

ПРОЕКТЫ ВНЕДРЕНИЯ ВРМ – ДЕЛИМСЯ ОПЫТОМ



Заболотный Роман

**Руководитель отдела бизнес-трансформации
девелоперской компании «Новый город»**

zabolotniy@ngstroy.com



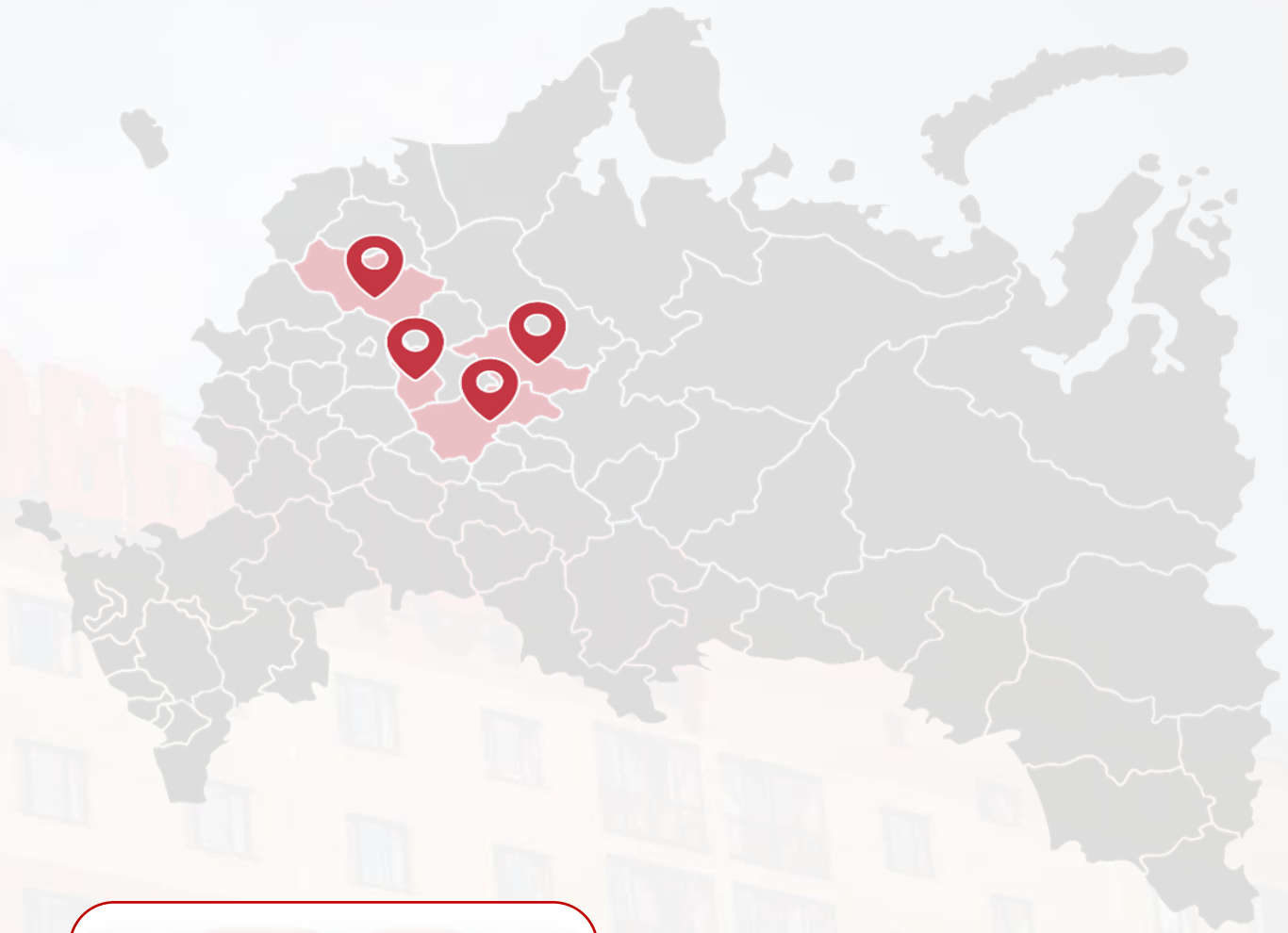
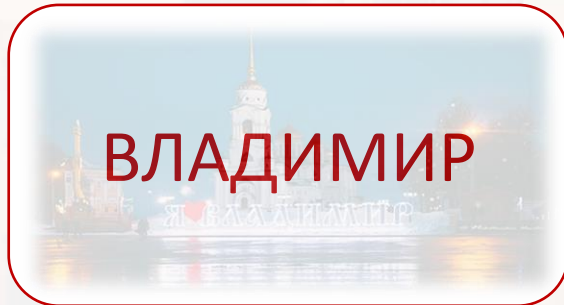
Голубева Ольга

