

**Цифровизация для создания
клиентоцентричной системы сервисного
обслуживания жителей и повторных
продаж.**

Иван Власов

IT-директор “Железно”,
директор компании “Философт”

- профильное высшее IT-образование (МФЮА, прикладная информатика в экономике)
- МВА РАНХиГС
- IT-директор ГК “Железно”
- CEO компании “Философт”
- создатель первого умного дома класса А
- создатель продукта “Мажордом”
- спикер отраслевых мероприятий



С чего все началось

01

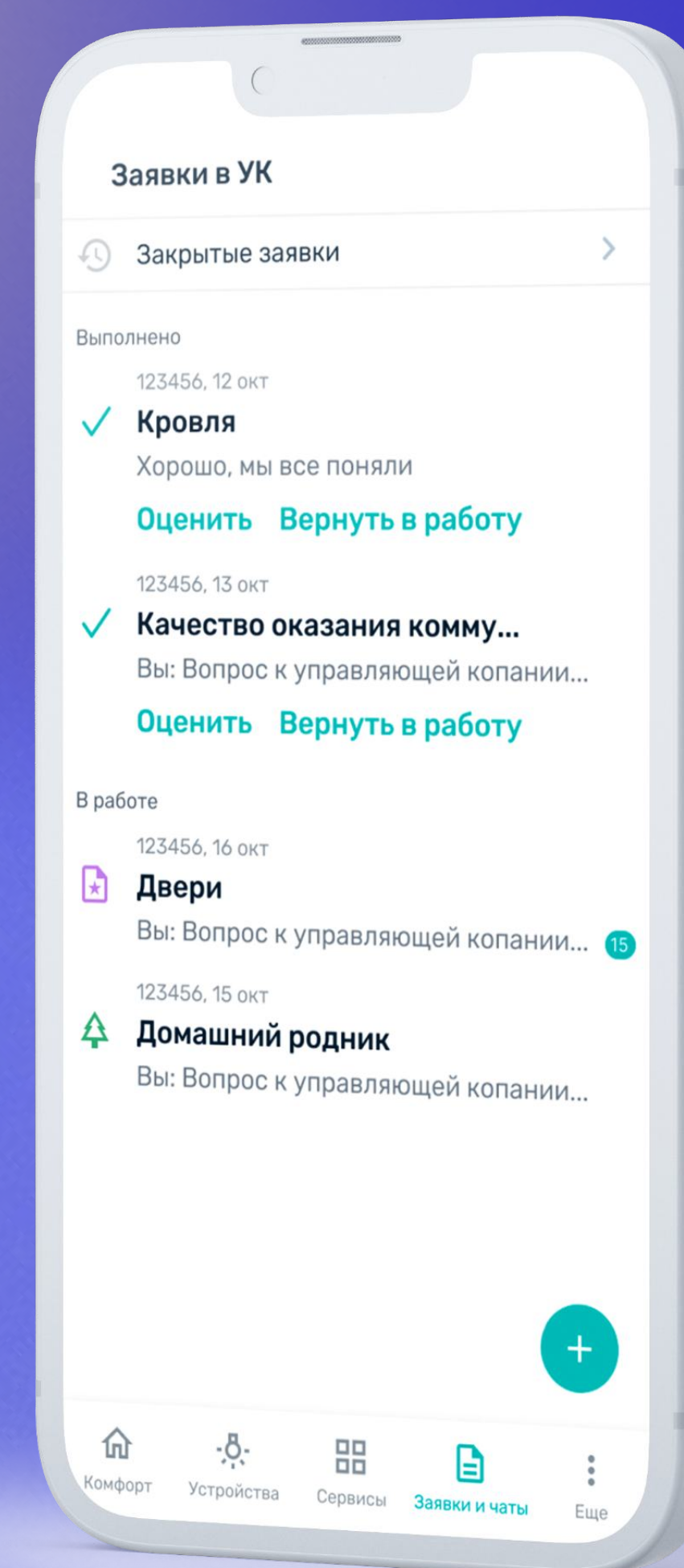
В 2014 году в компании “Железно” появляется своя управляющая компания “Азбука быта”

02

В 2017 году появляется компания **“Философт”**, а УК берет курс на повышение уровня жизни клиентов и начинает цифровую трансформацию

03

В 2018 году УК стала первой в Кировской области компанией, которая внедрила **собственное мобильное приложение**



