

Построение цифровой УК.

Эволюция УК с учетом опыта масштабирования.

Демина Татьяна Викторовна
генеральный директор УК «Азбука быта»

Сколько лет сфере ЖКХ?

Век эволюции

От Афона до айфона

1920

1921 - создаются жилищные товарищества, которым передавались муниципализированные строения

1930

1924 - Жилищно-арендные кооперативные товарищества (ЖАКТ)
В 1927 оценивается как лучшая форма

1940

1937 - ЖАКТ упразднены и отдано все в распоряжение местных советов

1950

1960

1970

70 - 80-е
Первые ЖЭК и ДЕЗ

1980

1990

2000

2005 - ЖК РФ и первые частные УО

2010

2015 - Лицензирование

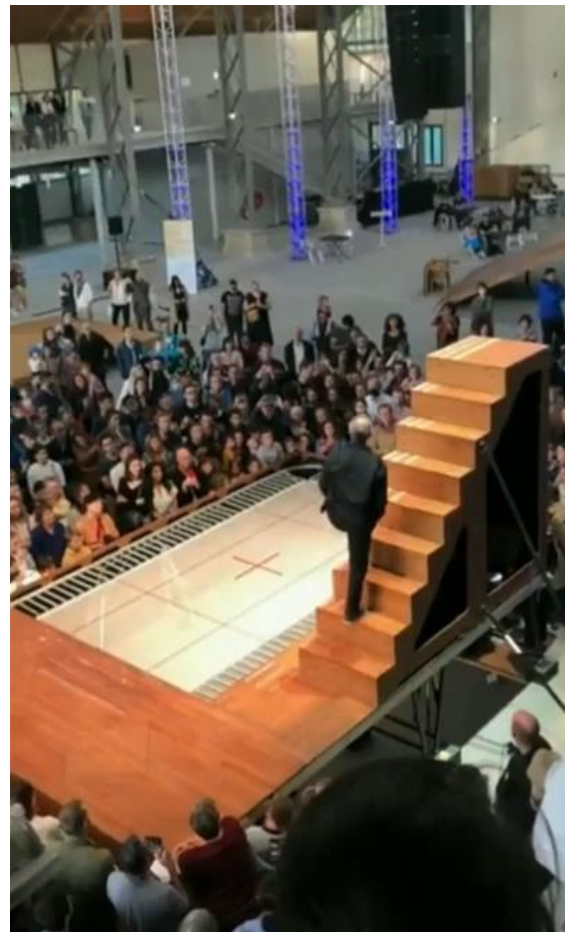
Сервисные УК



Эволюция УК Азбука быта

Эволюция УК АБ

- 2014** Создание ООО УК Азбука быта
- 2017** Курс на повышение уровня жизни наших клиентов
- 2018** **Курс на автоматизацию и цифровизацию**
- 2019** Переоценка миссии и ценностей компании
- 2020** Курс на стандартизацию процессов
- 2021** Выход на федеральный уровень
- 2022** Подтверждение статуса экспертности
- 2023** Трансформация управляющей компании. Упаковка бизнес-модели масштабирования бизнеса



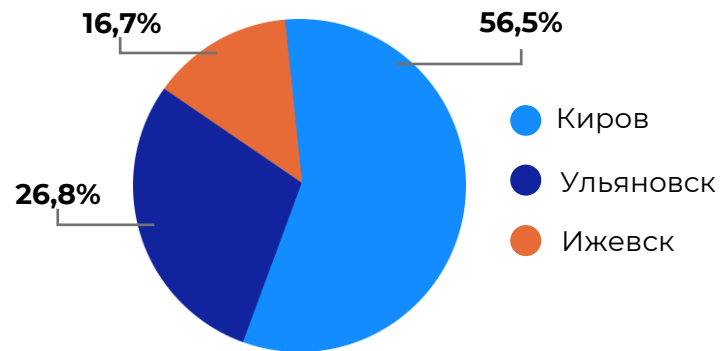
КТО МЫ

94 МКД

Динамика приемки МКД в управление

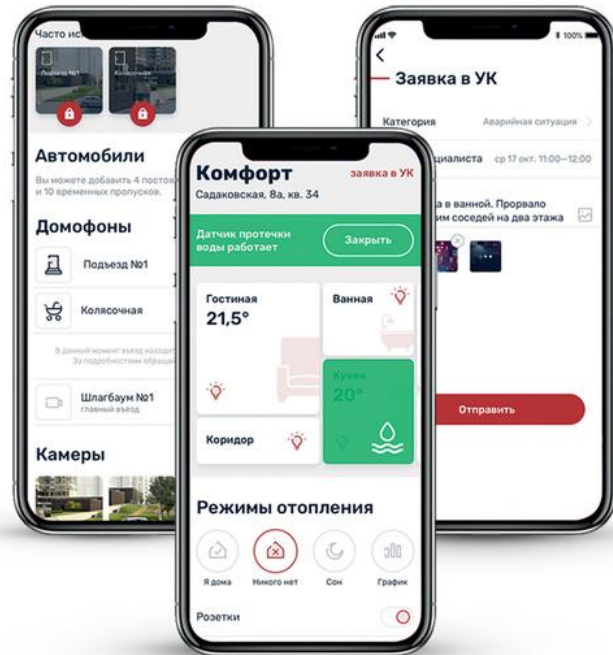
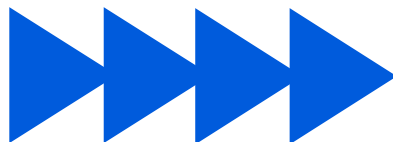
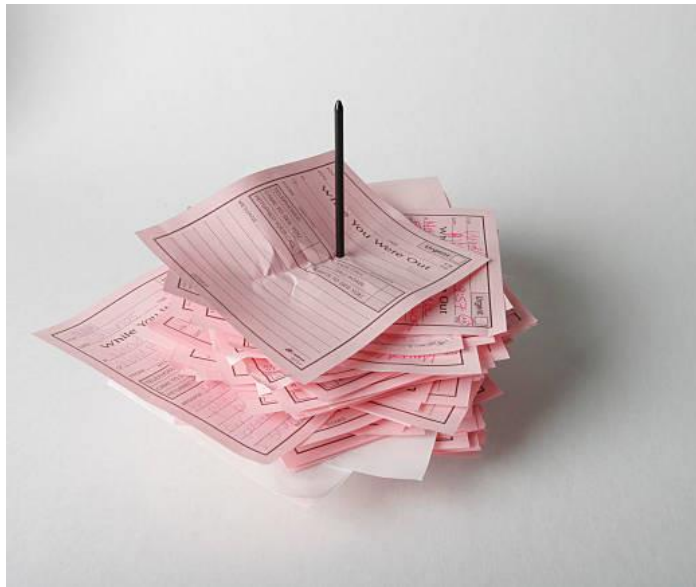


Площади в управлении по регионам



2018 год

Курс на автоматизацию и цифровизацию



Цифровизация – это модная автоматизация?

**Мы уже цифровизируемся, или еще
автоматизируемся?**

Этапы цифровизации компании



Лоскутная автоматизация
проектов



Сквозная интеграция
и экосистемность



Цифровая зрелость-
решения на основе данных

**Почему
цифровизация сервисов
обслуживания и сервисов
коммуникации на первом месте ?**

СЕРВИС (сущ.)