**Бизнес-аналитик отдела бизнес-трансформации
девелоперской компании «Новый город»**

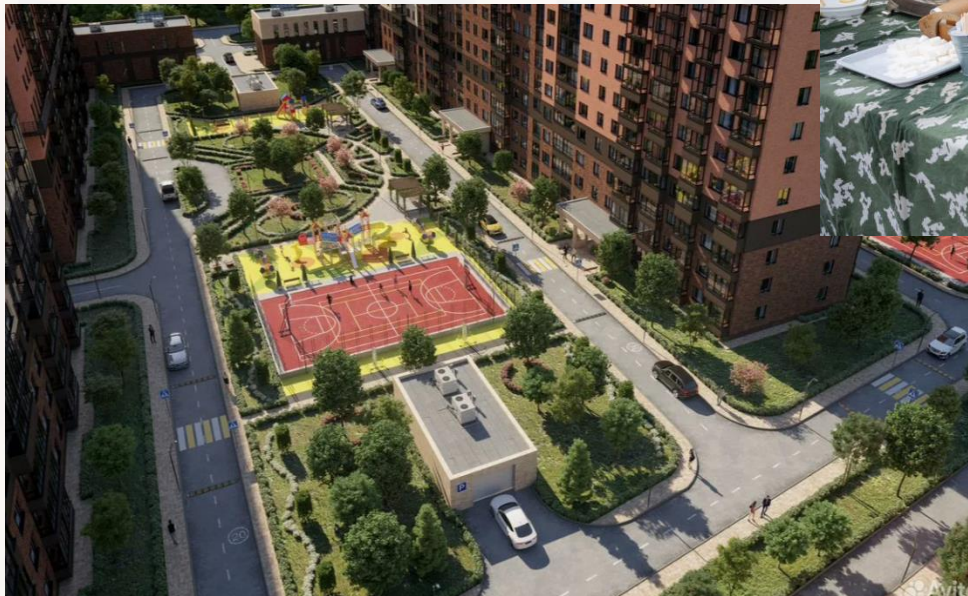
golubeva@ngstroy.com



ДЕВЕЛОПЕРСКАЯ КОМПАНИЯ «НОВЫЙ ГОРОД» СЕГОДНЯ - ЭТО



ДЕВЕЛОПЕРСКАЯ КОМПАНИЯ «НОВЫЙ ГОРОД» СЕГОДНЯ - ЭТО



О ПРОЕКТЕ

«АВТОМАТИЗАЦИЯ ПРЕТЕНЗИОННОЙ РАБОТЫ»

Анализ текущей ситуации:



Претензии от собственников пересылались работникам по почте



Претензии регистрировались в Excel таблице



В процесс решения вопроса по претензии было вовлечено множество сотрудников



Акты выполненных работ по устранению претензий хранились в личных папках



В процессе переписок и выяснения «Кто виноват и что делать» претензии терялись



Не было «единого окна» для приёма претензий. Решали все и никто

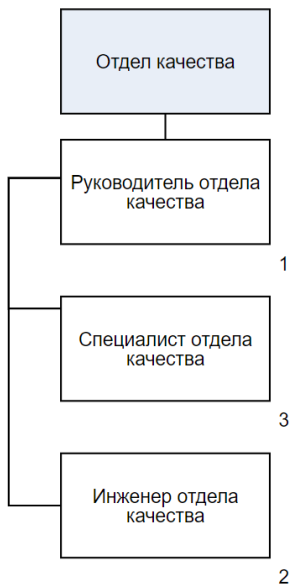
Задачи перед командой проекта:

- определить единое окно для приёма претензий собственников
- уйти от ручного управления процессом
- повысить удовлетворенность собственников в отношении качества и срока устранения их претензий

РЕШЕНИЕ ЗАДАЧИ



Сформирован отдел качества



Определен функционал работников отдела

Руководитель отдела качества		
Отдел качества		
Сотрудники		
-		
Выполняемые операции		
№	Процесс	Операция
1.	2.2.1.1.1 Закупка ТМЦ	2.2.1.1.1.1 Сформировать заявку на МПЗ (ТМЦ)
2.	3.6.1 Работа с улучшениями	3.6.1.4 Запросить КП по СМР для реализации улучшений
		3.6.1.6 Согласовать СЗ в Битрикс24
		3.6.1.7 Направить запрос в СДО на заключение договора подряда
		3.6.1.9 Принять работы
		3.6.1.11 Отразить в задаче исполнение решения по улучшению
		3.6.1.12 Проанализировать улучшения с привлечением комиссии
3.	3.6.2 Работа с претензиями собственников	3.6.2.8 Осуществить контроль закрытия претензий, составить «топ»
		3.6.2.9 Организовать встречу заинтересованных лиц по анализу претензий
		3.6.2.10 Выработать пути решения проблем, зафиксировать
		3.6.2.11 Осуществить контроль выполнения запланированных мероприятий
4.	3.6.2.6 Обработать претензию	3.6.2.6.7 Организовать работы по устранению неисправностей
5.	3.6.3 Работа по претензиям УК по общему имуществу	3.6.3.1 Сформировать комиссию по осмотру
		3.6.3.6 Согласовать СЗ в Битрикс24 (Стройка и ГО)
		3.6.3.7 Направить запрос в СДО на заключение договора подряда
		3.6.3.8 Заключить договор
		3.6.3.9 Формирование и проведение заказа поставщику ТМЦ
		3.6.3.10 Организовать работы по устранению недостатков
		3.6.3.11 Принять работы, подписать акт выполненных работ
		3.6.3.12 Сдать выполненные работы УК
		3.6.3.14 Закрыть задачу с указанием комментария
		3.6.3.15 Проанализировать претензии УК с привлечением комиссии
6.	3.6.4 Работа с доделками	3.6.4.1 Анализ запроса на доделку
		3.6.4.2 Поставить задачу на доделку работ начальнику участка

Руководитель отдела качества

Страница 1 из 1

Специалист отдела качества		
Отдел качества		
Сотрудники		
-		
Выполняемые операции		
№	Процесс	Операция
1.	2.2.1.1.1 Закупка ТМЦ	2.2.1.1.1.1 Сформировать заявку на МПЗ (ТМЦ)
2.	2.3.5 Передача объекта строительства собственникам	2.3.5.4 Провести показ объекта инвестору
		2.3.5.10 Внести данные по заявлению в Google-таблицу
3.	3.6.2 Работа с претензиями собственников	3.6.2.7 Зафиксировать в базе выполнение работ по претензии
4.	3.6.2.6 Обработать претензию	3.6.2.6.1 Назначить дату и время встречи с собственником по осмотру квартиры
		3.6.2.6.2 Сформировать комиссию
		3.6.2.6.8 Подписать акт выполненных работ, закрыть претензию
		3.6.2.6.9 Экземпляр акта передать собственнику жилья
		3.6.2.6.10 Проинформировать о возможности подать претензию повторно