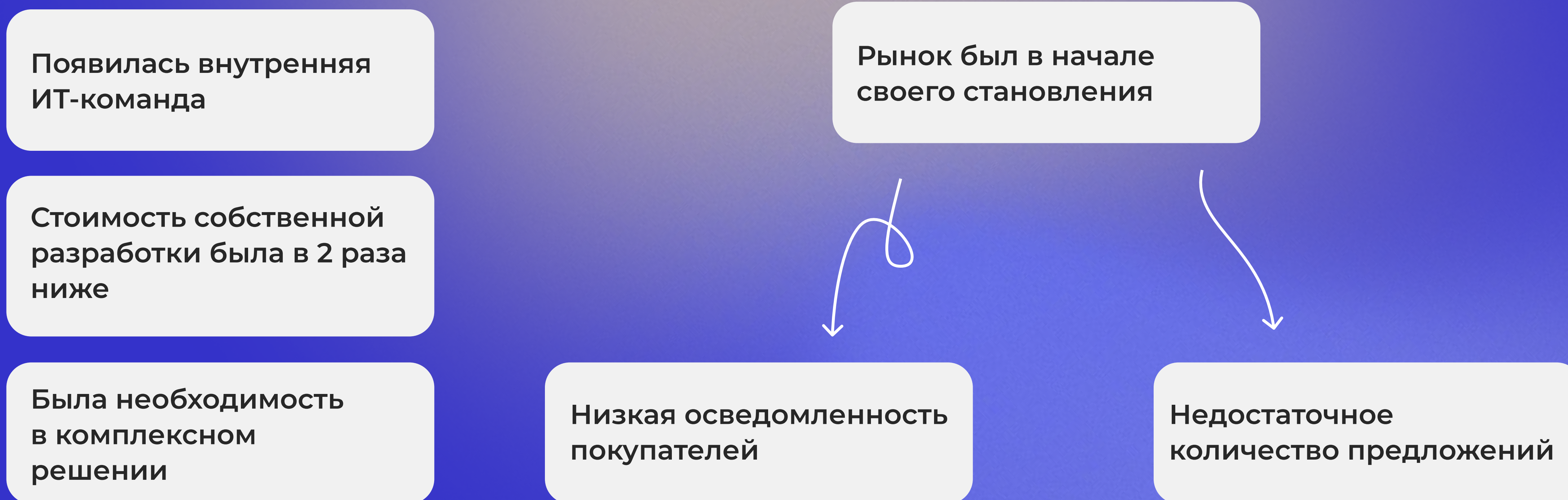
Объем рынка систем «умный дом» в мире в 2017-2026 гг.

млрд. \$. и %
прироста



Источник: расчеты DISCOVERY Research Group по данным Statista.

Своя разработка — почему?



В 2017 году в России не было единых стандартов, регулирующих рынок умных домов, что создавало определённые трудности для производителей и потребителей

Почему было важно начать в 2017?

Исследование ИСИЭЗ НИУ ВШЭ



Почему было важно начать в 2017?