-решение проблемы
клиента до ее появления



WIKIPEDIA

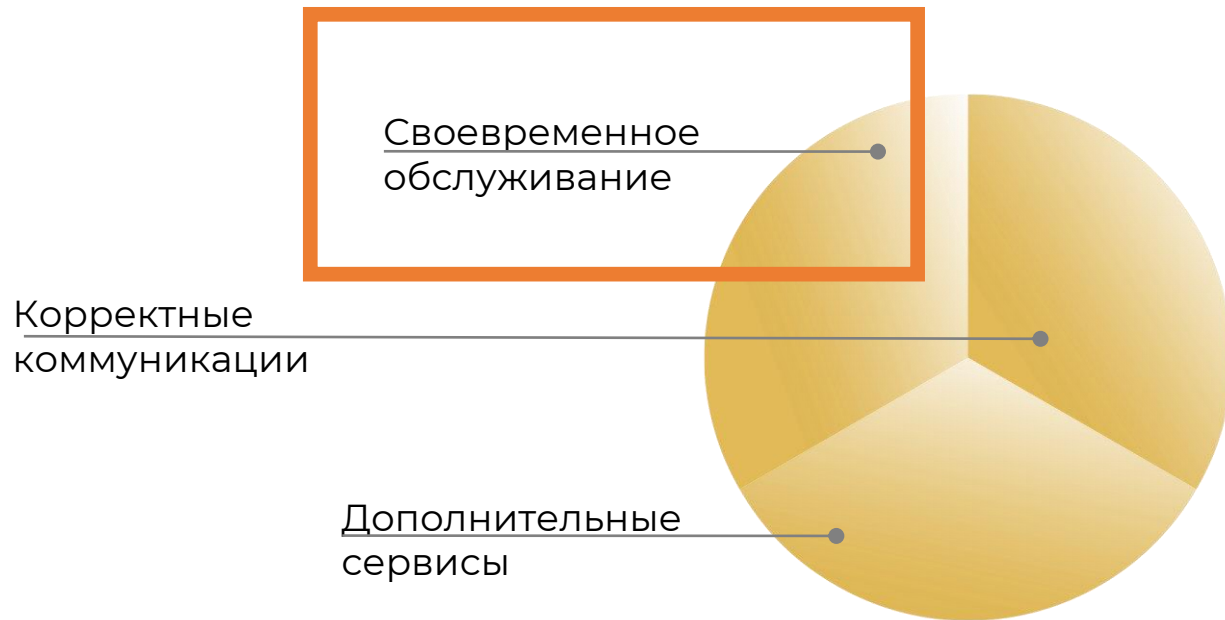
**«У вас не будет
второго шанса, чтобы
произвести первое
впечатление»**

Коко Шанель



Важно настроить внутренний клиентский сервис

Из чего складывается сервис управления домами?



Мобильное рабочее место инженера

МАЖОРДОМ
СИАРОВСКИЕ ДИСТРИКТЫ

Заявки Чаты Публикации Клиенты Зянкина Нина

Заявки Создать заявку

Мои 509
 Просроченные 41

Все 59 858 **Необработанные 69** Создана 289 В работе 584 На проверке 11 Выполнена 175 Возвращена 5

№ заявки, фраза, слово

Адрес
Город

ЖК

Улица

Дом

Квартира

Участники

Клиент

Постановщик

Исполнитель

ЗАЯВКА

Категории

Подкатегории

Очистить фильтр

60475 Тургенева 8, Тургенева, д. 8, кв. Создана
Дали тепло, но отопление через приложение мажордом не включается. Эта проблема уже не первый раз.
Клиент: Виктор Даровских | Постановщик: Не назначен | Исполнитель: Не назначен | 24.05.2022

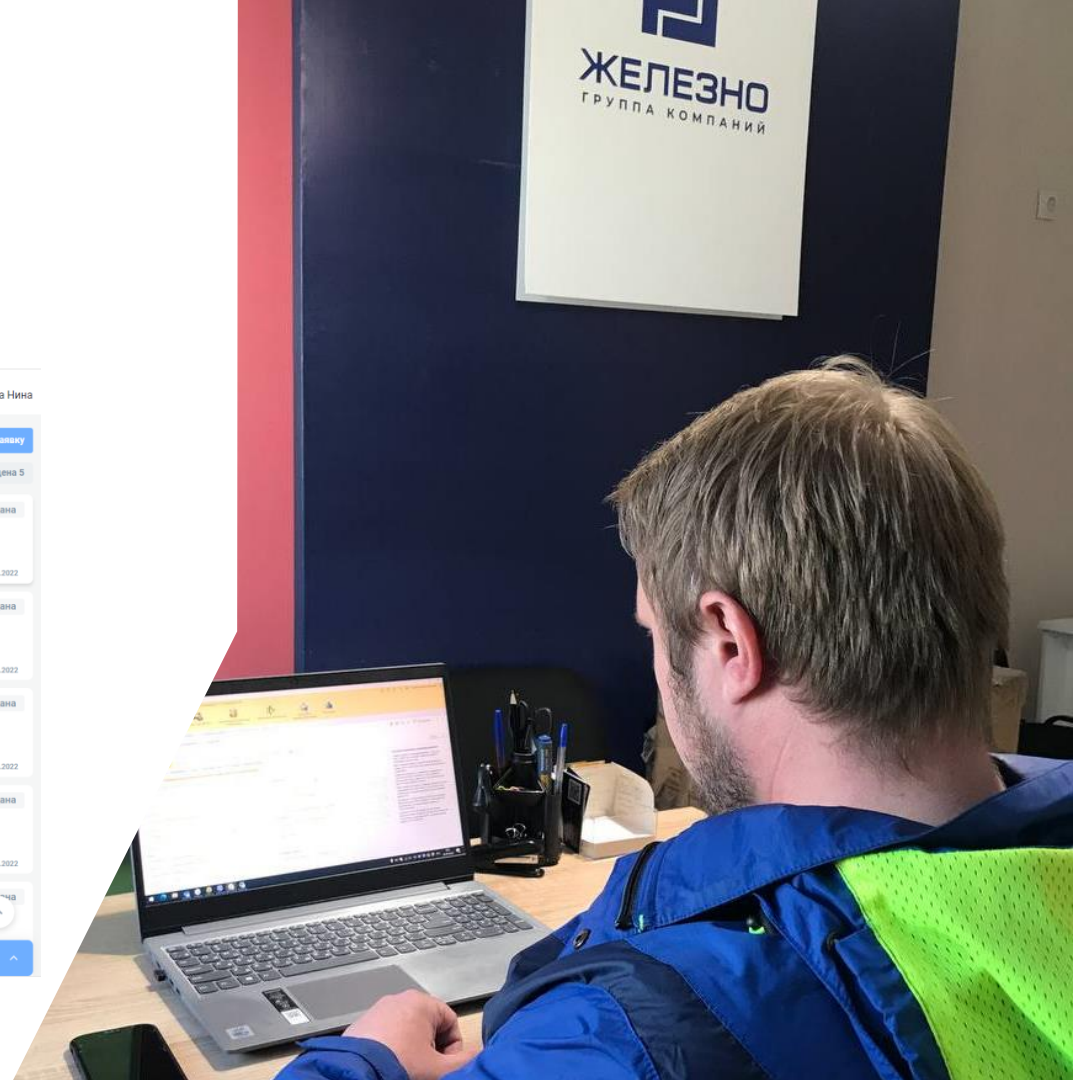
60474 Знак Киров, К Дорофеева, д. 7, кв. Создана
Во 2 подъезде в 7 доме возле 72 квартиры отсутствует заглушка
Клиент: Константин Едомин | Постановщик: Не назначен | Исполнитель: Не назначен | 24.05.2022