Инженер отдела качества

Отдел качества

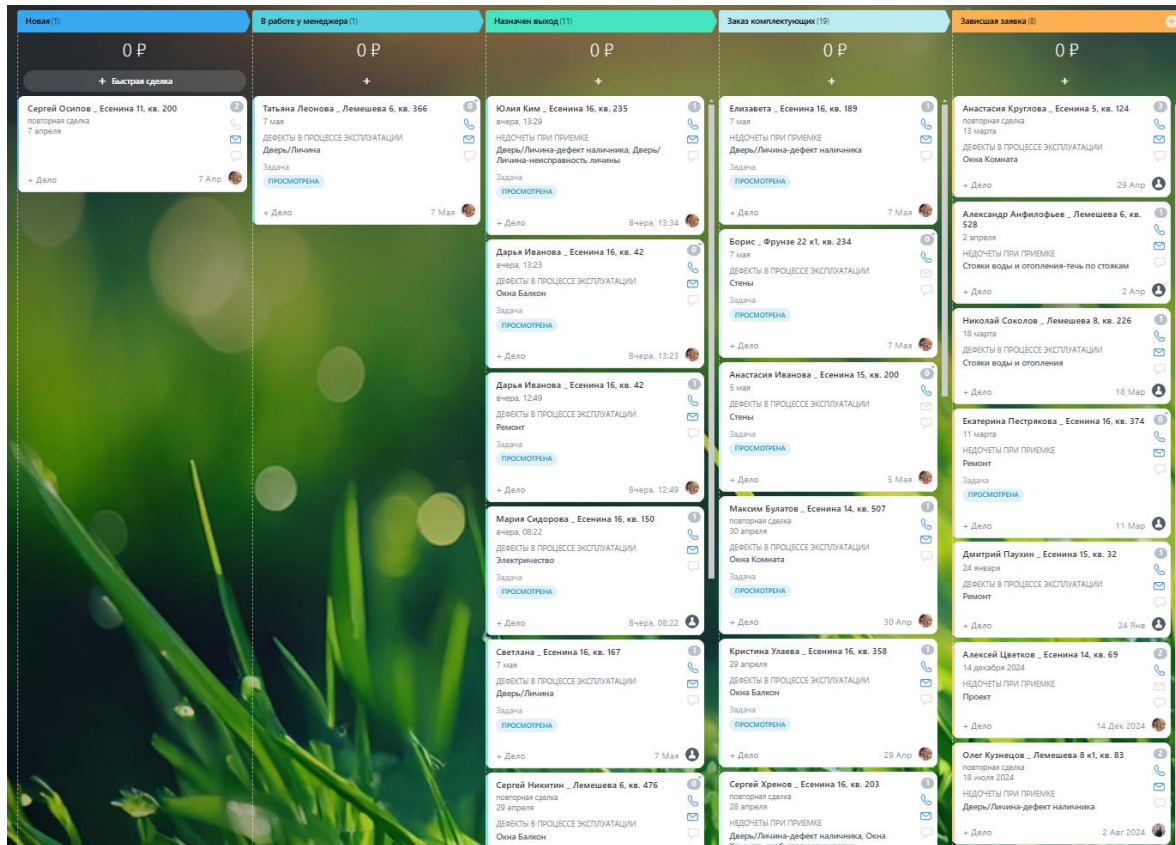
Выполняемые операции

№	Процесс	Операция
1.	2.2.1.1.1 Закупка ТМЦ	2.2.1.1.1.1 Сформировать заявку на МПЗ (ТМЦ)
2.	2.2.1.2.6 Выбор подрядчика на комитете	2.2.1.2.6.2 Выбрать подрядчика
3.	3.6.1 Работа с улучшениями	3.6.1.8 Проконтролировать выполнение работ
		3.6.1.10 Передать работы по улучшению УК
4.	3.6.2.6 Обработать претензию	3.6.2.6.3 Провести комиссионный осмотр квартиры, вынести решение
		3.6.2.6.4 Устранить выявленную неисправность на месте
		3.6.2.6.5 Сформировать дефектную ведомость (замеры, фото недостатка)
5.	3.6.3 Работа по претензиям УК по общему имуществу	3.6.3.2 Произвести замеры, сделать фотографии недостатка
		3.6.3.5 Оформить дефектную ведомость

РЕШЕНИЕ ЗАДАЧИ



Выделено единое окно подачи и регистрации претензий



Минимизированы риски потери претензий



Получены автоматизированные отчеты по работе с претензиями



Появилась возможность получения обратной связи от каждого собственника для уточнения качества оказанного ему сервиса



Сохраняется история по каждой претензии с приложением документов и записей телефонных звонков

РЕШЕНИЕ ЗАДАЧИ



Автоматическое формирование и рассылка отчетности

Дата поступления претензии	Номер дома	Номер квартиры	Номер кладовки	Стадия	Ответственный	Количество дней с даты поступления	Ответ ЮРО отправлен	Ссылка	ДЕФЕКТЫ В ПРОЦЕССЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ	НЕДОЧЕТЫ ПРИ ПРИЕМКЕ
Apr 14, 2025	Лемешева 6	355		Назначен выход	Юлия Блинова	30	нет	https://ukgoro...	не выбрано	Дверь/Лич...
Apr 21, 2025	Лемешева 6	273		Заказ комплек...	Наталья Голо...	23	нет	https://ukgoro...	не выбрано	Ремонт