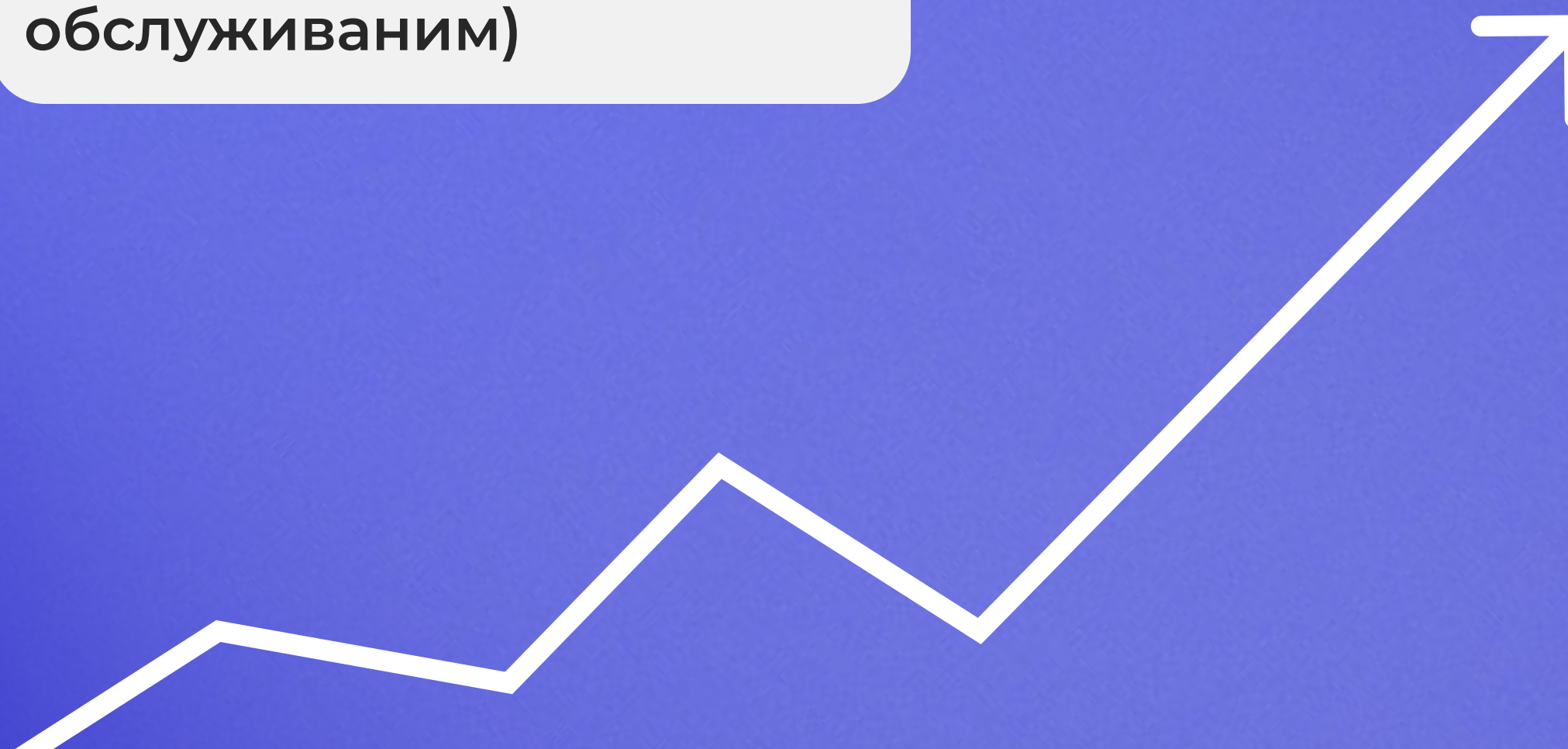
Быстрый рост компании диктовал свои правила. Основными мотивами стали повышение уровня клиентского сервиса, развитие бренда и поддержание лояльности среди покупателей

Основные метрики для измерения

CSI управляющей
компании (рейтинг)

Сроки выполнения
заявок и их сокращение

NPS жителей домов
(удовлетворенность
обслуживанием)



Роль цифровизации

CSI, было

CSI, стало

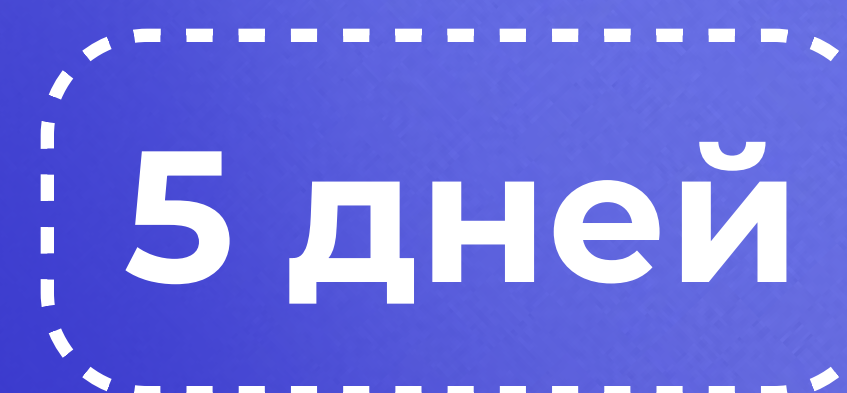
NPS, было

NPS, стало



Сроки выполнения заявки, было

Сроки выполнения заявки, стало



Что мы делали?