60473 Знак Киров, К Дорофеева, д. 7, кв. Создана
С 22 апреля не работает светильник
Клиент: Константин Едомин | Постановщик: Не назначен | Исполнитель: Не назначен | 24.05.2022

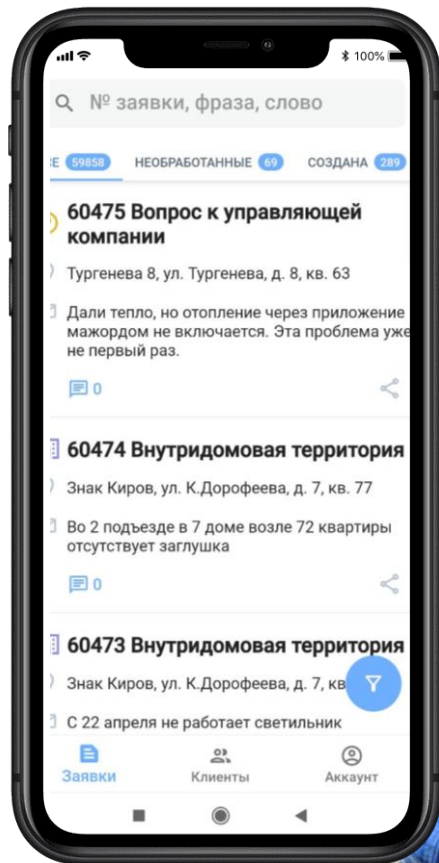
60472 Знак Киров, К Дорофеева, д. 7, кв. Создана
Опять не работает светильник во 2 подъезде со стороны стройки
Клиент: Константин Едомин | Постановщик: Не назначен | Исполнитель: Не назначен | 24.05.2022

60471 Знак Киров, К Дорофеева, д. 7, кв. Создана
Добрый вечер, можно ли передать пожелания IT отделу мажордома? 1. Вернуть камеры как было в свернутый вариант(не очень удобно листать начиная с чужого дома) 2. Сделать личные чаты для детального обще...
Клиент: Константин Едомин | Постановщик: Не назначен | Исполнитель: Не назначен | 24.05.2022

Чат заявок 92



Мобильное рабочее место сервисного персонала



ППР И ФОТОФИКСАЦИЯ РАБОТ



Заявки **Задачи** Публикации Клиенты Справочники ▾

Зянкина Нина

Задачи

Создать

Название задачи

Исполнитель Контролер Постановщик Администратор

Ближайшие На проверке Закрыто

Участники

Контролер ▾

Календарь 2023

Сегодня < >

июнь

8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30
чт пт сб вс пн вт ср чт пт сб вс пн вт ср чт пт

июль

1 2 3 4 5 6 7
сб вс пн вт ср чт пт

Адрес

Город ▾

ЖК

Улица

Дом

Квартира

Просроченные

СТРОИТЕЛЯ НИКОЛАЯ ШИШКИНА 3/1

тест

01.05.2023

Не выполнена

Исполнитель
Зянкина Нина

Постановщик
Зянкина Нина

Нужно прикрепить фото

Закреть

тест задача

14.06.2023

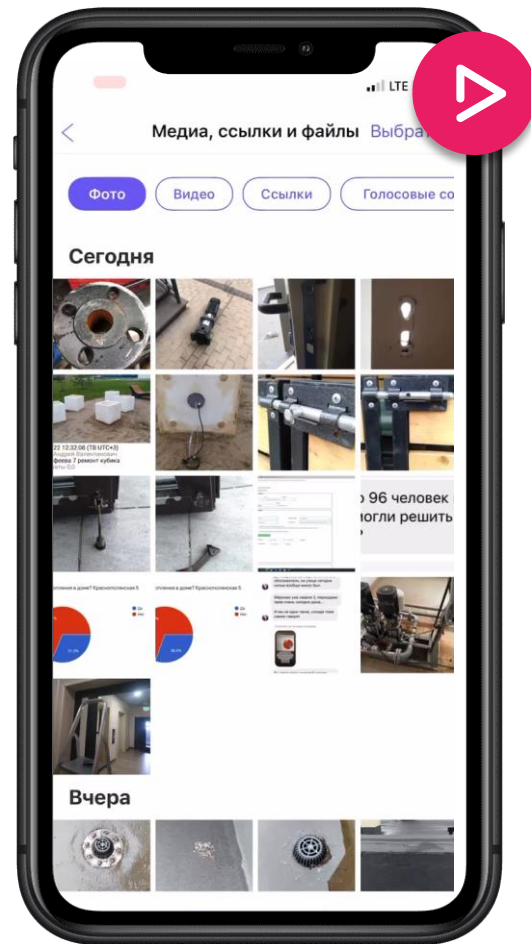
Не выполнена

Исполнитель
Зянкина Нина

Постановщик
Демина Татьяна

Нужно прикрепить фото

Закреть



Дашборд главного инженера

Заявки по гарантии

Всего заявок

408

Город, ЖК, Улица/Дом, Квартира

Все

Заявки УК

кв. 999

Год

2023 г

Месяцы

Множестве...

Заявок по Дней без ответа

0-3 дня

399

4-5 дн...

5

6 дней...

4

Заявок незакрытых по городу / постановщику

Ульяновск

168

Ижевск

135

Киров

105

Статус незакрытых заявок

В работе

340

Создана

46

Выполнена

21

Возвращ...

1

Заявки без исполнителя

до 4 дней

32

от 5 до 7 дней

3

более 7 дней

10

Заявки со сроком исполнения

0-34 дней

300

35-45 дней

41

более 45 дней

42

отложены

Постановщик	Количество заявок	Количество просроченных заявок
Титаренко Дмитрий Алексеевич	62	19
Кощеев Александр	73	17
Черемушкин Андрей	55	9
Стрельцов Алексей	28	6
Портнов Владимир	75	3
Айметов Марс	38	1
Долгополов Андрей	47	1
Огородников Кирилл Викторович	1	1
Егоров Егор	1	
Всего	408	57

Дашборд инженерной службы



Анализ исполнительской дисциплины

Город

Множественный...

Год

2023 г

Месяцы

Август

Категория

Множественный выбор

Подкатегория

Множественный выбор

Постановщик

Множественный выбор

Исполнитель

Множественный выбор

Исполнение заявки, дн

7,80

В прошлом году: 8,23 (-5%)
В прошлом месяце: 10,96 (-29%)

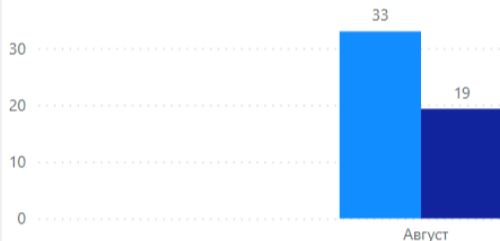
Средняя оценка

4,7

В прошлом году: 4,6 (+2%)
В прошлом месяце: 4,7 (+0%)

Количество заявок на сотрудника по месяцам

● Количество заявок на сотрудника ● В прошлом году



Постановщик


	до 8 дней	9-14 дней	от 15 дней	Средняя оценка	Дней в работе	Завершено заявок
Егоров Егор Михайлович	57	9	11	5,00	8,25	163
Кляшев Дмитрий Александрович	17	2		5,00	3,95	19
Онищенко Дмитрий Борисович	89	27	41	4,93	11,70	252
Онищук Артем	84	12	5	4,86	5,61	90
Костин Александр Николаевич	41	1	4	4,80	6,06	71
Огородников Кирилл Викторович	214	37	48	4,65	8,39	386
Хомяков Михаил	79	7	1	4,62	4,58	123
Всего	643	100	114	4,72	7,80	1153