Apr 25, 2025	Лемешева 6	374		Назначен выход	Юлия Блинова	19	нет	https://ukgoro...	не выбрано	Окна Комн...
Apr 27, 2025	Есенина 14	109		Заказ комплек...	Оксана Завгор...	17	нет	https://ukgoro...	Окна Ком...	не выбрано
Apr 28, 2025	Есенина 16	203		Заказ комплек...	Оксана Завгор...	16	нет	https://ukgoro...	не выбрано	Дверь/Лич...
Apr 29, 2025	Есенина 16	358		Заказ комплек...	Дарья Яковле...	15	нет	https://ukgoro...	Окна Балк...	не выбрано
Apr 29, 2025	Лемешева 6	476		Назначен выход	Юлия Блинова	15	нет	https://ukgoro...	Окна Балк...	не выбрано
Apr 30, 2025	Есенина 14	507		Заказ комплек...	Дарья Яковле...	14	нет	https://ukgoro...	Окна Ком...	не выбрано
May 5, 2025	Есенина 15	200		Заказ комплек...	Оксана Завгор...	9	нет	https://ukgoro...	Стены	не выбрано
May 7, 2025	Есенина 16	167		Назначен выход	Оксана Завгор...	7	нет	https://ukgoro...	Дверь/Ли...	не выбрано
May 7, 2025	Фрунзе 22 к1	234		Заказ комплек...	Дарья Яковле...	7	нет	https://ukgoro...	Стены	не выбрано
May 7, 2025	Лемешева 6	366		В работе у мен...	Юлия Блинова	7	нет	https://ukgoro...	Дверь/Ли...	не выбрано
May 7, 2025	Есенина 16	189		Заказ комплек...	Оксана Завгор...	7	нет	https://ukgoro...	не выбрано	Дверь/Лич...

ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ЭФФЕКТ

Сокращение
операционного
времени на 30%* ~
560 000 руб.

Исключение риска
потери претензии**
~
15 700 000 руб.

*Расчет произведен за 6 мес. эксплуатации исходя из:

- сокращение количества участвующих в процессе и составило = 367 500 руб.
- сокращение времени формирования статистики = 16 870 руб.
- сокращение времени переадресации претензий = 180 000 руб.

