



**МОНОЛИТ**  
КОМФОРТ



# Цифровизация в ЖКХ

на примере Управляющей компании «Монолит Комфорт»

2022-2023 ГОД







**Монолит** - крымский девелопер

Более **18** лет опыта

Более **60** реализованных проектов

Более **10 000** счастливых семей

Более **3 500** рабочих мест

Более **15** объектов социальной инфраструктуры





# Стратегические приоритеты на 2023 год



ФИНАНСОВАЯ УСТОЙЧИВОСТЬ



ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА  
И КОМПЕТЕНЦИИ



КОММУНИКАЦИИ И  
ДОБРОСОСЕДСТВО



СЕРВИСНАЯ МОДЕЛЬ  
КОММЕРЦИИ



# Операционные приоритеты

Финансовая устойчивость



Эффективная работа с дебиторской задолженностью



Развитие доп услуг



Пересмотр тарифов



Оптимизация расходов





# Операционные приоритеты

Организационная структура и компетенции



Развитие функции клиентского сервиса



Развитие и мотивация персонала



Стройконтроль и работа с дефектами



Оптимизация бизнес-процессов (приемка новых домов)





# Система мотивации сотрудников УК

Дорабатывается в течение сентября для согласования.

	Монолит Комфорт	Переменная часть, gross				
Минимальная эффективность для начисления переменной части - 80% суммарно	KPI	ВЕС	Эталон		Выполнение	Эффективность
раз в 6 месяцев измеряется показатель NPS по каждому объекту	Положительная динамика показателя к предыдущему периоду	20%	измеряется раз в 6 месяцев		100%	20%
постоянный показатель	Выполнение операционного плана задач на месяц	30%	Операционный план выполнен не менее, чем на 80%		95%	28,5%
	Динамика дебиторской задолженности на 1 квадратный метр (снижение показателя к предыдущему периоду)	30%	Дебиторская задолженность снизилась по отношению к предыдущему периоду		85%	25,5%
	Дисциплина АДС (работы в актах соответствуют заявкам в АДС)	20%	Все заявки в рамках месяца закрыты в установленный период, все работы в актах соответствуют внешним и внутренним заявкам		90%	18,0%
					Итого эффективность	92,0%
Пример						
Ежемесячная выплата за KPI	ФИО сотрудника	Сумма максимум в т.ч. НДФЛ	Эффективность %	Сумма к выплате в т.ч. НДФЛ		
Администратор		7 200,00 Р	90,00%	6 480,00 Р		
Комендант/менеджер по работе с клиентами		3 900,00 Р	95,00%	3 705,00 Р		
Руководитель КЦ		13 560,00 Р	85,00%	11 526,00 Р		



# Операционные приоритеты

Коммуникации и добрососедство



Развитие собственных каналов коммуникации



Регулярные исследования форм обратной связи



События добрососедства



Формирование управляемой команды лидеров мнений (председателей домов и т.п.)



Управление репутацией и внешними связями УК





# Путь клиента

Чтобы создать CJM, нужно собрать информацию о клиентах, рекламных каналах, пользовательском поведении. Далее определить точки контакта и каналы коммуникации, а затем найти барьеры и выработать стратегию, как барьеры устранить.

## Этапы пути:

- 1 До заключения договора
- 2 Во время проведения ОСС
- 3 После заключения договора

\*В таблице содержится укрупненная модель Карты потребительского опыта клиента УК "Монолит Комфорт"

## До

- Приемка квартиры
- Знакомство с Администратором ЖК
- Визит в КЦ (передача персональных данных, консультация)
- Дефектный акт
- Право собственности
- Ключи (МОПы)
- Ремонт
- Получение квитанции и оплата
- Объявление об ОСС

- Согласие на обработку персональных данных
- Памятка новосела и дизайн-код
- Клиентский центр
- Инфодоски
- Приложение клиента

- Недовольство застройщиком
- Недовольство соседями
- Недовольство качеством услуг УК
- Отсутствие контактов клиента
- Высокий тариф

- Комплимент при получении ключей
- Контакт с Администратором
- Карта Наша среда и подарки от партнеров
- Системная связь (смс, соцсети, приложение, сайт)
- Стандарты обслуживания
- Актуальные памятки и инфодоски

## Во время

- Участие в очном этапе ОСС
- Заочный этап (голосование)
- Объявление о результатах голосования

- СМС-рассылки
- Инфодоски
- Приложение клиента
- Клиентский центр
- Колл-центр 8800 (телефония)
- Собрание

- Недовольство застройщиком
- Недовольство соседями
- Недовольство качеством услуг УК
- Высокий тариф
- Нежелание голосовать/пассивная позиция

## Атрибуты лояльности

- Информационная разъяснительная работа
- Рассылки преимуществ Наша среда
- Системная связь (смс, почта, соцсети, приложение, сайт)
- Стандарты обслуживания
- Актуальные памятки и инфодоски
- Автоматизация сервиса (телефония, приложение, Росквартал)

## После

- Ознакомление с результатами
- Обращения (диспетчерская, аварийная или КЦ)
- Информирование УК (в том числе отчеты)
- Сбор ОС (NPS, CSI)
- Участие в обсуждениях
- Участие в мероприятиях Добрососедства

- СМС-рассылки
- Инфодоски
- Приложение клиента
- Клиентский центр
- Колл-центр 8800 (телефония)
- Администраторы и коменданты

- Недовольство соседями
- Недовольство качеством услуг УК
- Высокий тариф
- Пассивная позиция

- Контакт с Администратором и КЦ
- Системная коммуникация (смс, соцсети, приложение, сайт)
- Стандарты обслуживания
- Актуальные памятки и инфодоски
- Автоматизация сервиса (телефония, приложение, Росквартал, Чат-бот обхода МКД)
- Календарь событий добрососедства
- Допуслуги