01

Первый этап:
лоскутная автоматизация проектов

02

Второй этап:
сквозная интеграция и экосистемность

03

Третий этап:
цифровая зрелость — решения на основе данных

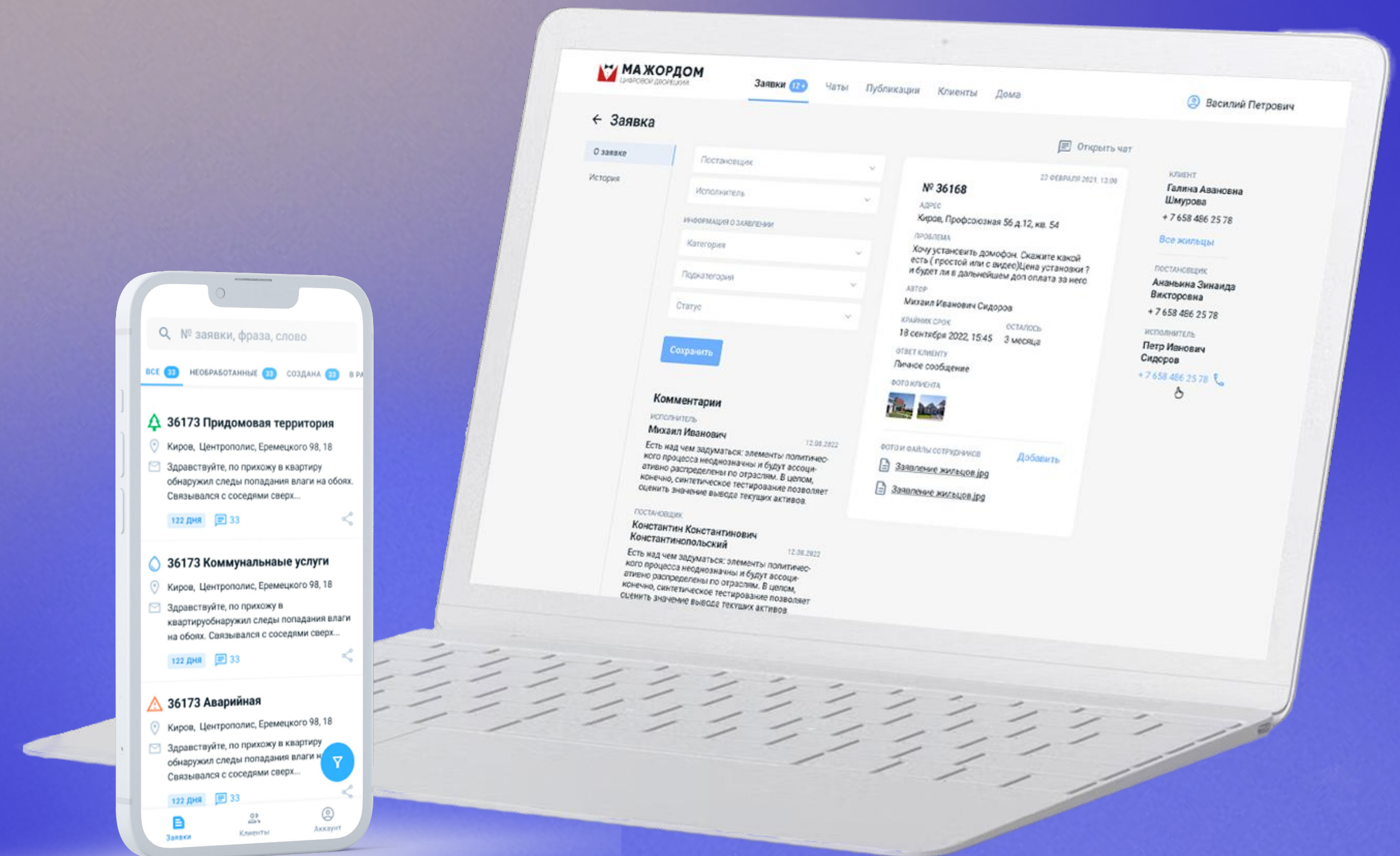


Что мы делали?

1. Анализ действующих процессоов
2. Определение целей и KPI
3. Выбор первых интеграционных решений, приоритезация
4. Внедрение и обучение персонала

Как итог

1. Внедрение первой версии CRM для УК и рабочего мобильного приложения
2. Создание первой версии приложения жителя