Дата	Не завершено ранее	Поступило	К отработке	Завершено	Завершено с просроком	В работе	В работе с просроком
01.08.2023	547	38	585	307	9	278	58
02.08.2023	278	34	312	2		310	59
03.08.2023	310	35	345	3		342	62
04.08.2023	342	23	365	5		360	67
05.08.2023	360	9	369			369	69
06.08.2023	369	23	392			392	71
07.08.2023	392	40	432	150	4	282	69
08.08.2023	282	33	315	6	1	309	68
09.08.2023	309	33	342	34		308	68
Всего	547	857	1404	1153	41	251	56

Исполнитель

	до 8 дней	9-14 дней	от 15 дней	Средняя оценка	Дней в работе	Завершено заявок
Быков Евгений Александрович	4			5,00	4,56	4
Гасников Дмитрий Александрович	15	5	10	4,20	12,72	39
Егоров Егор Михайлович	27	5	1	5,00	5,52	82
Жуйков Андрей Валентинович	9	1	6	1,00	11,32	14
Калинин Андрей Анатольевич	18	5	2	4,88	7,07	25
Касилов Владимир	16	2		5,00	4,58	19
Кляшев Дмитрий Александрович	15	1		5,00	3,42	15
Климов Евгений Александрович	6	1		5,00	4,11	12
Всего	614	99	110	4,72	7,81	1118

Рейтинг исполнителей



Рейтинги исполнителей

Город:

Год:

Месяцы:


Категория

Подкатегория

Исполнитель

Постановщик

Оценка



Исполнитель	2023						Всего
	April	May	June	July	August	September	
Агафонов Александр Владимирович	3,80	3,67	3,50	4,00	3,60	2,56	3,53
Айметов Марс	5,00	5,00	4,50	4,45	4,52	4,96	4,72
Алексеев Евгений	1,00				3,50		3,50
Алексей Алексей				3,00	1,00	3,00	2,50
Андрей Богдашев	5,00	3,00		3,00	2,00	5,00	3,33
Басырова Рамила Александровна						5,00	5,00
Белевцова Светлана	4,00	4,86	4,56	4,74	4,93	3,82	4,52
Всего	4,24	4,44	4,63	4,62	4,48	4,41	4,47

Подкатегория

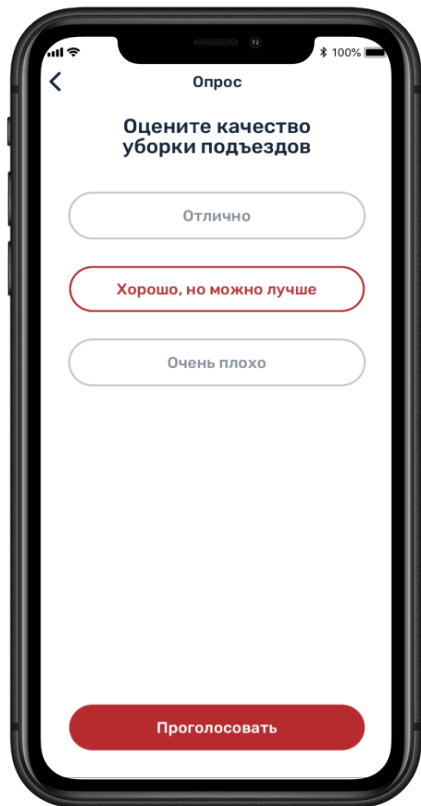
Подкатегория	Средняя оценка	% заявок с оценкой
Внутренние перегородки	1,00	4%
Домашний родник	1,00	4%
Замена ИПУ ХГВС (гарантия производителя)	1,00	8%
Фасад	2,50	2%
Замена ИПУ (3-5 лет)	2,60	19%
Начисления за ЖКУ	3,00	15%
Плановые работы	3,33	17%
Диспетчеризация	3,55	24%
Всего		

Лучшие сотрудники

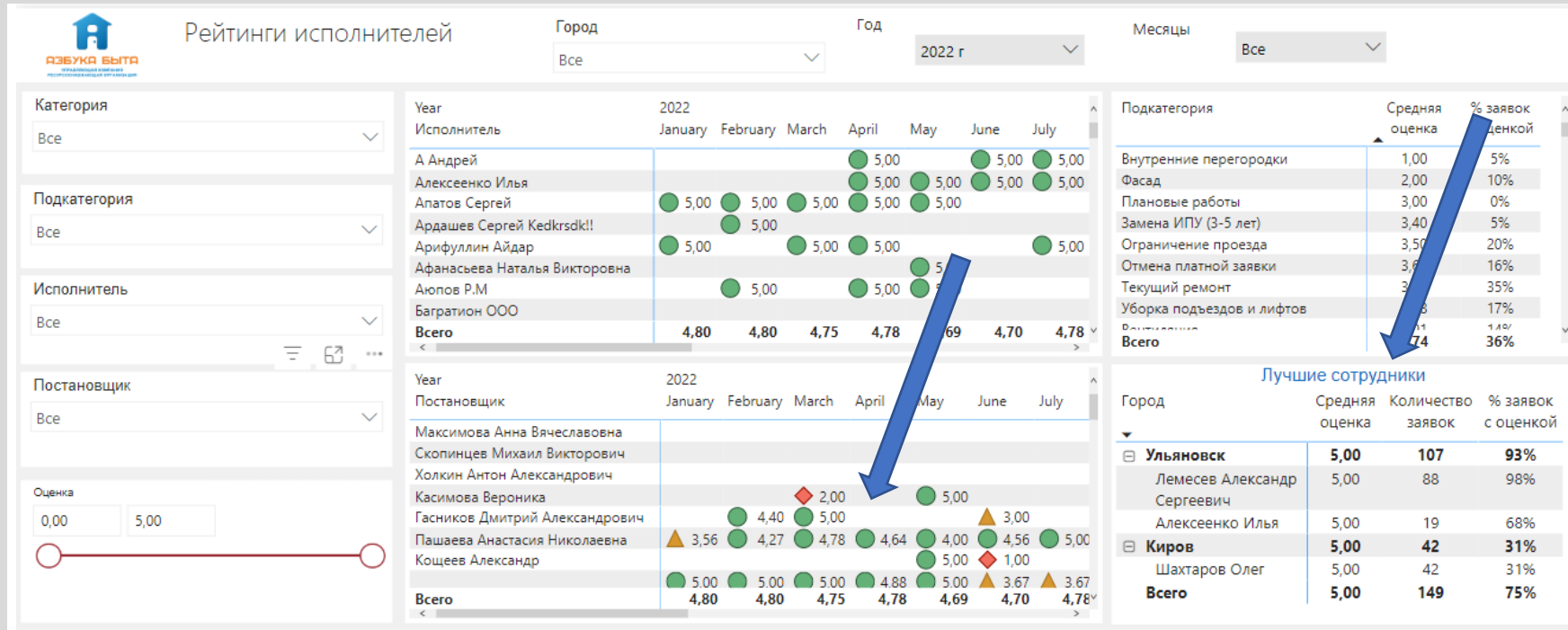
Город	Средняя оценка	Количество заявок	% заявок с оценкой
Киров	5,00	44	36%
Пешнин Василий Анатольевич	5,00	26	31%
Касилов Владимир	5,00	18	44%
Всего	5,00	44	36%