## Каналы коммуникации

## Барьеры



# Операционные приоритеты

Сервисная модель коммерции



Управление арендой



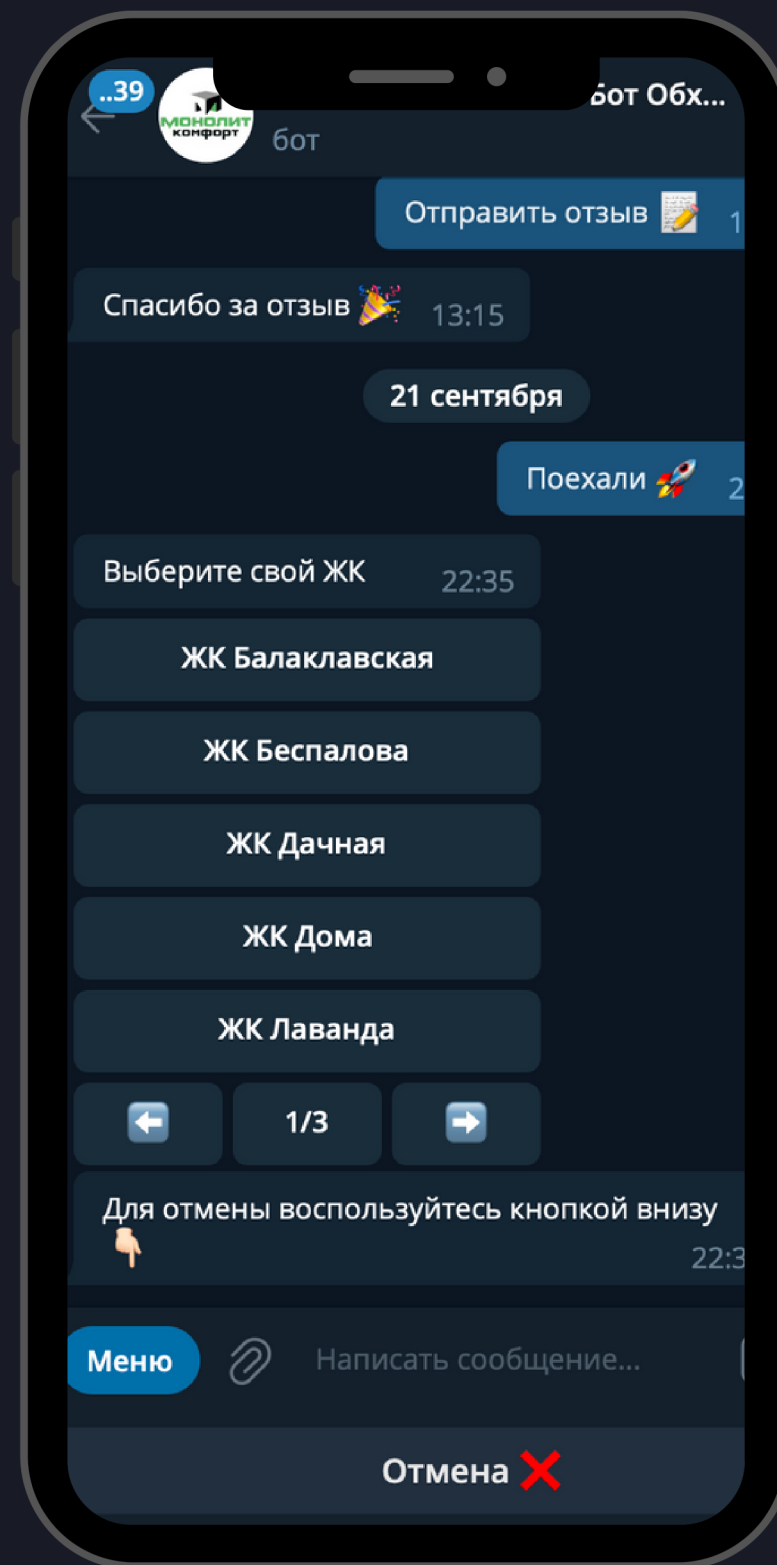
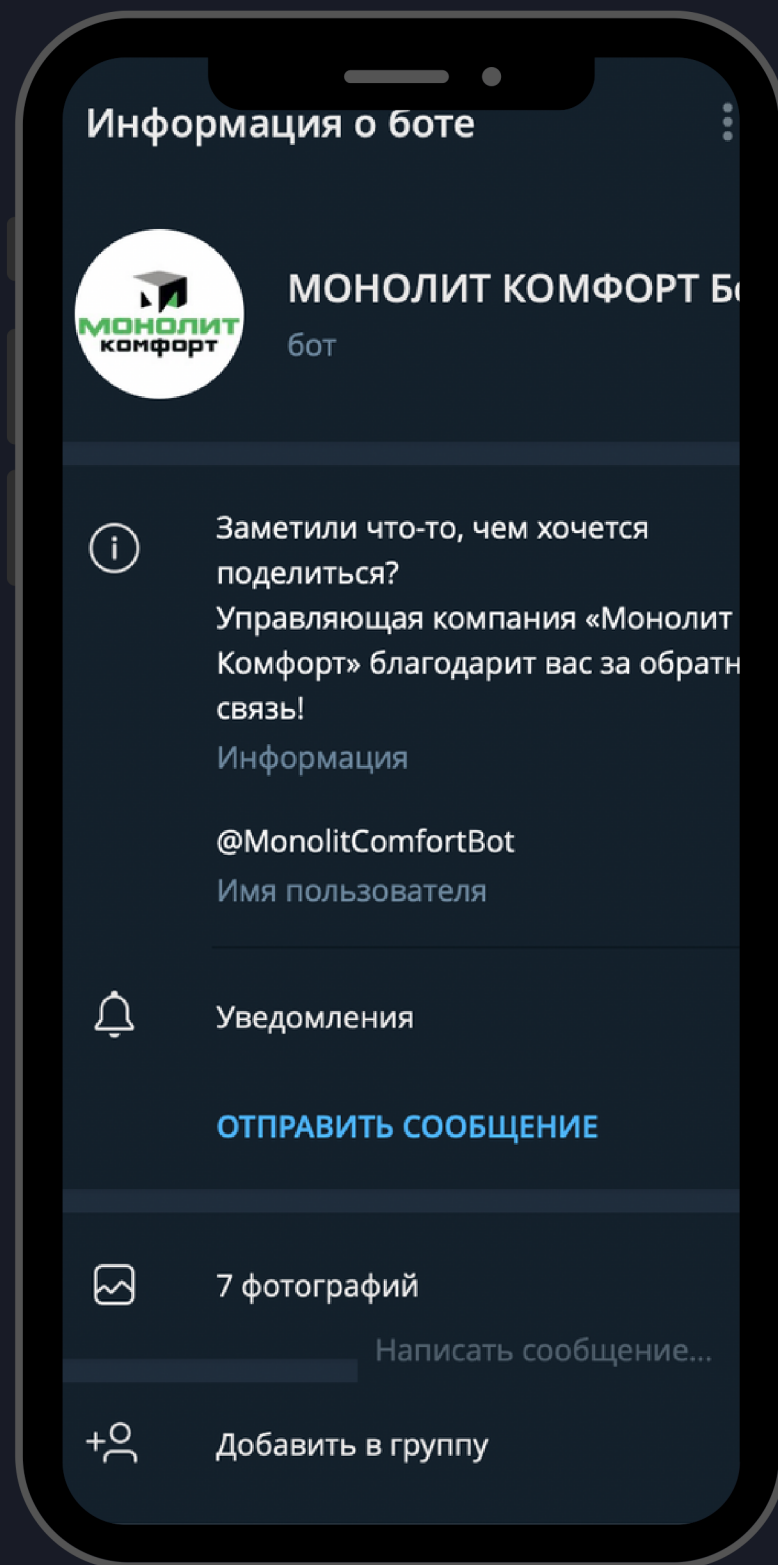
Дизайн код (сопровождение собственников и арендаторов)






