

Поиск компаний, физических лиц, торговых марок

Главная ЖК «Мечта» 27 июля 2026

Как из соседского чата выросла цифровая среда



ЖК «Мечта»

Управление недвижимым имуществом

Читать невозможно, уйти опасно. Мы не заставили жителей жить в приложении. Мы собрали систему вокруг того, как они живут на самом деле



Источник изображения: Фото сгенерировано нейросетью Chat GPT

Мы используем cookie. Это позволяет нам анализировать взаимодействие посетителей с сайтом и делать его лучше. Продолжая пользоваться сайтом, вы соглашаетесь с [использованием файлов cookie](#) и [политикой конфиденциальности](#).

Понятно

Общий чат на 8 тысяч жителей захлебывался от бесконечных споров, терял полезную информацию, не позволял решать бытовые проблемы (уборка, доступ, ремонт), поддавался спаму и ботам, а также зависел от одного внешнего мессенджера, что создавало хаос вместо удобной коммуникации.

Как из соседского чата выросла цифровая среда ЖК «Мечта» — с заявками, рейтингами, пропусками, ботами и связью с соседом по номеру автомобиля.

«Мы не заставили жителей жить в приложении. Мы собрали систему вокруг того, как они живут на самом деле».

В декабре 2024 года в большом чате ЖК «Мечта» снова шел многодневный спор. Все уже сказали. Потом повторили. Потом пришли люди, которые прочитали переписку с опозданием, и решили, что без их мнения история точно не закончится.

Модераторское: «Бот удаляет ответы на сообщения старше 12 часов именно для того, чтобы не устраивать многодневные скандалы. Обходить систему не надо. И хватит, пожалуйста, мусолить эту тему с утра». Со стороны это выглядит как маленькая настройка бота. На самом деле в таких настройках и живет большое сообщество.

Сейчас в ЖК «Мечта» около 8 тысяч жителей. Если каждый десятый решит сегодня рассказать остальным, что он думает про парковку, снег, кошек, управляющую компанию и международную политику, никакого чата уже не будет. Будет круглосуточная радиостанция, где все говорят одновременно.

Но и закрыть чат нельзя. Людям нужно место, где они узнают, что происходит здесь и сейчас. Где можно найти мастера. Спросить про автобус. Предупредить соседей. Поднять неприятную тему. Просто увидеть, что ты живешь не среди случайных домов, а рядом с людьми.

Несколько лет назад мы начали собирать такую среду практически вручную. Тогда никто не называл это архитектурой цифрового сообщества. Мы просто пытались сделать так, чтобы чат был полезным и

партии и ни одного шанса на компромисс.

Но этот разговор нельзя убивать в самом начале. Именно так сообщество определяет свои нормы. Люди должны увидеть реакцию соседей и понять, что здесь считается допустимым. Тема может погреть чат день или два. Потом ее надо закончить.

Для этого у нас есть модераторы и понятное правило: если сказали «стоп», значит заканчиваем, в течение получаса завершаем тему. Дальше сообщения удаляются.

Позже появился бот с правилом 12 часов. Он не позволяет поднять вчерашний спор одним поздним ответом. Есть новые факты — начинай новую тему и отвечай за то, что снова принес ее в общий чат.

Мы запретили рекламу. В том числе свою коммерческую. Оставили только сообщения о внутренних ресурсах: где находится справочник, как вызвать бота, куда отправить заявку. Еще убрали политику и религию. Не из-за особой позиции, а потому, что общий чат на несколько тысяч человек не переживет эти разговоры.

А для тех, кто хочет говорить долго, сделали отдельный форум. Наш гайд-парк. Там можно открыть тему, позвать соседей и обсуждать что угодно законное — хоть качество уборки, хоть автобусы в сотый раз. Общий чат не обязан слушать каждую дискуссию до победного конца.

Так появилось первое важное разделение: быть услышанным не означает получить в распоряжение внимание всех жителей.