**Важно
собирать обратную связь**

Сбор обратной связи /Метрики сервиса/CSI и NPS



Индикаторы оценки сервиса CSI



Индикаторы оценки сервиса NPS

4458

Кол-во квартир

2510

Кол-во оценок

246

Количество оценок 0-6

679

Количество оценок 7-8

1585

Количество оценок 9-10

Год

2023

Регион. ЖК

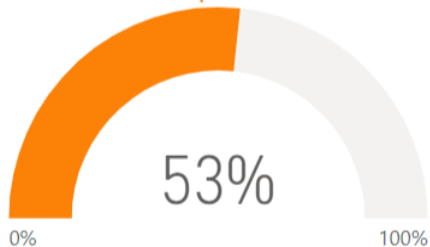
Множественный выбор

Оценка

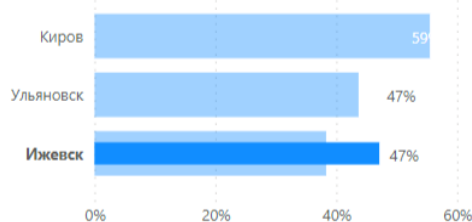
0

10

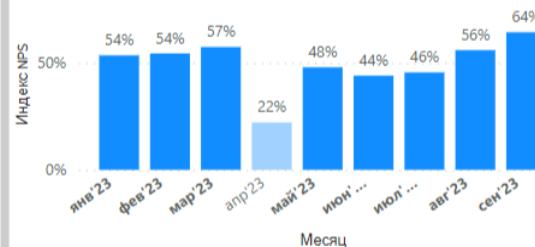
Общий NPS



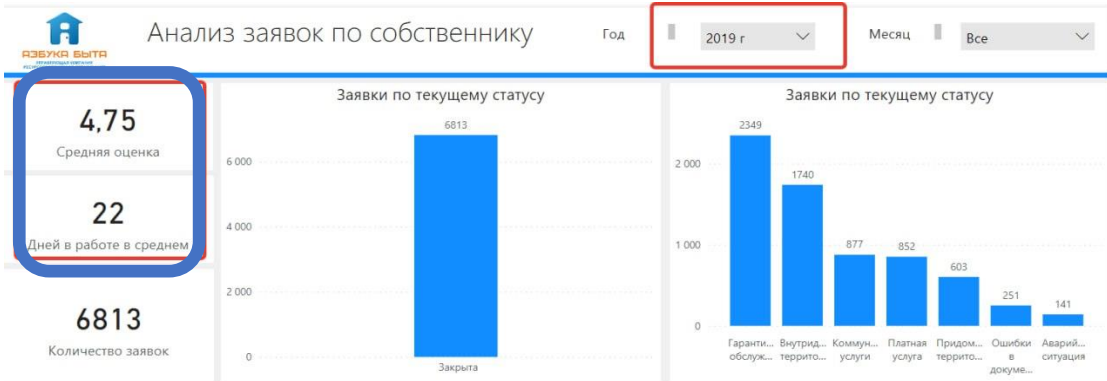
NPS по регионам



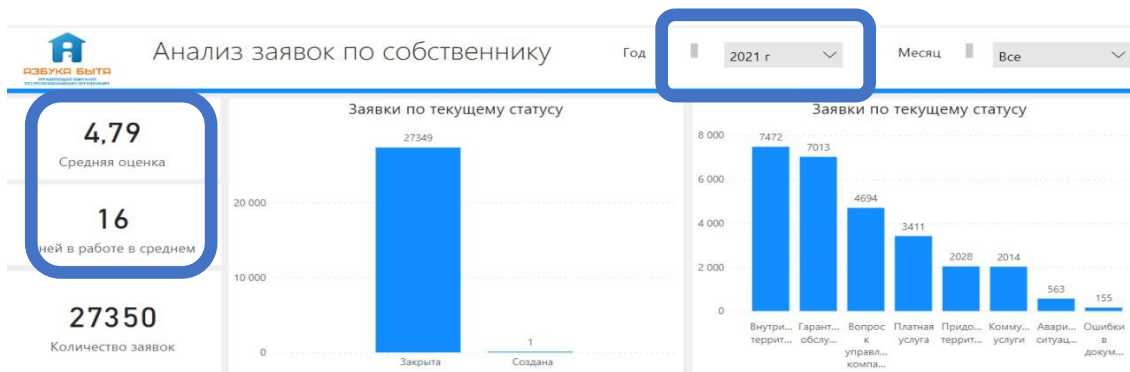
Индекс NPS по Месяц



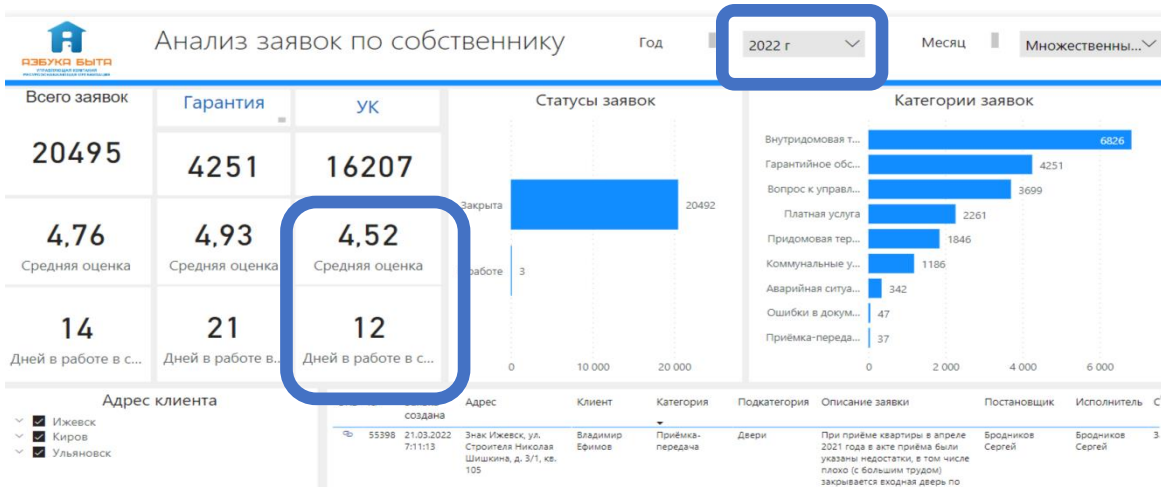
Результаты компании после внедрения ИТ сервисов (мобильное приложение)