# Цифровые сервисы

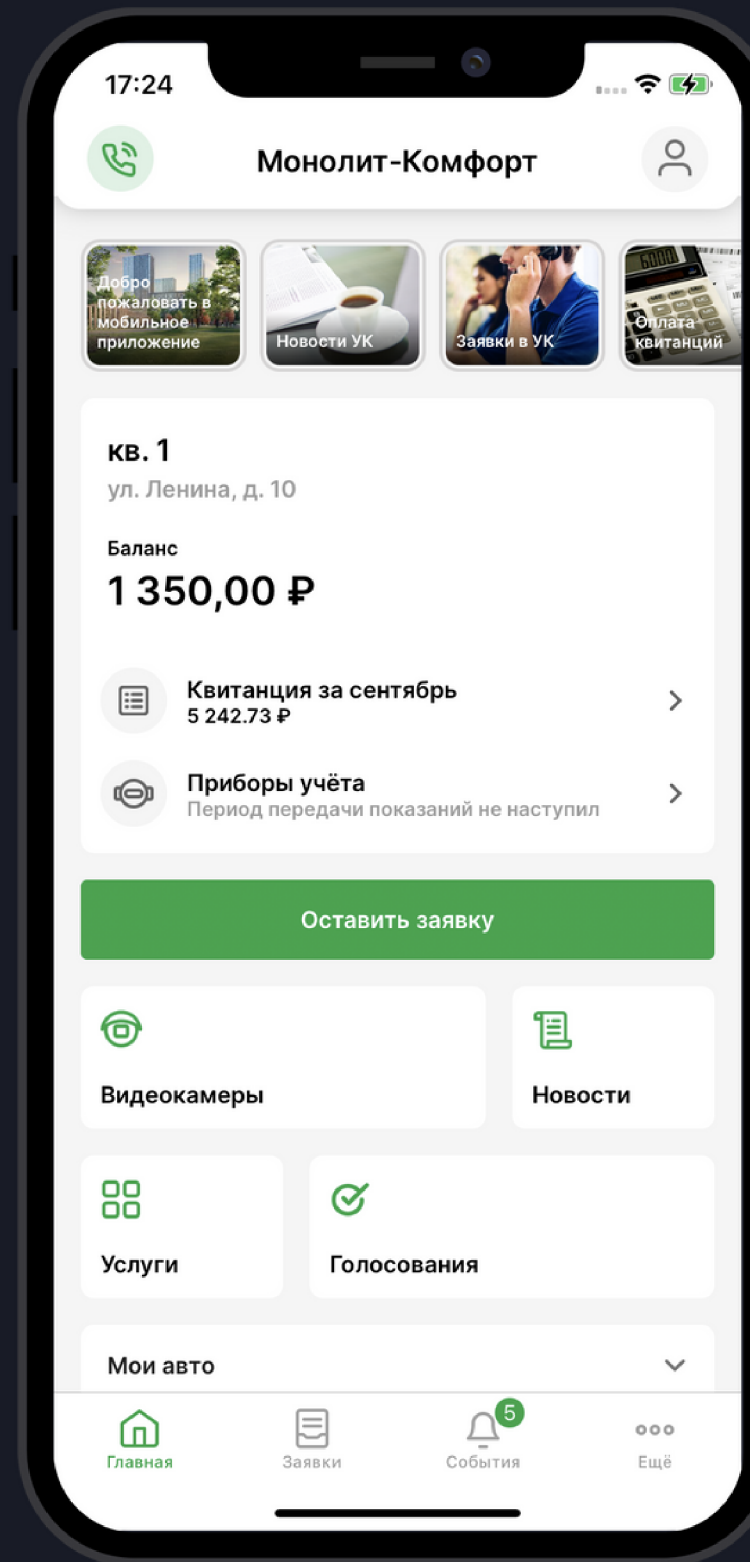
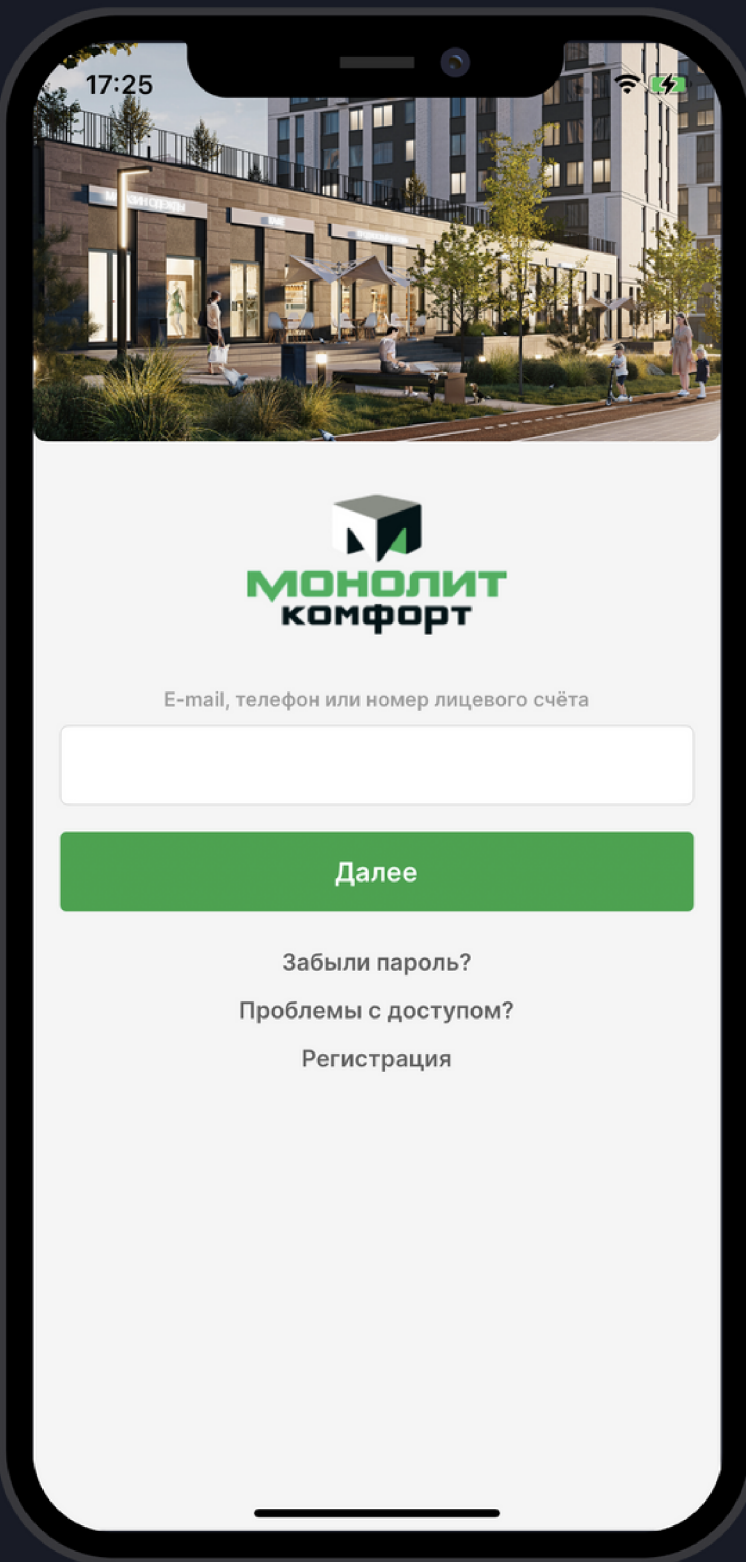