01

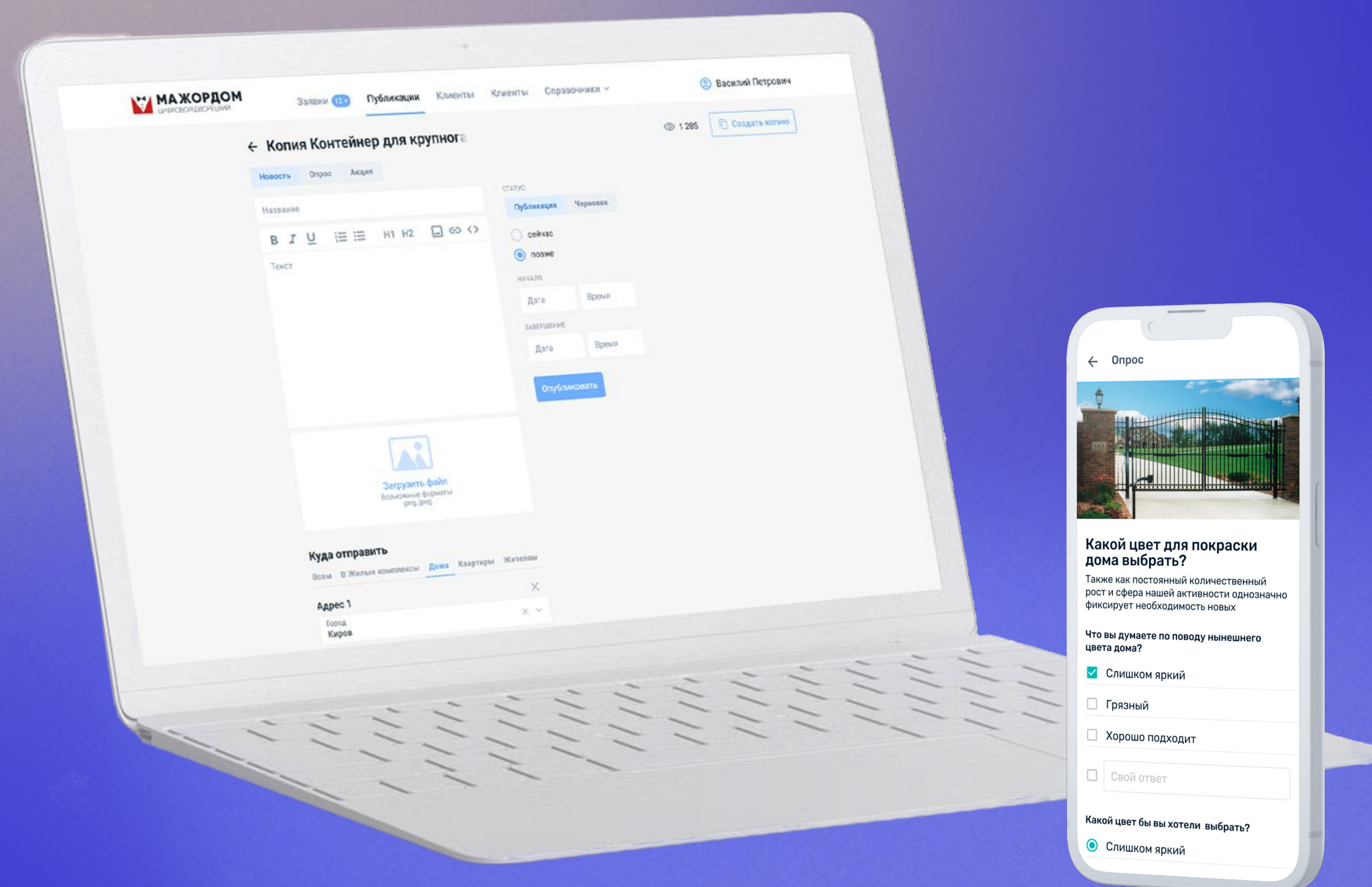
Первый этап:
лоскутная автоматизация проектов

Что мы делали?

1. Анализ новых данных
2. Улучшение процессов
3. Улучшение приложение жителя, добавление новых разделов
4. Создание экосистемы

Как итог

1. Добавление нового функционала в CRM и мобильное приложение
2. Улучшение пользовательского опыта и “допил” приложения
3. Объединение CRM для УК и приложения жителя в одну экосистему

