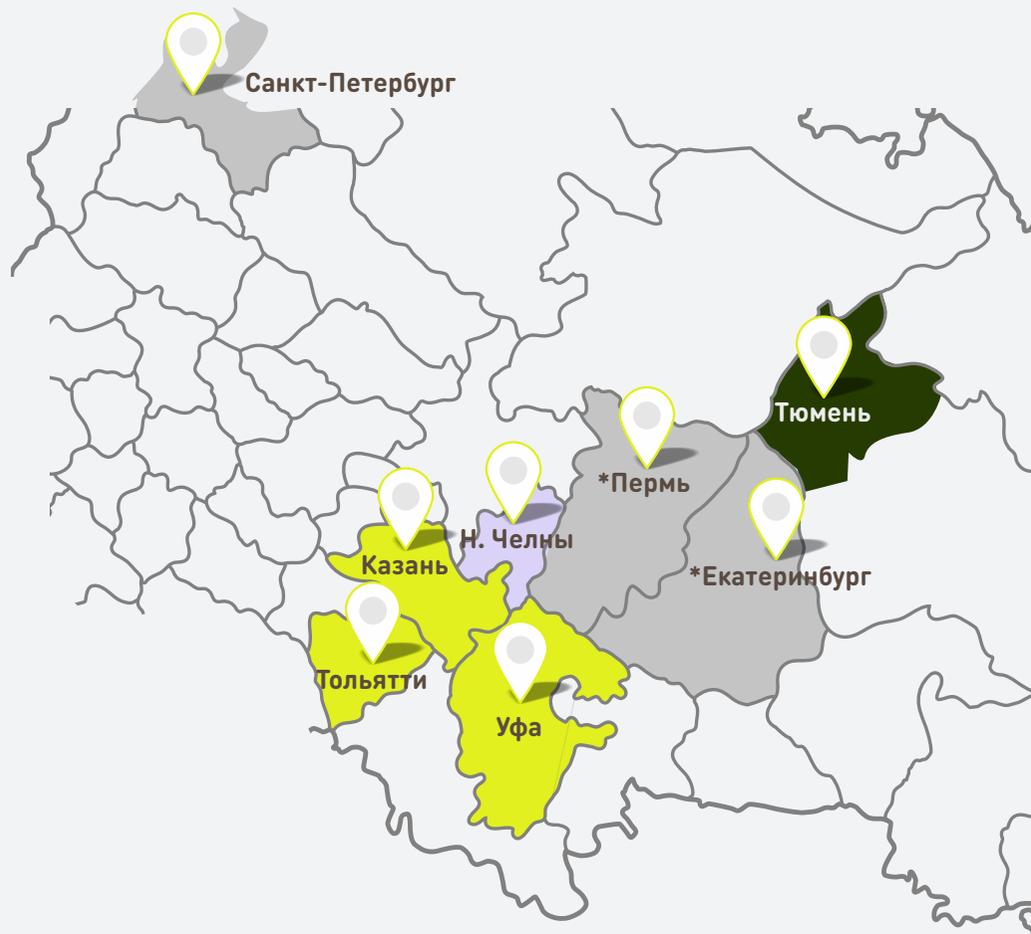




**ЦИФРОВИЗАЦИЯ СЕРВИСНОЙ КОМПАНИИ.
ДЛЯ ЧЕГО? ЧТО? КАК? ЗА СЧЕТ ЧЕГО?**

ГЕОГРАФИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОМПАНИИ



1 365 тыс. м² общая площадь объектов в управлении



● Казань с 2015 года



● Тольятти с 2018 года



● Уфа с 2019 года



● Набережные Челны с 2018 года



● Тюмень с 2022 года



● Санкт-Петербург с 2024 года*



● Екатеринбург с 2024 года*



● Пермь с 2024 года*

*планируемая дата



Лучшая среда для формирования добрососедства



1 место по РТ



3 место по РФ



Победители премии Urban Awards 2022



1 место в номинации «Цифровая трансформация деятельности организации»



3 место в номинации «Альтернативные виды работ реализуемые управляющей компанией для собственников помещений в МКД»

ИСТОРИЯ ТЕРРИТОРИИ КОМФОРТА В ДВУХ ДАТАХ

2016 г.



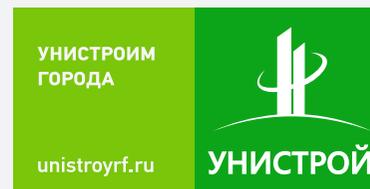
Создание Управляющей компании
«Территория комфорта»