Потом выяснилось, что чат ничего не помнит

В январе 2023 года в чате пожаловались на несвежий продукт из местного магазина. Обычная судьба такого сообщения понятна. Несколько человек возмущаются. Кто-то защищает магазин. Кто-то рассказывает историю пятилетней давности. К вечеру все заканчивается, а через месяц новый человек покупает там же и начинает разговор сначала. Мы дали жителю телефон руководителя. Он уже был в справочнике. И предложили оставить отзыв в приложении, чтобы история не исчезла вместе с перепиской.

Это был совсем не технологический прорыв. Просто в чатах место чатам. Для хранения информации существуют другие средства.

Так начал расти справочник «Мечта Онлайн». Туда бесплатно попадают исполнители, которых упоминали жители: сантехники, мастера по котлам, няни, психологи, клининг, ремонт, доставка еды. Человек не обязан жить в «Мечте». Важно, что он работает с нашими жителями и его контакт кому-то пригодился.

Мы используем cookie. Это позволяет нам анализировать взаимодействие посетителей с сайтом и делать его лучше. Продолжая пользоваться сайтом, вы соглашаетесь с [использованием файлов cookie](#) и [политикой конфиденциальности](#).

Понятно

Поэтому рейтинг нельзя купить. Плохой отзыв нельзя убрать потому, что он портит продажи. Фактические ошибки мы исправляем: сменился владелец, человек описал другой магазин, перепутал исполнителя. Все остальное остается.

Нам много раз приходилось объяснять эту логику местному бизнесу. Смысл рейтинга именно в том, что он не принадлежит бизнесу. Он принадлежит жителям. Один раз продашь хорошую оценку — и можно закрывать весь справочник. Доверия больше не будет.

Справочник пришлось вернуть обратно в чат

Мы сохранили контакты, а люди продолжили спрашивать их в чате. Сначала это немного раздражает. Ты сделал приложение, аккуратно собрал информацию, добавил отзывы. Почему нельзя открыть и посмотреть?

Потом включается инженерная часть головы. Потому что человеку неудобно. Вот и весь ответ. Он уже пишет сообщение. Он не обязан изучать нашу архитектуру, искать кнопку и радоваться правильно спроектированному пользовательскому пути. Значит, справочник должен отвечать прямо здесь.

Так появился Мечтательный бот. Можно написать ему лично. Можно спросить в общем чате: «Бот, найди сантехника». Он покажет контакты и рейтинг. Заодно остальные увидят, как это работает.

Это особенно важно для людей, которые технически не очень уверены. Нам кажется элементарным открыть профиль бота и нажать Start. А человек может просто не знать, что с роботом вообще можно начать отдельный разговор. В чате он получает готовый пример.

В феврале 2026 года возникла новая проблема. Общий чат начали слушать посторонние роботы.

Житель пишет, что ему нужен ремонт стиральной машины. Через минуту в личке несколько аккаунтов, похожих на обычных людей, советуют «проверенного мастера». Только эти люди в нашем чате не состоят. Робот поймал ключевые слова и отправил рекламу.

Один сосед потом подтвердил, что за такой рекомендацией стояла стандартная схема обмана. Мы добавили его случай в предупреждение для остальных.



В любом ЖК есть тема, которая гарантированно взрывает чат. В Подмосковье это снег. Снег выпал. Потом растаял. Потом замерз. Машины укатали колею. Житель выходит из дома, видит все это и пишет: «УК опять ничего не делает».

Дальше начинается привычная жизнь. Кто-то доказывает, что техника работает. Кто-то требует показать трактор. Кто-то рассказывает про другой квартал. Самые терпеливые объясняют переходы через ноль и почему мокрую снежную кашу невозможно убрать одним проходом.

Чат не создает обязательств. Даже если сотрудник УК увидел сообщение, это еще не задача. Нет адреса, срока, ответственного и результата.



Для этого мы придумали «Добродел Мечты».

В декабре 2024 года жители получили сообщение: заявки, которые три минуты назад прошли модерацию, уже находятся в списках дел конкретных исполнителей со сроком три дня. Некоторые закрываются на следующий день.

Вот это и есть разница. Сообщение можно лайкнуть, поддержать и забыть. Заявку надо выполнить или объяснить, почему она не принята.