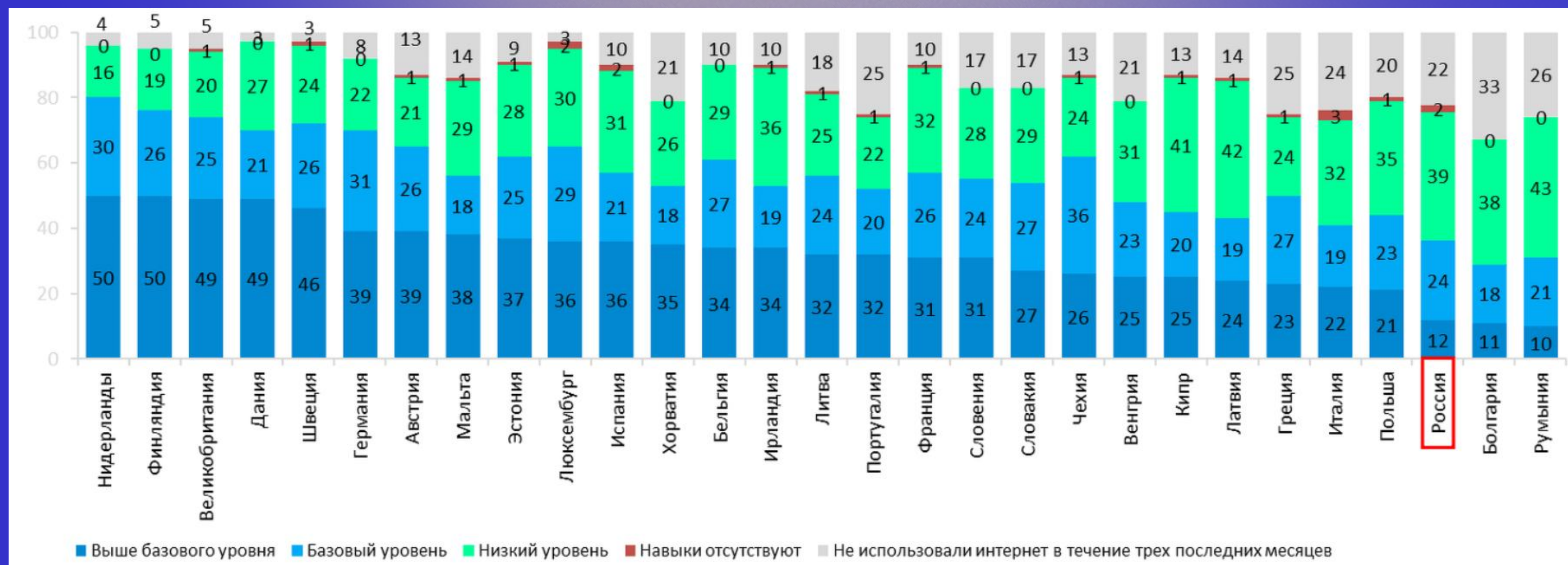


02

Второй этап:
сквозная интеграция и экосистемность

Уровень владения цифровыми навыками по странам, 2019 год

(в % от общей численности населения в возрасте от 15 лет и старше)