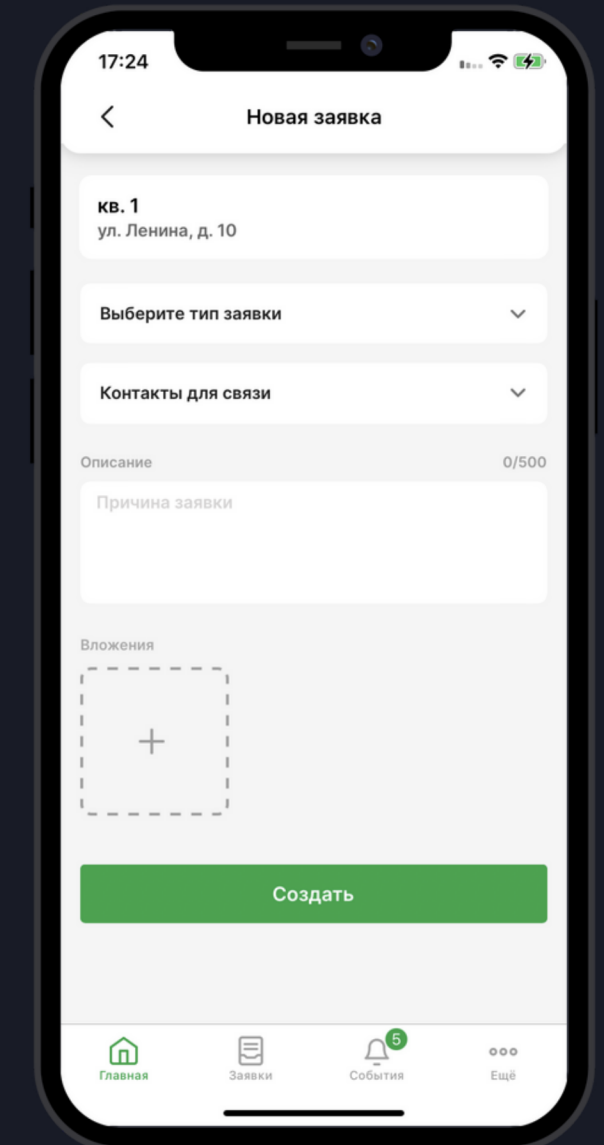
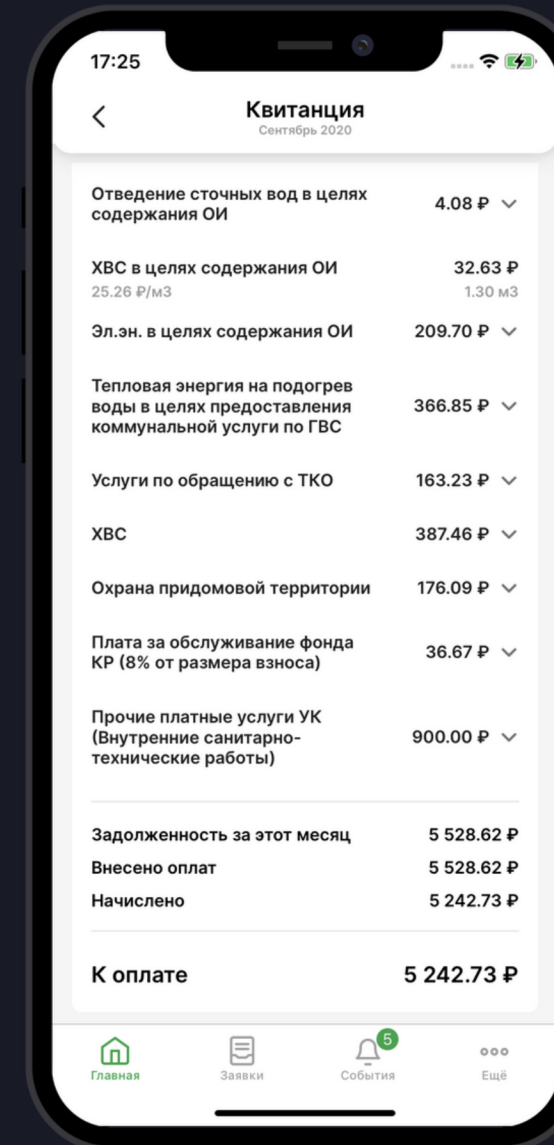
 БОТ ОБХОДА ДОМА И ТАЙНЫЙ ЖИТЕЛЬ