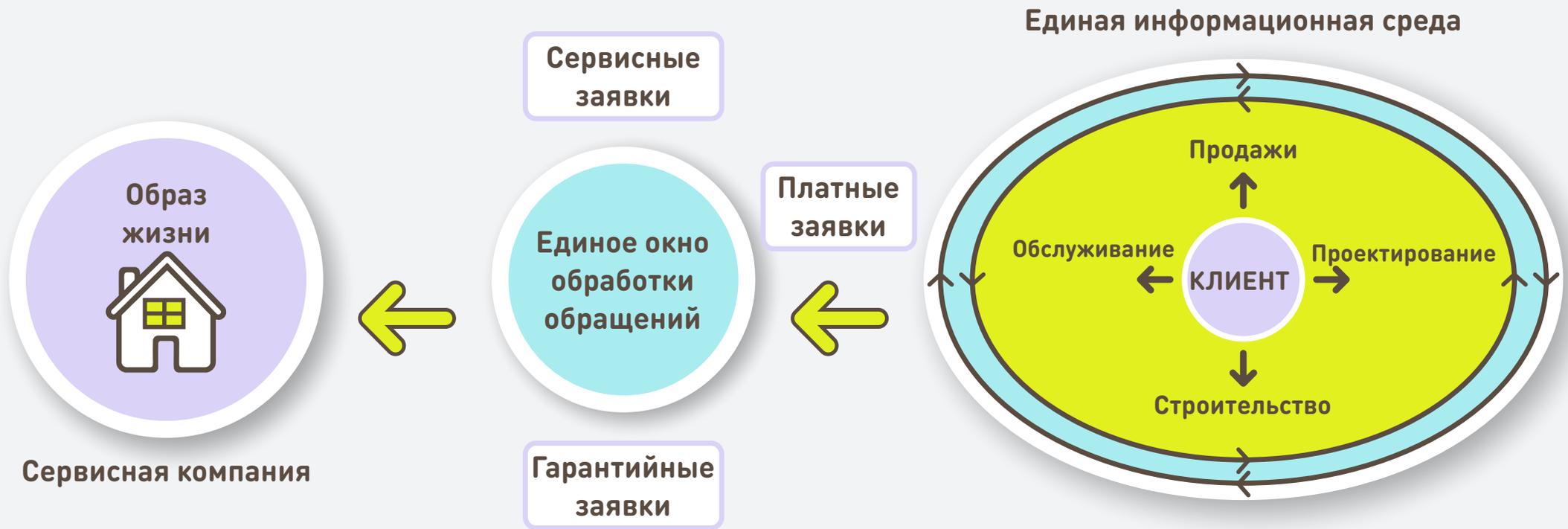
2018 г.



Ребрендинг в Сервисную компанию
«Территория комфорта»



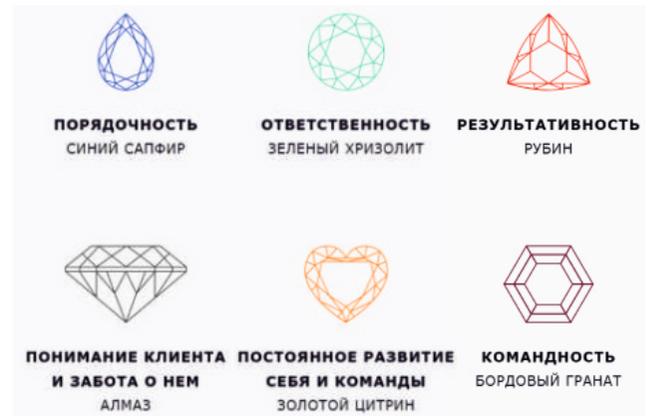
ФОРМИРОВАНИЕ И ПОДДЕРЖАНИЕ КАЧЕСТВЕННОГО ОБРАЗА ЖИЗНИ



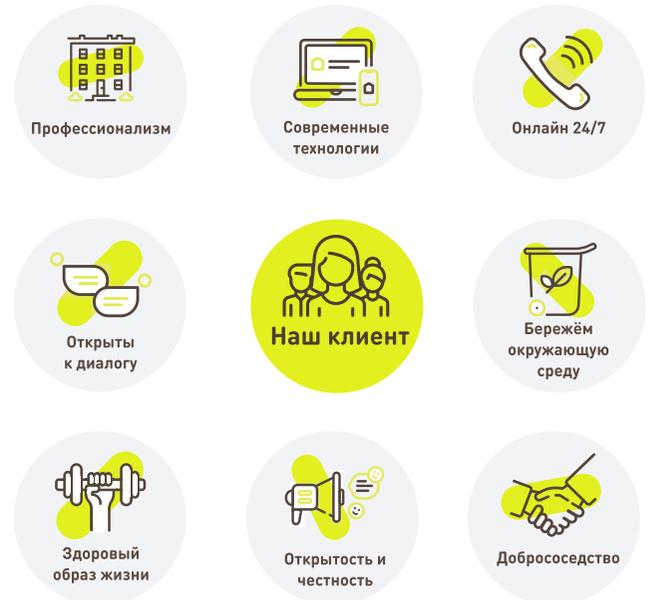
БИЗНЕС ЕДИНИЦЫ УЧАСТВУЮЩИЕ В ПРОЦЕССЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ОБЪЕКТА



Ценности компании



Принципы работы компании



ЦИФРОВАЯ ЭКОСИСТЕМА СЕРВИСНОЙ КОМПАНИИ



Автоматизированная система контроля, сбора и передачи данных о потреблении коммунальных ресурсов