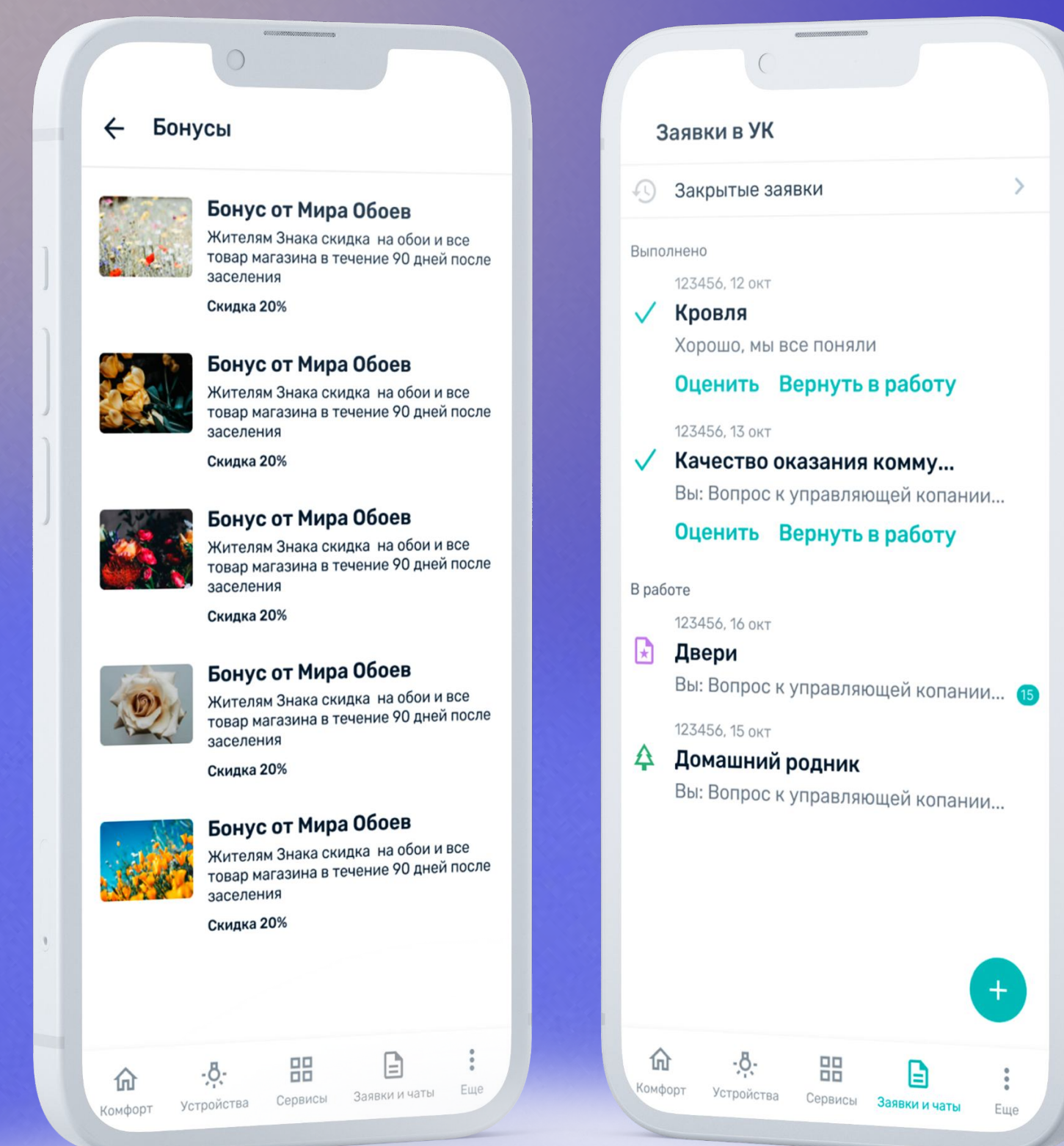


Что мы делали?

1. Анализ новых данных
2. Улучшение процессов
3. Улучшение приложение жителя, добавление новых разделов
4. Непрерывное обучение сотрудников УК

Как итог

1. Сокращение сроков решения заявки в 2 раза
2. Повышение CSI управляющей компании
3. Повышение NPS жильцов
4. Повышение ответственности среди сотрудников, появление системности
5. Постоянное улучшение мобильного приложения жильца на основе их потребностей


03

Третий этап:
цифровая зрелость — решения на основе данных

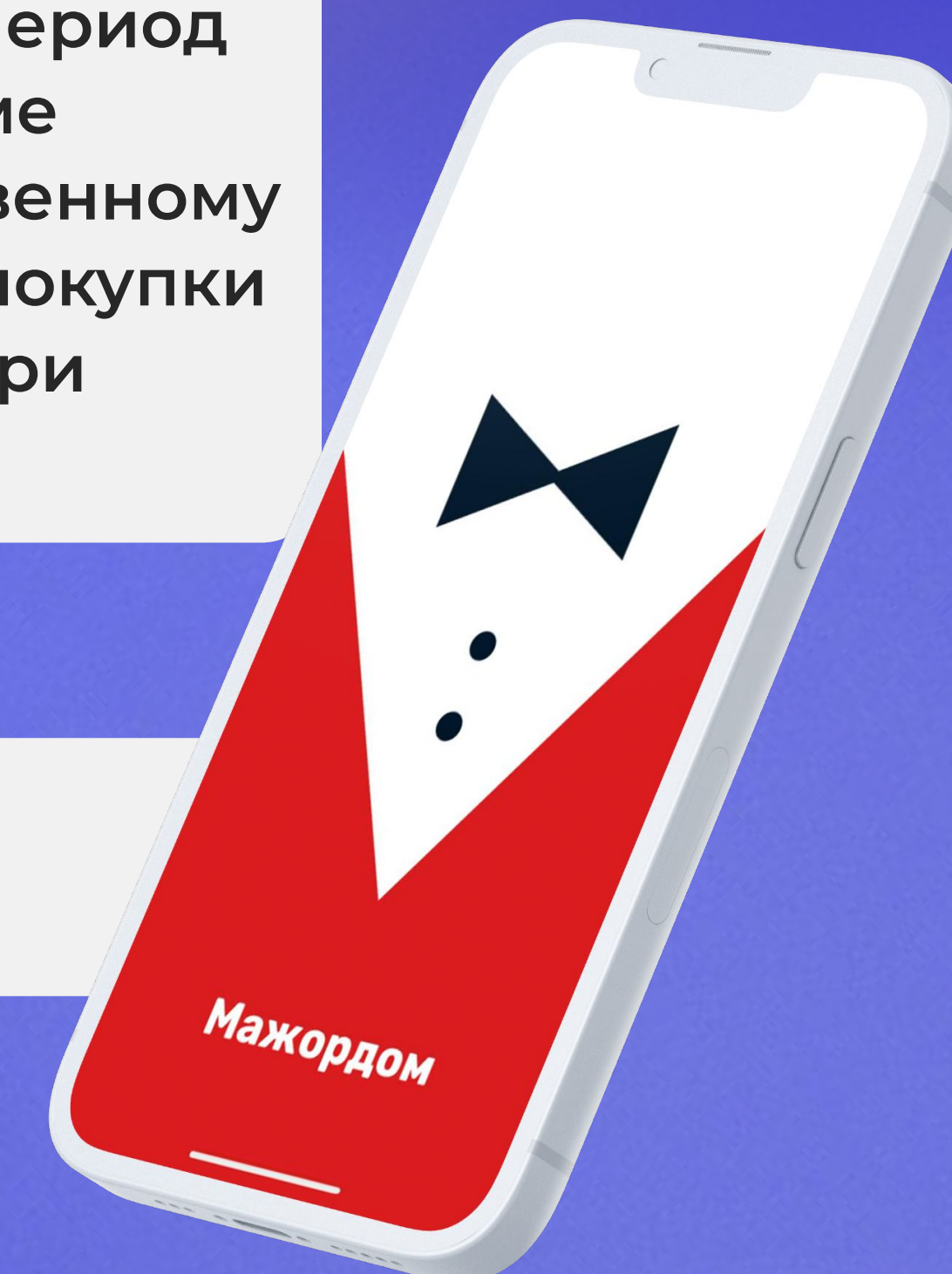
Как цифровизация помогает в повторных продажах и сохранении лояльности