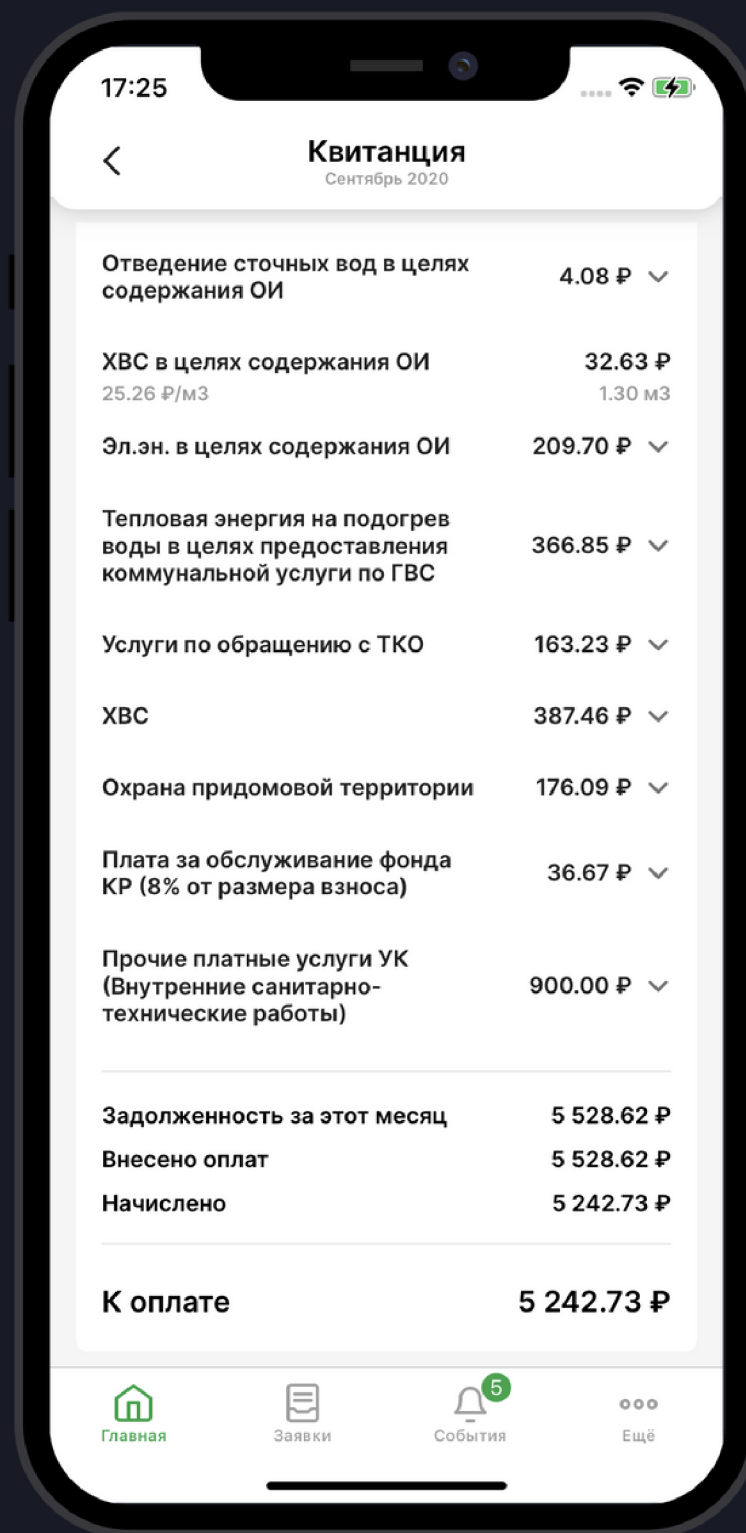
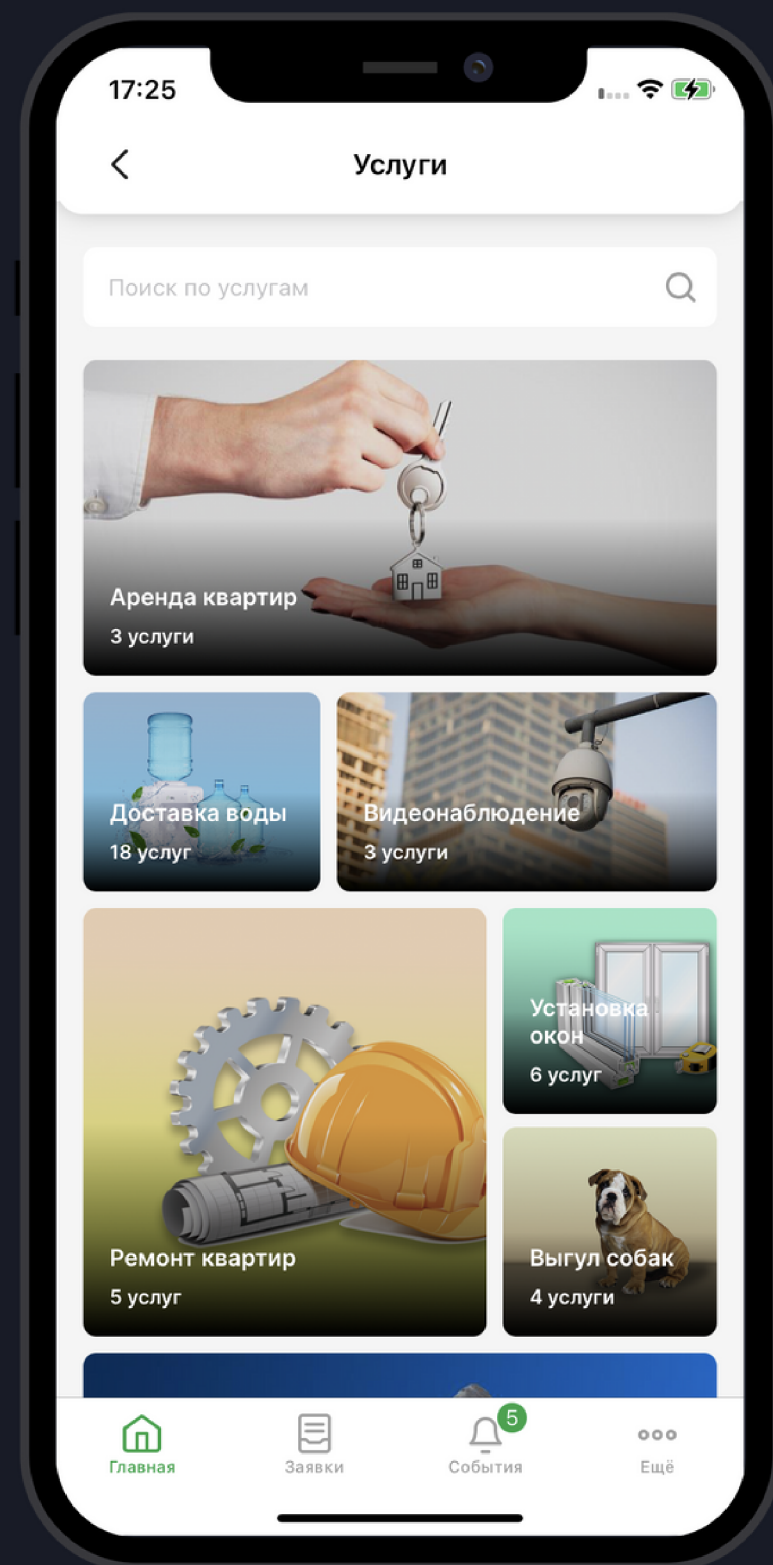