** Расчет произведен за 6 мес. эксплуатации и основывается на:

% повторных продаж (возврат клиента) = 30%;

% покупок по рекомендациям – 50%;

1 недовольный клиент уводит 10 клиентов

1 потерянная претензия из 10 приводит к конфликту и потере клиента (т.е. 1%)

1% от факта продаж = 15 733 000 руб

NPS апрель 2024 (старт проекта) 68%, NPS сентябрь 2024 (внедренные изменения) 73%, **плюс 5%**

СЛОЖНОСТИ ПРОЕКТА

Сложность в сборе и представлении убедительных доказательств для исполнителей и владельца процесса о необходимости изменений в бизнес-процессе.

«У нас и так все работает»

Сложность вовлечь исполнителей и владельца процесса в описание «AS IS».

«А давайте сразу опишем «TO BE»

Желание быстрого результата от заказчика.

«А можно вчера?»

Сложности в бытроменяющемся контексте организации.

Необходимость подстраховать процесс в «бурю»



Когда заказчик через день за шапками пришёл,
Семь шапок выложил скорняк на свой рабочий стол.



- Но ты же сам того хотел! Сказал в ответ скорняк.
Больших семь шапок из овцы не выкroiшь никак!

ЧТО СДЕЛАНО И ПУТИ ДАЛЬНЕЙШЕГО РАЗВИТИЯ

- Бизнес-процесс универсального согласования
- Бизнес-процесс согласование служебной записки по корректировке бюджета
- Бизнес-процесс по учету отпусков и иных отсутствий сотрудников на рабочем месте
- Бизнес-процесс по проверке знаний на основе регламентов и иных сводов знаний с применением тестирования
- План: полный переход в BPMS процесса подбора персонала (сейчас пилот)



МЫ – КОМАНДА ТРАНСФОРМАЦИИ ВНЕДРЯЕМ ПРОЦЕССНОЕ УПРАВЛЕНИЕ КАК НОВЫЙ СТИЛЬ ЖИЗНИ

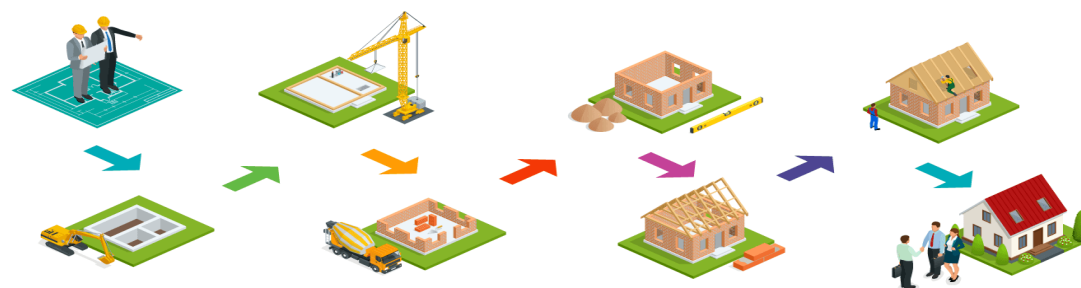


ЗАЧЕМ?

- ✓ для снижения затрат и роста вашей прибыли
- ✓ для увеличения прозрачности и управляемости бизнеса
- ✓ для повышения удовлетворенности клиентов
- ✓ для гибкости и адаптивности компании

Преимущество: работа «ПОД КЛЮЧ»

- аналитика существующих процессов компании
- выявление «точек роста»
- внедрение изменений
- внедрение метрик и др.



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

Заболотный Роман

Руководитель отдела бизнес-трансформации
девелоперской компании «Новый город»

zabolotniy@ngstroy.com

Голубева Ольга

Бизнес-аналитик отдела бизнес-трансформации
девелоперской компании «Новый город»

golubeva@ngstroy.com