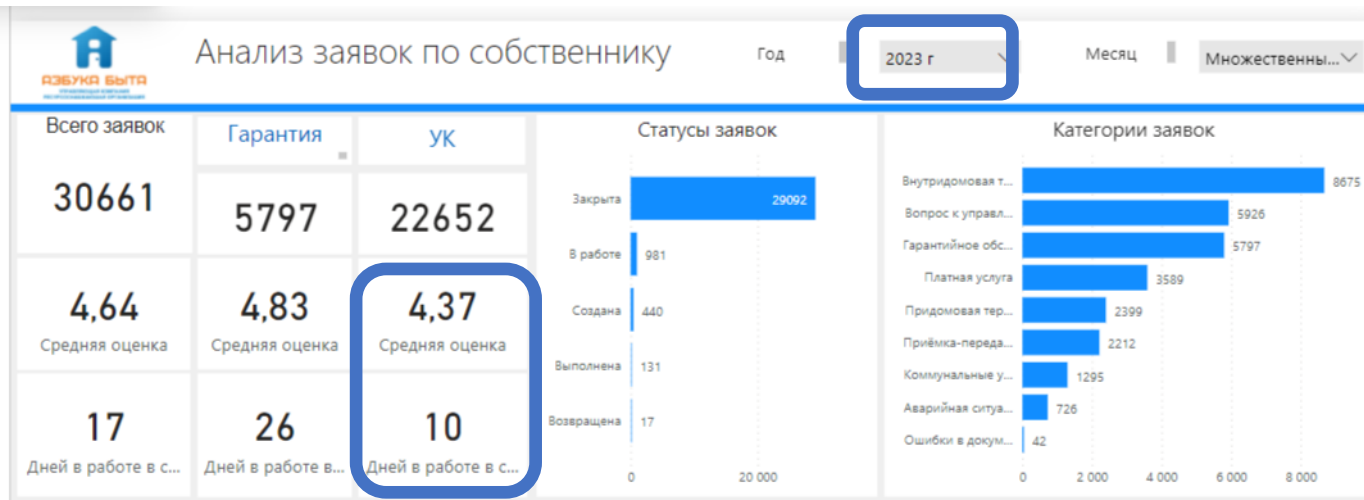
2019 год



2021 год



2022 год



2023 год

Индикаторы оценки сервиса CSI/NPS

Заявка УК

64

NPS

4.7

CSI – оценка клиента
по заявкам

5

дней – средний срок
исполнения заявок

Заявка гарантийная

4.9

CSI – оценка клиента
по заявкам

17

дня – средний срок
исполнения заявок

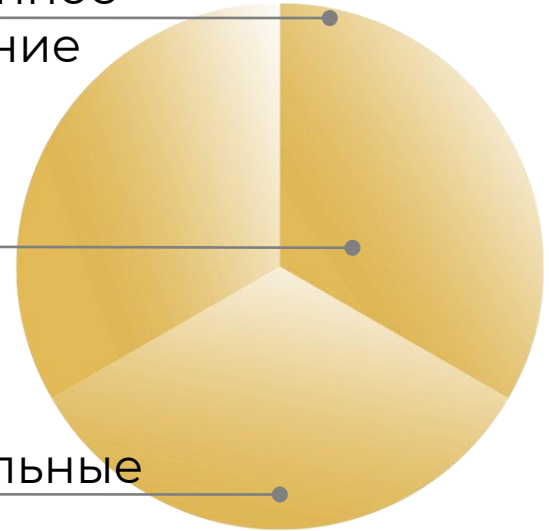
Корректная коммуникация.

Цифровизация общения.

Своевременное
обслуживание

**Корректные
коммуникации**

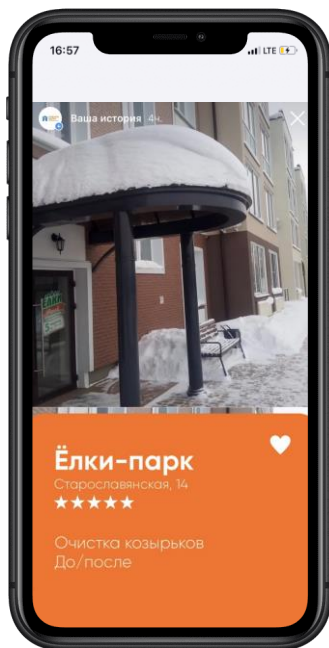
Дополнительные
сервисы



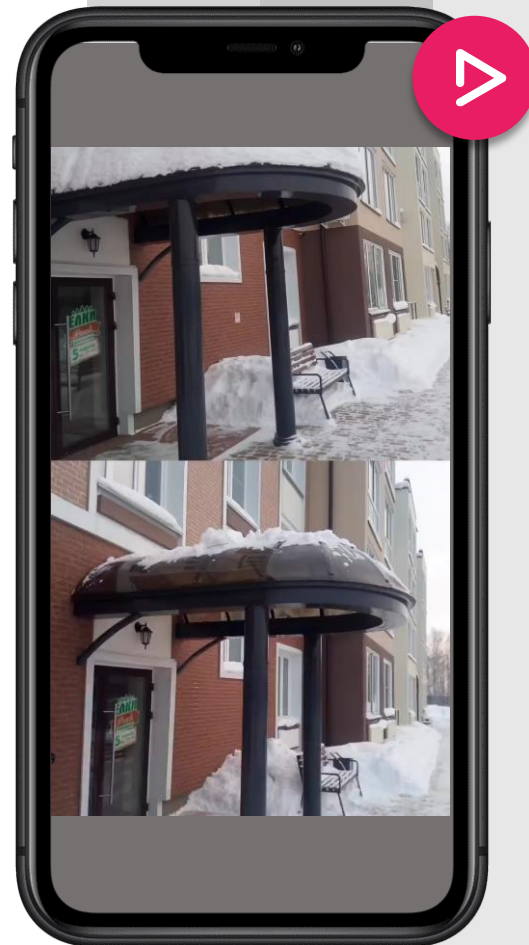
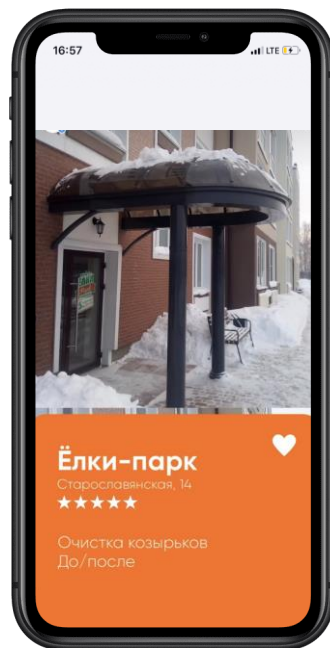
Интерактив в социальных сетях

Отчеты по работам

ДО



ПОСЛЕ



Культура жалоб

**Культура немедленного
удовлетворения**

**Клиент звонит в офис УК,
чтобы спросить: «А когда
будет вода?»»**

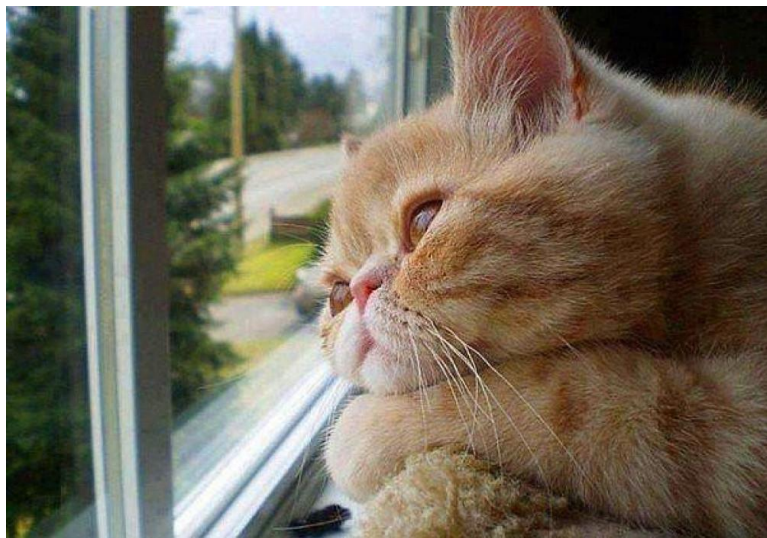


- «Когда будет вода? »
- «Когда будет мастер?»
- «Когда придет квитанция?»
- «А как передать показания?»
- «А когда снег вывезут?»

**Менеджер контакт центра ,
у которого нет информации
от инженеров**



Томительное ожидание

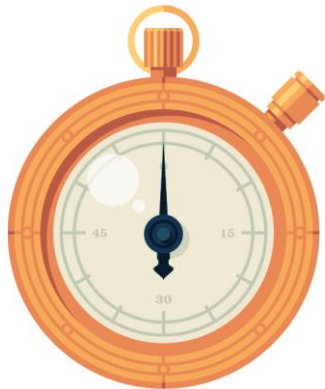


Клиент ждет информацию

**Нужно опережать клиента в его
запросе**

Многоканальная поддержка

Оперативность и круглосуточная поддержка



Быть на связи
с клиентом 24/7

Любовь это...
Love is...