Маркетплейс и бонусная программа внутри приложения = доп. продажи

Бывшие студенты = будущие покупатели. Рост цифровой культуры в обществе, тренд на технологичность

Лояльность к УК и застройщику в период проживания в доме благодаря качественному сервису = гарант покупки новой квартиры при расширении

Улучшение сервиса во всех отраслях = более привередливый покупатель, необходимость подстраиваться под запросы



Итог цифровизации

7 лет непрерывной работы
ИТ-отдела

x3 увеличение команды
разработки ИТ-продуктов

∞ количество потраченных
средств и ресурсов на
ошибки

∞ база знаний разработки

Разрабатывали бы
сами в 2024 году?

НЕТ

Почему сейчас мы купим решение, а не будем разрабатывать?

Работа айтишников подорожала — стоимость собственной разработки обойдется в разы дороже, чем покупка готового решения

Рынок соискателей опустел — найти хороших разработчиков сложно, долго и дорого (именно поиск)

Рынок IT стал более развит, есть решения, закрывающие все потребности

На рынке накопилась база знаний знаний и компетенций

На рынке появился позитивный опыт внедрения сторонних приложений

В начале нашего пути не было выбора — единственным правильным решением была своя разработка, отчего мы видим резкий рост развития IT-продуктов после 2017 года

2017 vs 2024

Тогда

1. 3-4 компании **интегратора**
2. Высокая стоимость внедрения (по сравнению с разработкой)
3. Нехватка опыта
4. Нехватка кейсов
5. Низкая стоимость собственной разработки, низкий ФОТ

Сейчас

1. Разработка **карт ИТ-решений** для девелопмента: выбор на любой вкус
2. Низкая стоимость внедрения (по сравнению с разработкой)
3. Есть опыт
4. Есть кейсы
5. Высокий ФОТ, кризис на рынке труда

Это не отменяет факта, что

Цифровизация управляющих компаний привела к значительным улучшениям в управлении ресурсами, взаимодействии с жильцами и качестве обслуживания.

Внедрение цифровых технологий помогло оптимизировать процессы, повысить прозрачность и доверие, а также значительно сократить затраты на управление и обслуживание жилых комплексов.

Цифровизация необходима — это не страшно. Главное, правильно подойти к решению проблемы.

**Наша миссия — создавать
цифровые продукты, которые
помогают девелоперам
повышать маржинальность
бизнеса**



Иван Власов

СЕО «Философт»
IT-директор «Железно»

8 (912) 333-33-77
vlasov@filo-soft.ru