 **НОВОЕ ИМЕННОЕ МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ (С ВОЗМОЖНОСТЬЮ ОПЛАТЫ)**







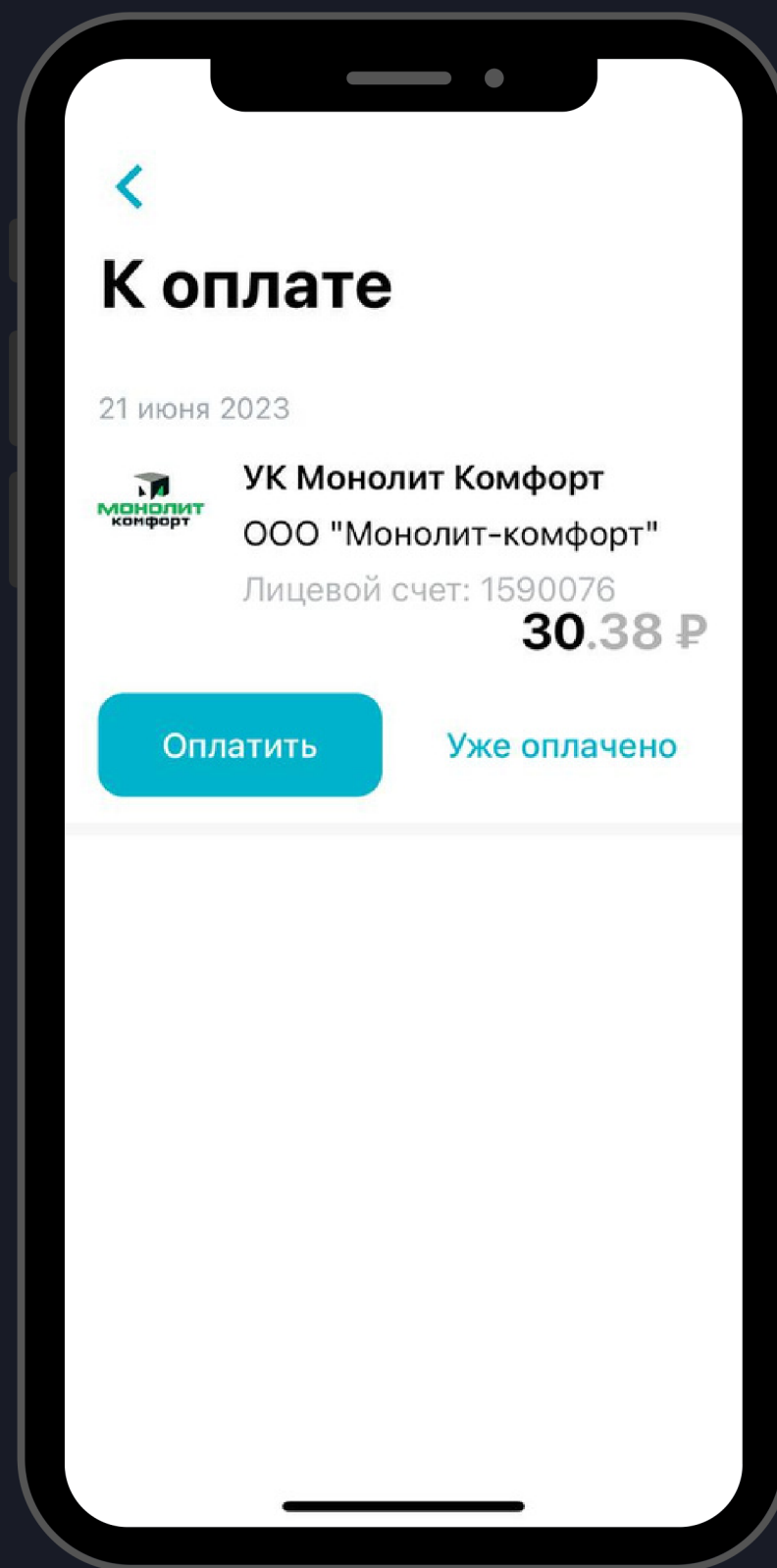