Создали свой единый Контакт центр

Профессиональный менеджмент

Дашборд руководителя контакт-центра и менеджеров КЦ

Анализ разговоров

Неделя | Месяц | 23.05.2022 - 25.05.2022

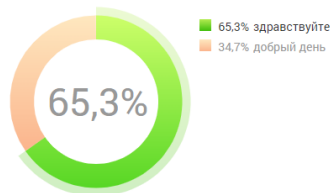
Срез: День | Показатели: выбрано 8 | Изменить фильтры

Тематики по словам | Динамика по времени

Топ 5 выбранных тематик



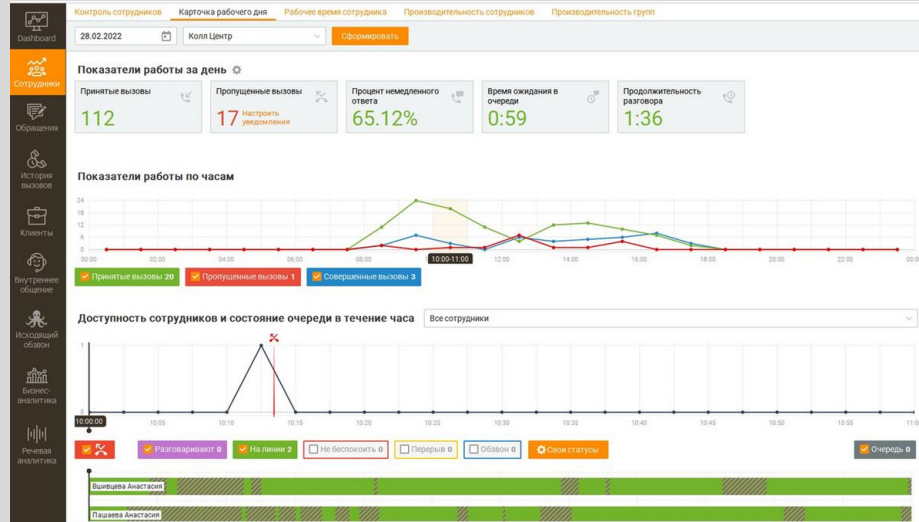
Что говорят в тематике



Как показывать значения по тематикам: 123

По дням	Количество распознанных разговоров	Приветствие	Представление	Обращение	Уточнение ситуации	Уточнение контактов	Подведение итогов
Всего и среднее	102	91.18%	51.96%	0%	0.98%	20.59%	0%

Зачем мне этот отчет?



Дашборд сервисной клиентской службы



Анализ по формированию заявок

Категории

Все

Год

Множественн...

Город

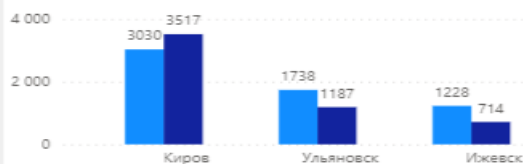
Все

Месяцы

Август

Поступления заявок по городам

● Количество заявок ● В прошлом году ● В прошлом месяце



Количество заявок

5996

В прошлом году: 5419 (+11%)
В прошлом месяце: 0

Кол-во заявок в де...

97

В прошлом году: 87 (+11%)
В прошлом месяце: 0

Поступления заявок по месяцам

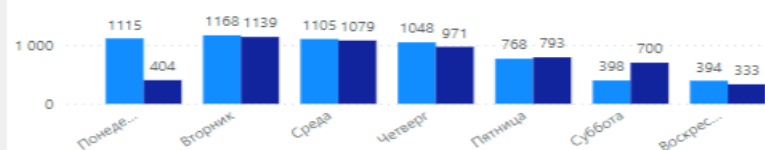
● Количество заявок ● В прошлом году ● В прошлом месяце



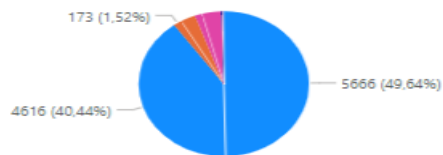
Город	Количество заявок	Завершено	В работе	Среднее кол-во заявок в день	Количество заявок на сотрудника	Дней в работе в среднем	Средняя оценка	% заявок с оценкой
Ижевск	1228	9447	424	20	18,1	12	4,78	37%
Ульяновск	1738	12106	1111	28	16,6	13	4,73	26%
Киров	3030	21301	637	49	36,1	15	4,75	25%
Всего	5996	42854	2172	97	27,6	14	4,75	27%

Поступления заявок по дням недели

● Количество заявок ● В прошлом году



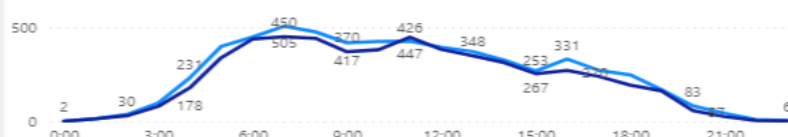
Поступления заявок по способу оформления



- Личный кабинет
- Личное обращение
- Телефон
- ВКонтакте
- Электронная почта
- Письменно

Поступления заявок по времени подачи

● Количество заявок ● В прошлом году ● В прошлом месяце



Дашборд руководителей



Индикаторы успешности

Статус

Множественный выбор

Город

Все

Год

2023 г

Месяцы

Август

Гарантия	Приемка-передача	Управляющая компания	Категория	Количество заявок	Дней в работе в среднем	Средняя оценка
555 Количество заявок	144 Количество заявок	2687 Количество заявок	Внутридомовая территория	1013	10	4,51
Просроченных заявок 35 Процент просроченных заявок: 6%	Просроченных заявок 30 Процент просроченных заявок: 21%	Просроченных заявок 45 Процент просроченных заявок: 2%	Обследование ИПУ	189	16	4,54
Средняя оценка 4,88 В прошлом году: 4,95 (-1%) В прошлом месяце: 4,83 (+1%)	Средняя оценка 4,20 В прошлом году: 3,17 (+33%) В прошлом месяце: 3,90 (+8%)	Средняя оценка 4,57 В прошлом году: 4,54 (0,55%) В прошлом месяце: 4,57 (0%)	Домофонная система	162	7	3,83
Дней в работе 19,72 В прошлом году: 24,80 (-20%) В прошлом месяце: 24,63 (-20%)	Дней в работе 30,95 В прошлом году: 52,34 (-41%) В прошлом месяце: 43,73 (-29%)	Дней в работе 8,42 В прошлом году: 14,17 (-41%) В прошлом месяце: 12,08 (-30%)	Двери	156	9	4,59
			Освещение в подъезде/лифте/подвале	89	10	4,90
			Уборка подъездов и лифтов	84	12	4,20
			Лифт	74	8	4,33
			Запись с камеры	64	10	4,71
			Видеонаблюдение	51	8	5,00
			Отделка МОП	29	7	4,82
			Инженерные сети	17	8	
			Протечка	17	7	5,00
			Электрика, слаботочные сети	16	7	4,50
			Повреждение имущества при проведении работ	7	17	4,00
			Антенна ТВ	6	12	5,00
			Доступ на кровлю, подвал, э/щит	6	5	5,00
			Насекомые и грызуны	6	11	
			Окна	5	12	5,00
			Плановые работы	5	6	4,00
			Кровля	4	20	
			Вентиляция	3	4	
			Диспетчеризация	3	14	3,00
			Текущий ремонт	3	6	
			Восстановление имущества	2	7	
			Всего	3386	11	4,72