Автоматизация прозрачной отчётности



Автоматизация процесса уборки



Автоматизация сервисов оплаты и цифровые решения для собираемости платежей



Заказ полезных услуг для дома через приложение



Оповещения об аварийных ситуациях и ремонтных работах



Житель



Путь к цифровому двойнику МКД

Сервисы для подачи обращений



Собственный единый call-центр 24/7



Видеонаблюдение дворов, подъездов, контейнерных площадок



Общение с жителями в социальных сетях и мессенджерах



Автоматизация инженерных систем



Система оценки удовлетворенности услугами



Автоматизация контроля внутренних процессов



ФОРМИРОВАНИЕ И ПОДДЕРЖАНИЕ КАЧЕСТВЕННОГО ОБРАЗА ЖИЗНИ



Текущая ситуация

**Автоматизация
процессов**



**Создание единой
цифровой экосистемы
на основании
автоматизированных
процессов**



**Цифровой бизнес
с принятием решений
на основании данных**

РАЗНЫЕ ПОДХОДЫ В МЕТОДИКЕ ОПРЕДЕЛЕНИЯ ТОЧЕК ЦИФРОВИЗАЦИИ

ДЕВЕЛОПМЕНТ



ПРОДАЖА КВАРТИР



BIM



Мобильное приложение



CRM-система



Сквозная аналитика



ДЦО

СЕРВИСНАЯ КОМПАНИЯ



ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ И ЛОЯЛЬНОСТИ ЖИТЕЛЕЙ



Автоматизация процессов в 1С



Мобильное приложение



CRM-система (заявки, аналитика, лояльность)



Развитие сервисов дополнительных услуг



Диспетчерская



Цифровой двойник «Умный дом»^{NEW}

КРИТЕРИИ ОПРЕДЕЛЕНИЯ ПРИОРИТЕТОВ ЦИФРОВИЗАЦИИ



ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕСПРЕПЯТСТВЕННОЙ КОММУНИКАЦИИ

Каналы приёма обращений



Мобильное приложение
Унистрой



Официальный сайт
terrkomf.ru



Call-центр, работающий
в формате 24/7



Офис сервисной компании
в каждом крупном ЖК

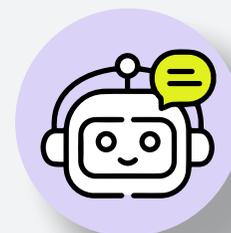
Получение обратной связи по обращениям



Call-центр, работающий
в формате 24/7



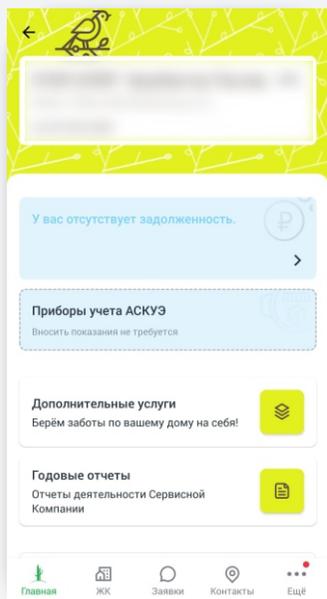
Мобильное
приложение Унистрой



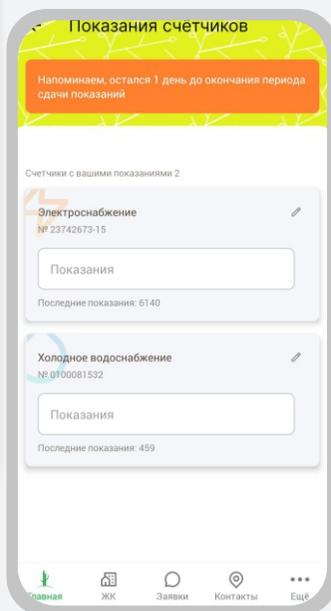
Робот на базе ИИ

ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕСПРЕПЯТСТВЕННОЙ КОММУНИКАЦИИ

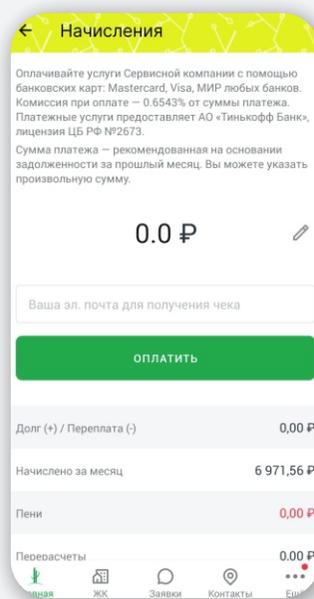
Возможности мобильного приложения Унистрой



