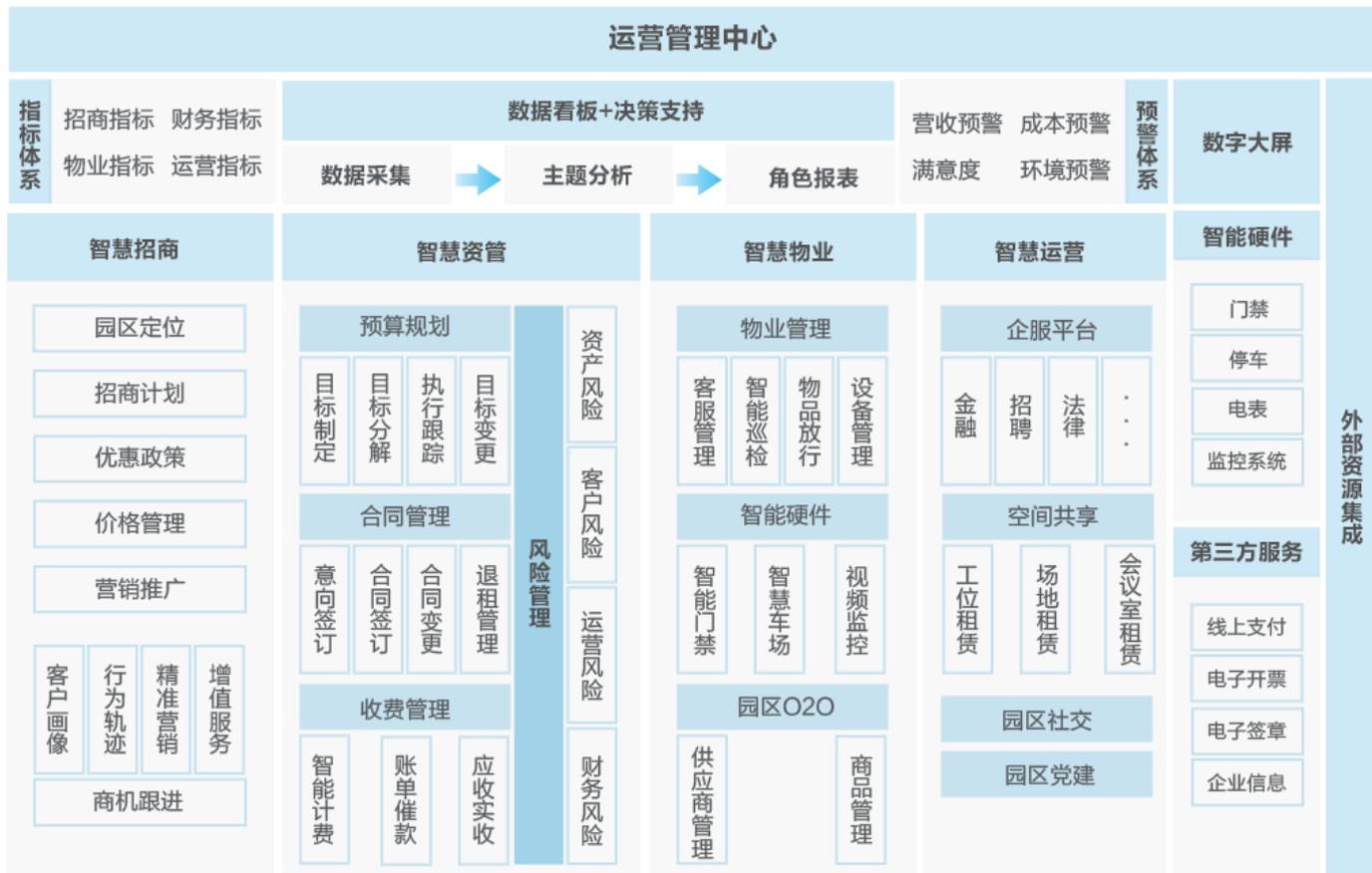
## 他人推荐

- 成功率高但占比较少
- 缺少有效的体系来引导和放大

# 产业园区企业面临挑战：客户满意度低导致的忠诚度低，空置率高



# 产业园区智慧运营全景图



# 资产运营全流程管理

运营规划、精准招商、高效管理，让资产释放价值



# 智慧环境

全联接、全融合、全智能，支持业务创新



更多的新AI算法将带来更多的新服务场景，在云上可以持续快速创新

# 运营服务

在基础服务之上，不断延伸企业服务，利用数字化创造更多商业机会



# 物业服务中心

在空间的基础上，叠加内容服务，提升客户黏性



# 优秀实践：天安云谷

国内最具代表性的智慧产城社区，智能收费和资产运营租赁最佳实践案例，我家云助力天安云谷打造智慧园区一体化平台



## 应用价值

- 加强统一管理的租赁业务，总部可以直接查看运营数据
- 涵盖多业态资源，并实时统计业态面积占比，租金收益等关键指标
- 财务与业务保持联动，极大减少了沟通成本和会计人员的工作量，有效规避审计风险

# 优秀实践：广州联合交易园

中国最大的纺织商业的交易园，我家云专业市场园区标杆，打造招商租赁运营、移动办公一体化平台



## 核心痛点

- 铺位众多，招商经理需要及时招商进度，及时跟进招商团队的工作；
- 招商人员需要足够价格谈判空间，便于招商工作开展
- 由于租户数量众多，财务人员需要准确及时的算账

## 应用价值

- 租控查询，洽谈跟进管理
- 租赁政策管理，招商洽谈管理
- 账单自动计算，账单及催缴单打印，逾期提醒

## 优秀实践：银星科技园

占地50万平方米，一期工程占地32万平方米，包括富士施乐、ABB银星等世界500强企业在内的20多家知名企业入驻；配建有人才公寓、商务酒店、文体休闲及党群服务中心等。我家云打造智慧运营体系，让产业服务更便捷，生活服务更美好



### 应用价值

- 租控查询，洽谈跟进管理
- 租赁政策管理，招商洽谈管理
- 账单自动计算，账单及催缴单打印，逾期提醒

# 产业园区更多优秀实践





感謝  
ขอบคุณ  
terima kasih  
谢谢

ありがとう  
Thanks