Пять лет мы приучали к простой схеме. Хотите обсудить уборку — обсуждайте. Хотите, чтобы убрали конкретное место, — оставьте заявку. Жалоба в чате в работу не берется. Не потому, что УК нельзя критиковать. Потому что чат не является диспетчерской.

Через «Добродел Мечты» прошло больше уже 5 тысяч обращений. С 2026 года заявки проходят автоматическую первичную модерацию. Но ИИ появился в самом конце этой истории. Сначала мы описали категории, исполнителей, сроки и ответы. Без этого автомодерация просто быстрее раскидывала бы непонятные сообщения непонятным людям.

Потом система вышла из телефона к шлагбауму

Мы используем cookie. Это позволяет нам анализировать взаимодействие посетителей с сайтом и делать его лучше. Продолжая пользоваться сайтом, вы соглашаетесь с [использованием файлов cookie](#) и [политикой конфиденциальности](#).

Понятно

Мы связали ее с «Мечта Онлайн». Житель сам вносит свои автомобили. Сам создает гостевой пропуск. Видит историю. Может повторить прошлый пропуск или открыть шлагбаум из приложения. Для школ, кружков и организаций сделали массовый ввод.



Первая тестовая база была примерно на 50 номеров. К марту 2025 года в системе находилось около 1800 автомобилей.

Поначалу инструкции выглядели смешно длинными. В ноябре 2024 года приходилось отдельно объяснять гостям: не надо сигналить, махать охраннику и выходить из машины; остановитесь перед камерой, шлагбаум должен открыться. Не человек, а система.

Но через некоторое время это стало обычным поведением. В феврале 2026 года мы окончательно отказались от бумажных пропусков. Для быстрого проезда есть RFID-метки. На основном въезде

Мы используем cookie. Это позволяет нам анализировать взаимодействие посетителей с сайтом и делать его лучше. Продолжая пользоваться сайтом, вы соглашаетесь с [использованием файлов cookie](#) и [политикой конфиденциальности](#).

[Понятно](#)

Имя, телефон и адрес владельца вам не показывают. Только факт доставки. А владелец видит, кто к нему обратился. Это сделано специально. Анонимный инструмент очень быстро использовали бы для угроз и выяснения отношений. Хочешь написать человеку — согласишься представиться ему.

Функция запустилась совсем недавно, но уже оказалась востребованной. И вот тут особенно хорошо видно, сколько всего спрятано под маленькой кнопкой. Профиль жителя. Согласие на обработку данных. База автомобилей. Уведомления. Правила раскрытия информации. Доверие к оператору.

Мы несколько лет строили систему, чтобы однажды сосед мог просто написать: «Пожалуйста, переставьте машину».

Сообщество должно пережить любой мессенджер

В 2025 году стало понятно, что Telegram может однажды перестать быть надежным местом встречи. Мы начали делать дубли в МАХ: большой чат, канал «Жить в Мечте», «Мечта.Центр», группы попутчиков и помощи животным. Потом начали переносить ботов и интеграции.

Нам самим МАХ тогда не особенно нравился. Он был технически незрелым и заметно менее удобным. Но вопрос не в симпатиях. Если вся жизнь сообщества находится у одного внешнего владельца, любое ограничение превращается в инфраструктурную проблему. Чаты могут переезжать. Заявки, справочник, отзывы, автомобили и права жителей должны оставаться.

Это одна из причин, по которой мы никогда не считали «Мечта Онлайн» приложением. Приложение — важная часть, но человек не живет внутри него. Он сегодня пишет в Telegram, завтра читает канал в МАХ, послезавтра открывает веб-страницу. Система должна узнать его и дать правильный сервис в каждом из этих мест.

Деньги появились после пользы

Мы не начинали с бизнес-плана цифровой платформы. Сначала были личное время, постоянная модерация, разговоры с жителями, справочник, первые заявки и попытки объяснить УК, зачем все это нужно.



Мы используем cookie. Это позволяет нам анализировать взаимодействие посетителей с сайтом и делать его лучше. Продолжая пользоваться сайтом, вы соглашаетесь с [использованием файлов cookie](#) и [политикой конфиденциальности](#).