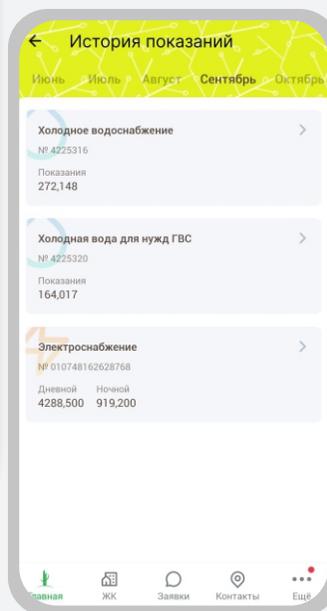
Главная страница



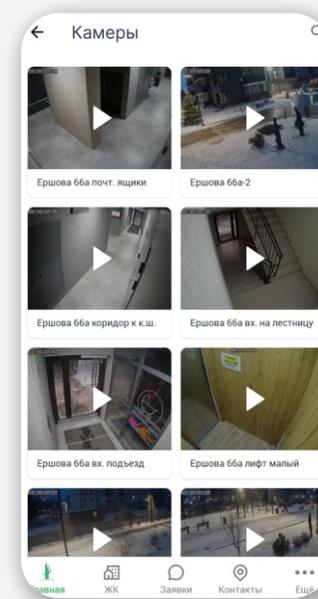
Передача показаний счётчиков



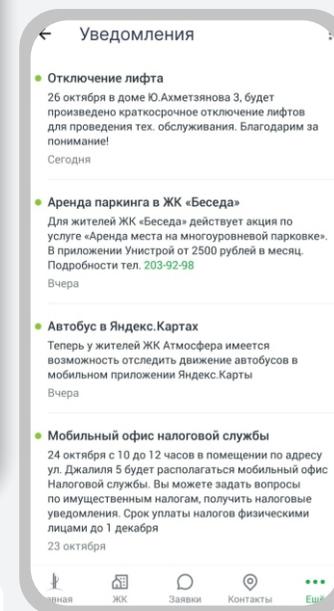
Оплата ЖКУ



История показаний счётчиков



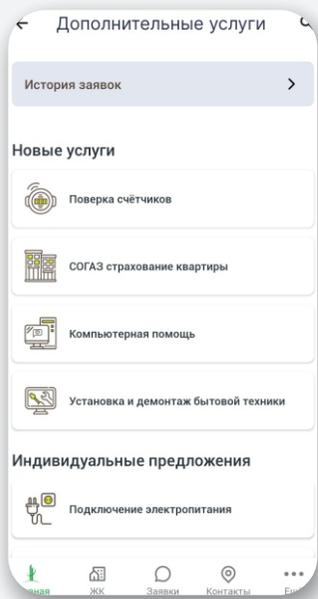
Просмотр видеокamer



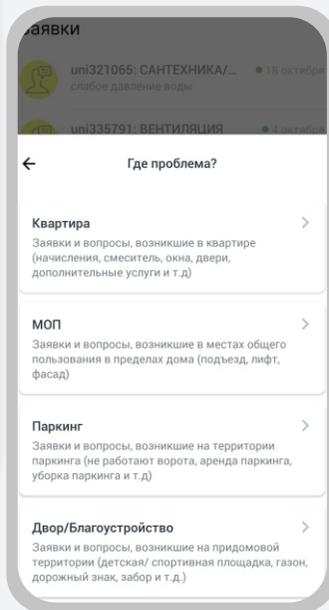
Пуш-уведомления

ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕСПРЕПЯТСТВЕННОЙ КОММУНИКАЦИИ

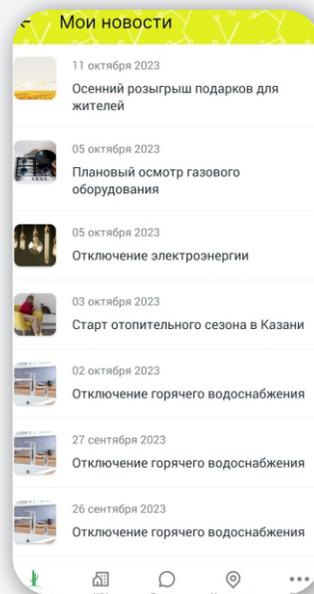
Возможности мобильного приложения Унистрой