Дашборд SEO группы компаний

Директор по управлению разработками	Директор по разработке продукта	Директор по строительству	Директор по управлению недвижимостью	Директор по информационным технологиям	Административный директор	Директор по развитию
9,00 Пред. период: 0,00 W	0,00 Пред. период: 0,00 M	0,00 Пред. период: 0,00 2Q	4,49 Пред. период: 0,00 M	4,93 Пред. период: 4,93 (+0%) W	4,20 Пред. период: 3,95 (+6,33%) M	100,00 Пред. период: 100,00 (+0%) Q-1
0,00 2Q	0,00 Пред. период: 0,00 M	82,5 Пред. период: 0,0 M	0,00 Пред. период: 0,00 Q	97,97 Пред. период: 0,00 W	4,50 Пред. период: 4,30 (+4,65%) M	7,20 Пред. период: 6,50 (+10,77%) Q-1
0,00 2Q	0,00 Пред. период: 0,00 M	47,37 Пред. период: 42,11 (+12,48%) 2Q	34,00 Пред. период: 43,00 (-20,93%) Q	0,00 Пред. период: 0,00 M	4,50 Пред. период: 4,25 (+5,88%) M	3,86 Пред. период: 4,23 (-8,75%) Q-1
0,00 Пред. период: 0,00 M	0,00 2Q	0,00 Пред. период: 0,00 2Q	0,00 Пред. период: 0,00 Q	0,00 Пред. период: 0,00 M	4,30 Пред. период: 4,20 (+2,38%) M	0,00 Пред. период: 0,00 IПу-
5,00 W	0,00 2Q	0,00 Пред. период: 0,00 2Q	0,00 Пред. период: 0,00 Q	0,00 Пред. период: 0,00 M	0,00 Пред. период: 0,00 M	0,00 Пред. период: 0,72 (-100%) M
0,00 W		25,00 2Q	14,00 Пред. период: 0,00 M	2,00 Пред. период: 1,00 (+100%) M	16,00 тыс. Пред. период: 0,00 M	0,00 2Q
0,00 2Q		0,00 2Q	0,00 Пред. период: 0,00 M	0,00 Пред. период: 0,00 M	0,00 2Q	0,00 Пред. период: 24,00 (-100%) Y
0,00 Пред. период: 0,00 2Q			20,00 2Q	0,00 2Q	0,00 Пред. период: 0,00 Q	0,00 Пред. период: 0,00 IПу-

Сколько показателей?



**Единственное, что конкуренты
не способны скопировать — это
ваши отношения с Клиентами.**

Обучение команды.

Повышение требований к soft и hard skills сотрудников.

Устойчивый тренд: Развитие и обучение персонала, создание корпоративных университетов



Система обучения

Направление обучения
в соответствии
с запросом бизнеса



Научный подход
к обучению взрослых



Вовлечение
аудитории

Достижение целей бизнеса

Культура самообучения

Стремиться создавать сильный HR-бренд для привлечения персонала





Цель: создать культуру непрерывного самообучения



Культура непрерывного самообучения

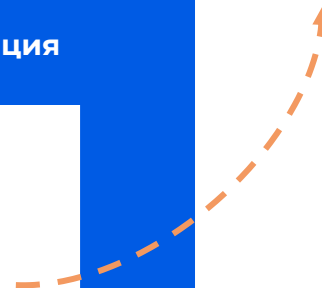
Вовлеченность

Понятная адаптация

Корпоративная культура

Автоматизация

Стихийное
обучение



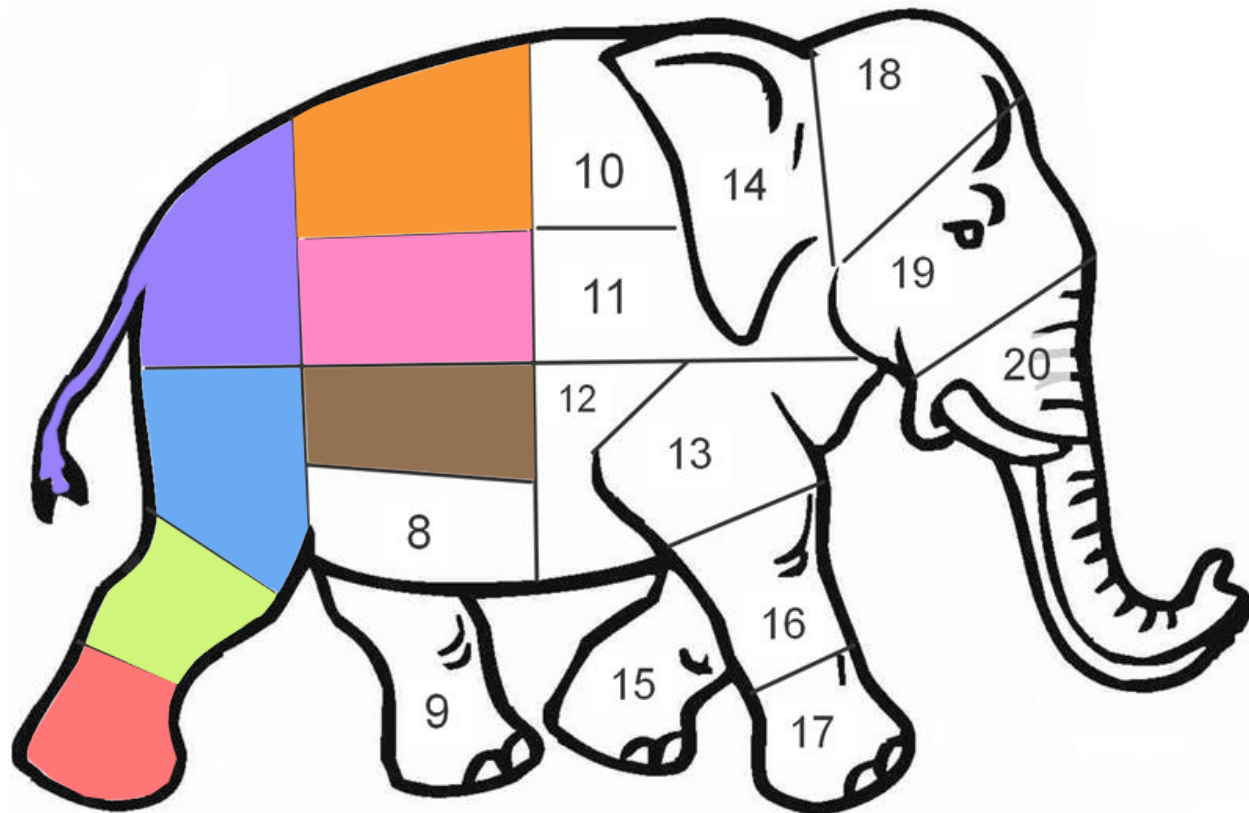
Рекомендации цифровизации компании

Цифровизация отделов управляющей компании

- Клиентский сервис , единый КЦ
(моб.приложение Мажордом)
- Технический отдел (ERP Философт)
- Экономический отдел (единое ПО с бух.учет)
- Расчетный центр и бухгалтерия
- Стандарты/Регламенты
- Менеджмент /дашборды
- Маркетплейс



Постоянное развитие и сколько еще предстоит....



Рекомендации цифровизации компании



Демина Татьяна Викторовна
генеральный директор ГК УК «Азбука быта» (Киров, Ульяновск, Ижевск,
Пермь*, Екатеринбург*)