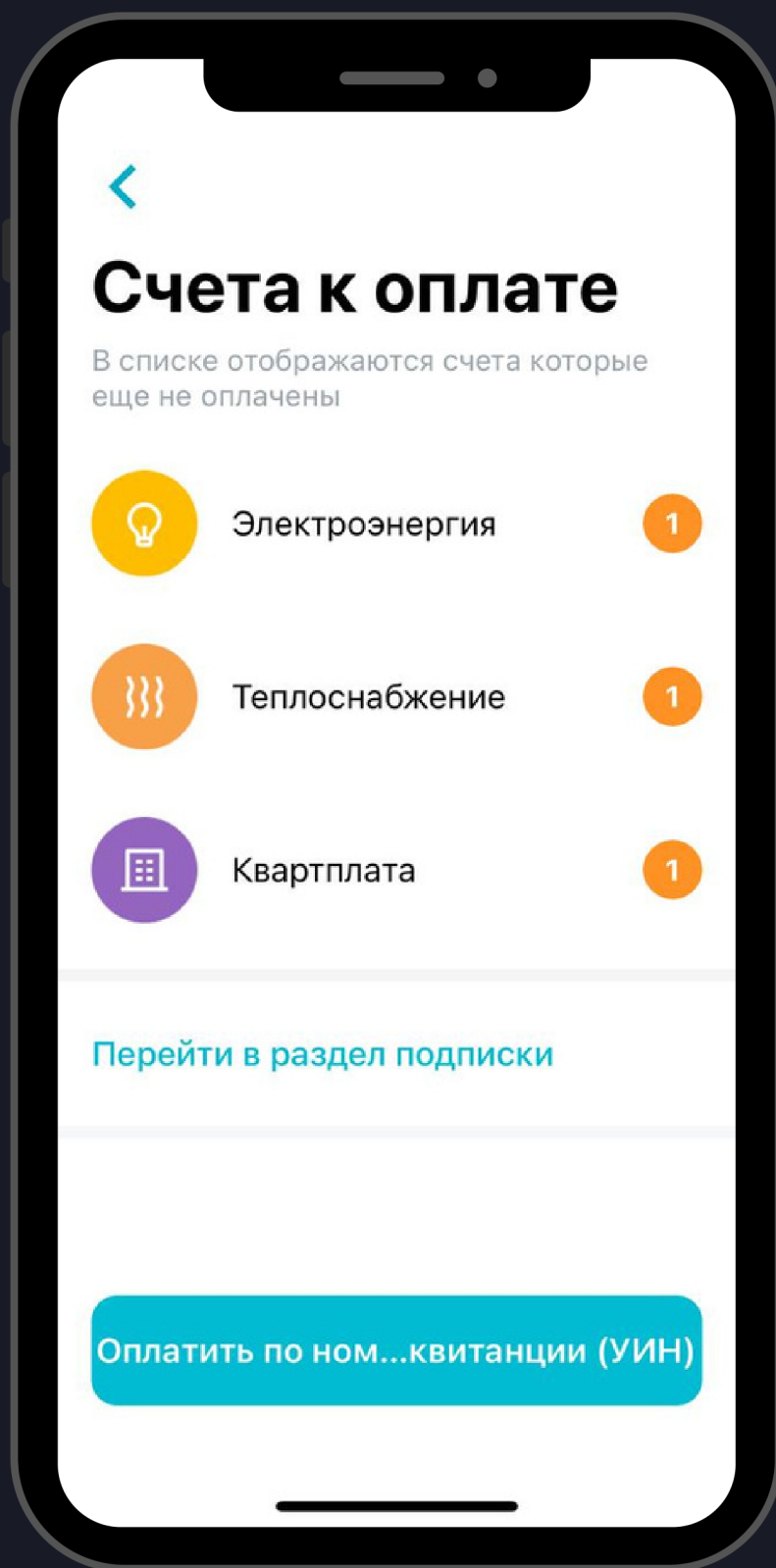
НОВОЕ ИМЕННОЕ МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ (С ВОЗМОЖНОСТЬЮ ОПЛАТЫ)