Дополнительные услуги



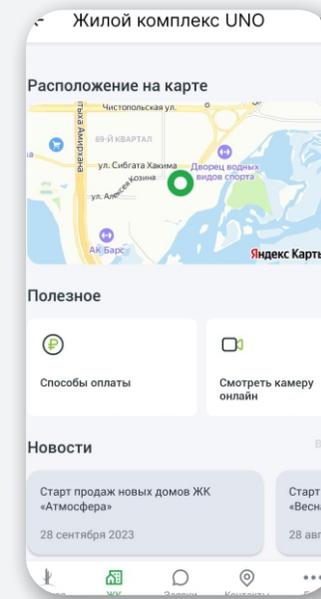
Клиентские заявки



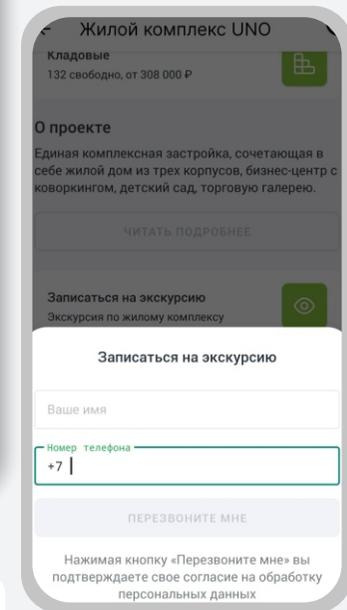
Новости о ЖК



Годовые отчёты



Просмотр видео процесса стройки



Записаться на экскурсию по ЖК

КОНЦЕПЦИЯ ЕДИНОГО ОКНА

В данный момент



Вся информация аккумулируется в Битрикс24, логика единого окна сохраняется как в мобильном приложении так и в CRM-системе

В разработке собственная CRM



Тестируется пилотная версия CRM-системы, благодаря гибкой системе которой увеличится эффективность работы (конструктор отчётов, бизнес-процессы)

ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОЗРАЧНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Годовые отчеты о деятельности Сервисной компании

Сумма, руб.	Кредиторская задолженность, руб.
621 119,74	54 613,26
2 733 058,86	176 948,40
21 150,00	17 325,00
264 000,00	22 000,00

Ваш дом оборудован системой видеонаблюдения и работает Служба охраны

Камеры установлены:

- В подъездах
- В холлах первых этажей
- В лифтах
- По периметру домов
- На спортивных и детских площадках
- На парковках

Работники Службы охраны имеют постоянный доступ к мониторам видеонаблюдения и оперативно реагируют на нарушение правопорядка

В течение суток Служба охраны совершает обход по периметру жилого комплекса, и в случае необходимости, принимает меры по соблюдению правопорядка, отвечает за безопасность жителей, находящихся на территории двора, сохранность общедомового имущества

Статистика

В 2019 году служба охраны зафиксировала случаи нарушения правопорядка на территории ЖК и помогла оперативно разобраться в случившемся:

- Порча общедомового имущества, элементов благоустройства
- Нарушение правил общественного порядка
- Несоблюдение правил въезда/выезда автомобилей на придомовую территорию

Годовые отчеты о выполнении договора управления публикуется в 2 форматах: в форме, принятой законодательно, и в форме с графиками, диаграммами, фотографиями

«Дневники благоустройства» по каждому ЖК



Дневники благоустройства

Результаты благоустройства в ЖК ART City за август 2023

Результаты благоустройства

Мы рады стараться для наших жителей, создавая максимальный комфорт и красоту.

В августе мы провели:

- Ежедневную уборку территории (подметание, удаление мусора, проведение иных технологических операций для поддержания чистоты)
- Уборку центральной дороги, автомобильных парковок
- Уборку территории бульвара от мусора
- Влажную уборку паркинга. Уборка проводится согласно графика
- Уборку детских площадок от мусора
- Механизированную очистку резинового покрытия детских площадок
- Комплексную уборку территории от мусора: входные группы
- Сушку и влажную уборку контейнерных площадок
- Восстановление объектов наружного освещения

Ежемесячно мы публикуем «Дневники благоустройства» по каждому ЖК на нашем сайте terrkomf.ru, на стенде информации в подъезде и в соц.сетях

МЕТРИКИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ СЕРВИСНОЙ КОМПАНИИ

Что такое NPS?

NPS - готовность клиентов рекомендовать компанию. Наши специалисты опрашивают жителей, готовы ли они рекомендовать услуги нашей компании своим родственникам и знакомым. NPS рассчитывается по классической методике: разница между приверженцами бренда и критиками.

$$\text{NPS} = \% \text{ 😊} - \% \text{ 😞}$$

Результат замера NPS за 2023 год
68% из 100%

Распределение оценок жителей



МЕТРИКИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ СЕРВИСНОЙ КОМПАНИИ

Что позволяет выявить показатель NPS?

Позволяет понять, что является драйвером лояльности и в чем наши сильные стороны

Позволяет выявить барьеры лояльности и понять, что нужно скорее исправить

Опрос производится в разрезе каждого обслуживаемого жилого комплекса ежемесячно. Выборка определяется исходя из размеров анализируемого объекта.

МЕТРИКИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ СЕРВИСНОЙ КОМПАНИИ

Что такое CSI?