Понятно

Жители получают сервисы и рекомендации.

УК — структурированные заявки.

Охрана — актуальную базу доступа.

Местный бизнес — понятный способ рассказать о себе.

Застройщик — живую и менее конфликтную среду.

А у оператора появляется экономика, которой хватает на дальнейшее развитие.

Бот банил людей по ошибке. Камера не читала грязные номера. Жители продолжали жаловаться в чат. Исполнители иногда не укладывались в сроки. Некоторые функции запускались с инструкциями, которые были длиннее самих функций.

Успех в том, что каждая реальная проблема становилась следующим изменением системы.



Чат перегружился — появился форум. Споры не заканчивались — появилось правило 12 часов. Контакты терялись — вырос справочник. Люди не хотели открывать справочник — пришел бот. Жалобы тонули — появился «Добродел». Бумажные пропуска создавали ручную работу — доступ связали с приложением. Возник риск потерять мессенджер — сообщества начали дублировать. Машина перекрыла выезд — появилась связь по номеру.

Источники изображений:

Фото предоставлено пресс-службой ЖК «Мечта»

Рубрики

[Недвижимость](#)[Общество](#)[Предыдущая](#)

Цифровые инструменты для добрососедства: от чатов до платформ

[Следующая](#)

Метры или среда: за что на самом деле платит покупатель жилья

Выбор редакции

[Все](#)

Публикации, которые получают больше внимания и попадают в Сюжеты РБК

[подписаться](#)

Я принимаю [пользовательское соглашение](#) и соглашаюсь с [правилами использования и обработки персональных данных](#).

Рекомендации партнеров:

КОМПАНИЯ «ИНДИД»

Indeed PAM внедрен в «Расчетные решения»

Новость 13 августа 2026

365 MEDIA GROUP

Как мы переупаковали сайт девелопера для премиального сегмента

Кейс 13 августа 2026

КОММУНИКАЦИОННАЯ ГРУППА «ПРОГРЕСС»

Чем опасна корпоративная микроагрессия

Мнение эксперта 13 августа 2026

XWAY

Как адаптировать карточку товара для WB и Ozon — эфир XWAY

Мероприятие 13 августа 2026



СК ИЗБА

Утепление дома из газоблока: разбираем, когда оно необходимо

Мнение эксперта 28 июля 2026

Все новости:

AI HR LAB

5 августа пройдет бесплатный вебинар «Claude для HR и L&D»

Мероприятие 27 июля 2026

IDOL FACE

Массаж лица после 30: кому он нужен и какой дает эффект

Мнение эксперта 27 июля 2026

АО «АСТОРИУС»

«АСТОРИУС» открывает раздел «Тренды и аналитика»

Новость 27 июля 2026

ООО «КОНСАЛТИНГОВАЯ КОМПАНИЯ «ГИД ПО ГОЗ»

ГОЗ-2027: что изменится в раздельном учете для предприятий

Мнение эксперта 27 июля 2026



Стать экспертом

Отзывы о вашей компании

Поделиться кейсом

Создать профиль группы компаний

Отзывы о сервисе

Сертифицированные партнеры

Лента публикаций

Эксперты

Выбор редакции

Кейсы

Вебинары

Мероприятия

Учебник РБК Компании

Статьи о бизнесе

Словарь PR и маркетинга

Каталог по ОКВЭД

Каталог по регионам

Каталог по категориям

Каталог торговых марок

Каталог ИП по регионам

Правила использования сервиса

Правила использования изображений

Контакты

Справка по сервису



[Контактная информация](#) [Редакция](#) [Рассылка РБК Новости](#) [Информация об ограничениях](#)

[Правовая информация](#) [О соблюдении авторских прав](#)

© АО «РОСБИЗНЕСКОНСАЛТИНГ», 1995–2026. Сообщения и материалы информационного агентства «РБК» (зарегистрировано Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор) 09.12.2015 за номером ИА №ФС77-63848) сопровождаются пометкой «РБК». Отдельные публикации могут содержать информацию, не предназначенную для пользователей до 18 лет. companycardsfeedback@rbc.ru