Customer Satisfaction Index - индекс позволяет оценить уровень удовлетворенности жителей работой Сервисной компании

В нашей компании мы собираем две метрики CSI:

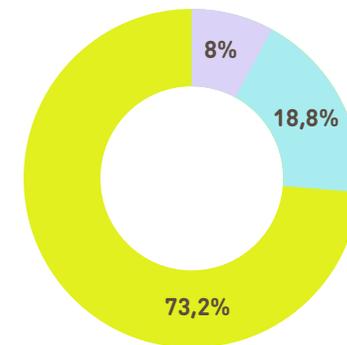
- 1 Сбор оценки CSI (№1) во время проведения опроса по NPS**
(сотрудник задает жителю расширенный перечень вопросов)
- 2 CSI (№2) по заявкам**
(робот на базе искусственного интеллекта просит оценить качество выполненной работы по заявке)

МЕТРИКИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ СЕРВИСНОЙ КОМПАНИИ

CSI = Среднее значение оценок от 0 до 10 с нарастающим итогом

**Результат замера CSI во время проведения опроса по NPS за 2023 г.
9,03 из 10**

Распределение оценок жителей



 **Критики**
(Оценка от 0 до 6)

 **Нейтралы**
(Оценка от 7 до 8)

 **Приверженцы
бренду**
(Оценка от 9 до 10)

Опрос производится в разрезе каждого обслуживаемого жилого комплекса ежемесячно. Выборка определяется исходя из размеров анализируемого объекта.

МЕТРИКИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ СЕРВИСНОЙ КОМПАНИИ

2 CSI по заявкам

Индекс позволяет оценить уровень удовлетворенности жителя, качеством работы Сервисной компании по конкретному обращению

Источник
обращения



Мобильное
приложение Унистрой

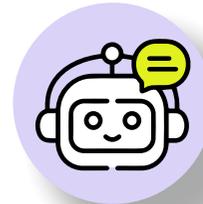
Сайт сервисной компании
Офис сервисной компании
Call-центр, работающий
в формате 24/7

*Сайт сервисной компании
Офис сервисной компании
Call-центр, работающий
в формате 24/7

Источник
сбора CSI



Мобильное
приложение Унистрой



Робот на базе ИИ



Call-центр, работающий
в формате 24/7

* Заявки по категории «Другое», которую не понимает робот

МЕТРИКИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ СЕРВИСНОЙ КОМПАНИИ

2 Что позволяет выявить показатель CSI по заявкам?

Позволяет понять,
на сколько удовлетворен
клиент решением
возникшего вопроса

Для сохранения фокуса внимания
всей команды на принципе
клиентоориентированности,
одним из показателей ежемесячного
KPI является средняя оценка CSI
по заявкам, отработанным
в анализируемом периоде

Опрос производится после выполнения каждой поступившей заявки, с использованием различных инструментов, которые определяются исходя из источника обращения жителя

МЕТРИКИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ СЕРВИСНОЙ КОМПАНИИ

2 Экономический эффект от сбора показателя CSI по заявкам с помощью ИИ

год	обслуживаемая площадь	штат call-центра	Тип развития	обслуживаемая площадь	штат call-центра
2020*	0,850 млн. м2	11 операторов	Экстенсивный рост	1,37 млн. м2	18 операторов
2023	1,37 млн. м2	8 операторов	Интенсивный рост	1,37 млн. м2	8 операторов

* До внедрения работа, запуск в 2021 году

Экономический эффект в разрезе года за счет роботизации процесса составляет - **7,92 млн.рублей.**

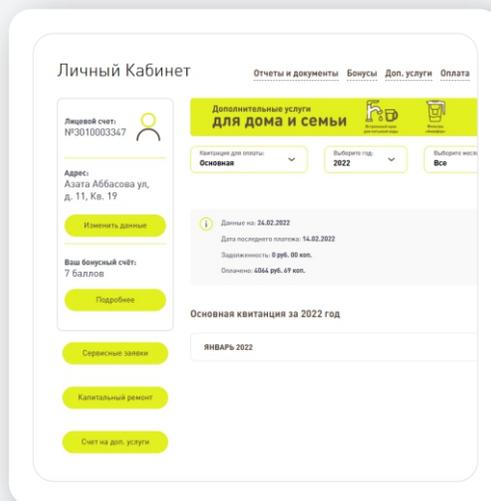
Это сэкономленные средства, которые пришлось бы потратить на содержание 10 штатных единиц сотрудников call-центра.

ОБЕСПЕЧЕНИЕ УДОБСТВА ОПЛАТЫ

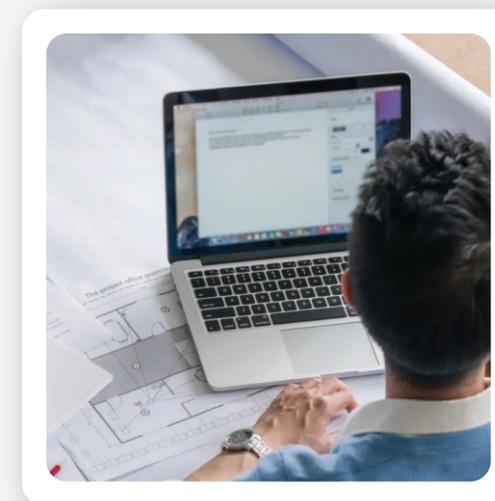
СЕРВИСЫ ДЛЯ ОПЛАТЫ:



Мобильное приложение



**Личный кабинет на сайте
Сервисной компании**



**Единый расчетный центр
для корректных расчетов
и оперативной консультации
клиентов в случае
возникновения вопросов**

ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ-ДОЛЖНИКАМИ

ФУНКЦИИ ЮРИСКОНСУЛЬТА ПО ВЗЫСКАНИЮ ДЕБИТОРСКОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

ДОСУДЕБНОЕ ВЗЫСКАНИЕ:

- Обзвон должников;
- Отправка уведомлений о наличии задолженности;
- Отправка досудебных претезензий;
- Ограничение поставки ресурсов.

СУДЕБНОЕ ВЗЫСКАНИЕ:

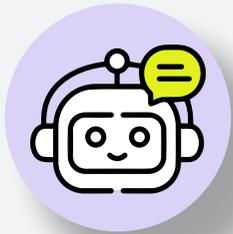
- Подготовка и отправка документов в суд;
- Подготовка и отправка пакета документов в суд в случае отмены судебного производства;
- Формирование отчётности о направленных документах;
- Участие в судах.

РАБОТА С ИСПОЛНИТЕЛЯМИ:

- Формирование отчётности по исполнительным документам;
- Направление исполнительных документов в службу судебных приставов/банк;
- Работа с судебными приставами;
- Работа с материалами исполнительного производства.

РЕШЕНИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ СОБИРАЕМОСТИ ПЛАТЕЖЕЙ

Автоматизация сервисов досудебных взысканий:



Робот автообзвонщик

Робот по автообзвону должников с напоминанием о просроченной задолженности



Уведомления о задолженностях

Смс-уведомления из 1С о необходимости оплаты, предупреждения о подаче в суд, об отключении коммунальных услуг в случае отсутствия оплат



Претензии и списки на отключение

Автоматизированный процесс формирования и отправки досудебных претензий и списков на отключения ЖКУ, исключая человеческий фактор, при выборе должников

ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ЭФФЕКТ ОТ АВТОМАТИЗАЦИИ ПРОЦЕССА ДОСУДЕБНОГО ВЗЫСКАНИЯ

	BEFORE		AFTER	
1	Отправка уведомлений 200 смс 13 ч/мес 5 552 руб/мес	→	Отправка уведомлений 200 смс 0,03 ч/мес 13,98 руб/мес	Отправка уведомлений
2	Обзвон должников 498 ч/мес 207 516,6 руб/мес	→	Обзвон должников 6 ч/мес 1 112,4 руб/мес	Обзвон должников
3	Отправка досудебных претензий 150 претензий 20 ч/мес 8 328 руб/мес	→	Отправка досудебных претензий 150 претензий 0,03 ч/мес 13,88 руб/мес	Отправка досудебных претензий
4	Отключение коммунальных ресурсов 72 ч/мес 29 880,8 руб/мес	→	Отключение коммунальных ресурсов 3 ч/мес 1 249,10 руб/мес	Отключение коммунальных ресурсов

Эффективность 99%

603 ч/мес
 251 270,10 руб/мес
 4 сотрудника
 ФОТ: 280 000 руб/мес

9,4 ч/мес
 2 389,36 руб/мес
 1 сотрудник
 ФОТ: 70 000 руб/мес

РЕШЕНИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ СОБИРАЕМОСТИ ПЛАТЕЖЕЙ

Автоматизация сервисов судебных взысканий:



Интеграция базы ГАС
провосудия

Интеграция 1С и ГАС правосудие
для автоматического
сопоставления должников
с судебными участками



Запросы УСЗ
(УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ)

Автоматические ответы
на запросы УСЗ о наличии
и отсутствии просроченной
задолженности подтвержденной
судебным приказом в ГИС ЖКХ



Документы в суд

Автоматическое формирование
в 1С пакета документов
для подачи в суд

Результат:

исключили штрафные санкции за просрочку
предоставленной информации за счет
исключения человеческого фактора

ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ЭФФЕКТ ОТ АВТОМАТИЗАЦИИ ПРОЦЕССА СУДЕБНОГО ВЗЫСКАНИЯ

BEFORE

Подготовка документов в суд:

- Составление заявления
- Поиск правоустанавливающих документов
- Поиск и сохранение выписки ЕГРЮЛ на сайте ФНС
- Определение судебного участка
- Формирование расчетов начислений для суда
- Формирование СЗ на оплату госпошлины
- Заполнение вручную в 1 с карточек должника и отчета
- Отправка по почте

200 заявлений/мес
200 ч/мес
83 280 руб/мес

200 ч/мес
83 280 руб/мес
2 сотрудника
ФОТ: 140 000 руб/мес



AFTER

Подготовка документов в суд:

- Выгрузка полного пакета документов из 1С
- Автоматическое формирование карточек должника
- Отправка по почте России и интернет-ресурсы с помощью ЭЦП

200 заявлений/мес
1,67 ч/мес
694 руб/мес

1,67 ч/мес
694 руб/мес
1 сотрудник
ФОТ: 70 000 руб/мес

Эффективность 99%

ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ЭФФЕКТ ОТ АВТОМАТИЗАЦИИ ПРОЦЕССА ИСПОЛНЕНИЯ СУДЕБНОГО ПРИКАЗА

BEFORE

Работа с пристовами:

- Ручное формирование пакета документов для передачи на исполнение в ФССП
- Отправка документов в ФССП через почту или напрямую на участок
- Отслеживание статуса исполнения на сайте ФССП
- Ручное фиксирование информации в карточке должника и отчетах

100 заявлений
56,6 ч/мес

23 596 руб/мес

56,6 ч/мес
23 596 руб/мес
1 сотрудник
ФОТ: 70 000 руб/мес



AFTER

Работа с пристовами:

- Автоматическое формирование пакета документов для передачи на исполнение в ФССП, в банки
- Отправка документов в ФССП через почту или напрямую на участок
- Автоматическое отслеживание статуса исполнения на сайте ФССП
- Автоматическое фиксирование информации в карточке должника и отчетах

100 заявлений
0,8 ч/мес

347 руб/мес

0,8 ч/мес
347 руб/мес
1 сотрудник
ФОТ: 70 000 руб/мес

Эффективность 99%

СПЕЦИАЛИСТЫ ОТДЕЛА ВЗЫСКАНИЯ

ОБЪЁМЫ РАБОТ:

На сегодняшний день работа специалистов отдела взыскания автоматизирована на 90%.

ШТАТ ОТДЕЛА ВЗЫСКАНИЯ:

3 юрисконсульта на 1 365 тыс. м2 площади, находящейся в обслуживании.

ОСНОВНАЯ РАБОТА СОТРУДНИКОВ:

- Работа с судебными приставами;
- Обзвон клиентов с которыми не договорился робот;
- Функция контроля работоспособности автоматизированных процессов;
- Участие в судебных заседаниях.

Итоговая экономия от автоматизации

859,6 ч/мес
358 195,32 руб/мес
5 сотрудников
ФОТ: 350 000 руб/мес

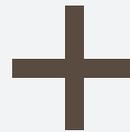
Эффективность
99,8%
4 240 989,36 руб/год
4 сотрудника

11,47 ч/мес
4 779,54 руб/мес
1 сотрудник
ФОТ: 70 000 руб/мес

Годовая экономия: 4 240 989,36 рублей

РЕЦЕПТ УСПЕШНОГО СБОРА ДЕБИТОРСКОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

Автоматизация всевозможных ручных процессов по взысканиям дебиторской задолженности



Акцент специалистов на работу с приставами и клиентами

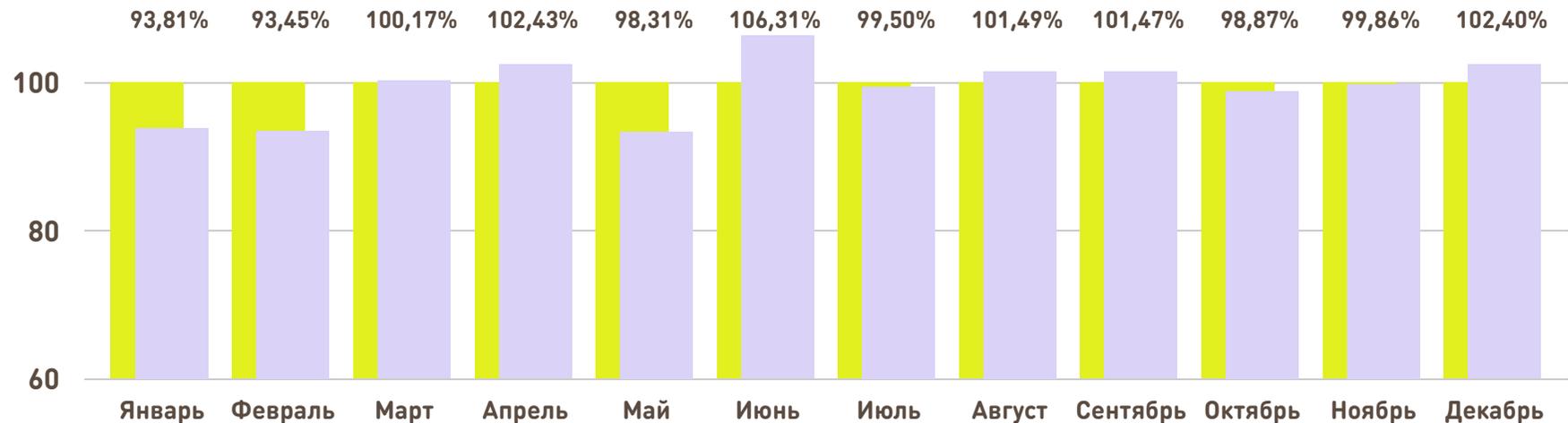
РЕЗУЛЬТАТ:

Общие показатели

163 объекта;
34 588 лицевых счета

Выполнение плана
на 99,83%

Результат
План





**С уважением, команда
Сервисной компании «Территория комфорта»**



Зиязова Ландыш Саматовна
Заместитель директора
по информационному взаимодействию
ls.ziyazova@terrkomf.ru