Кроме оформления заявок и передачи показаний счетчиков клиенты получают:

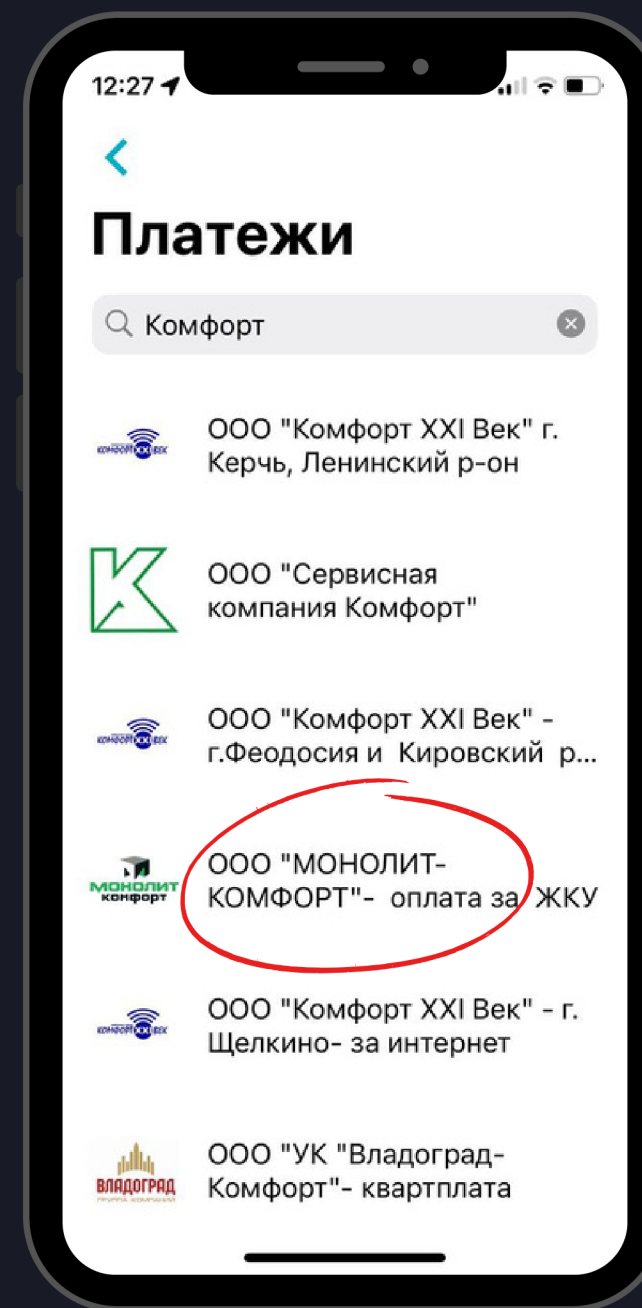
- Актуальные квитанции в любой точке мира
- Баланс по всем лицевым счетам
- Еще один способ оплаты, без перехода в стороннее приложение
- История начислений и оплат
- Push и SMS-уведомления обо всех актуальных вопросах, в том числе аварийных
- Обратную связь о заявках и обращениях
- Возможность проведения голосований и другое







 ИНТЕГРАЦИЯ С СЕРВИСОМ БАНКА РНКБ ПОДПИСКИ





# МЫ ЗАПУСТИЛИ СЕРВИС АРЕНДЫ КОММЕРЧЕСКОЙ НЕДВИЖИМОСТИ В НАШИХ КВАРТАЛАХ

- Сайт-витрина, продвижение через агрегаторы
- Разработана механика работы, проект договора
- В работе всегда не менее 30 помещений



## Аренда коммерческой недвижимости



Стабильный трафик во все дни недели



Лучшие локации в развивающихся комплексах



Выбор помещений под любой бизнес

Площадь ▾ Этаж ▾ Стоимость, р./м2 ▾ ЖК ▾

Поиск

Порядок: по умолчанию ▾



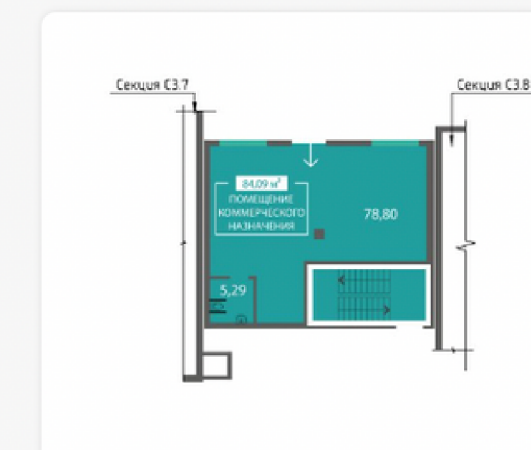
ЖК Черника, 146 м2

г. Симферополь, пр-т. А. Суворова, д. 15  
146 м2 / 1 этаж / 153 300 руб./мес.



ЖК Черника, 40,9 м2

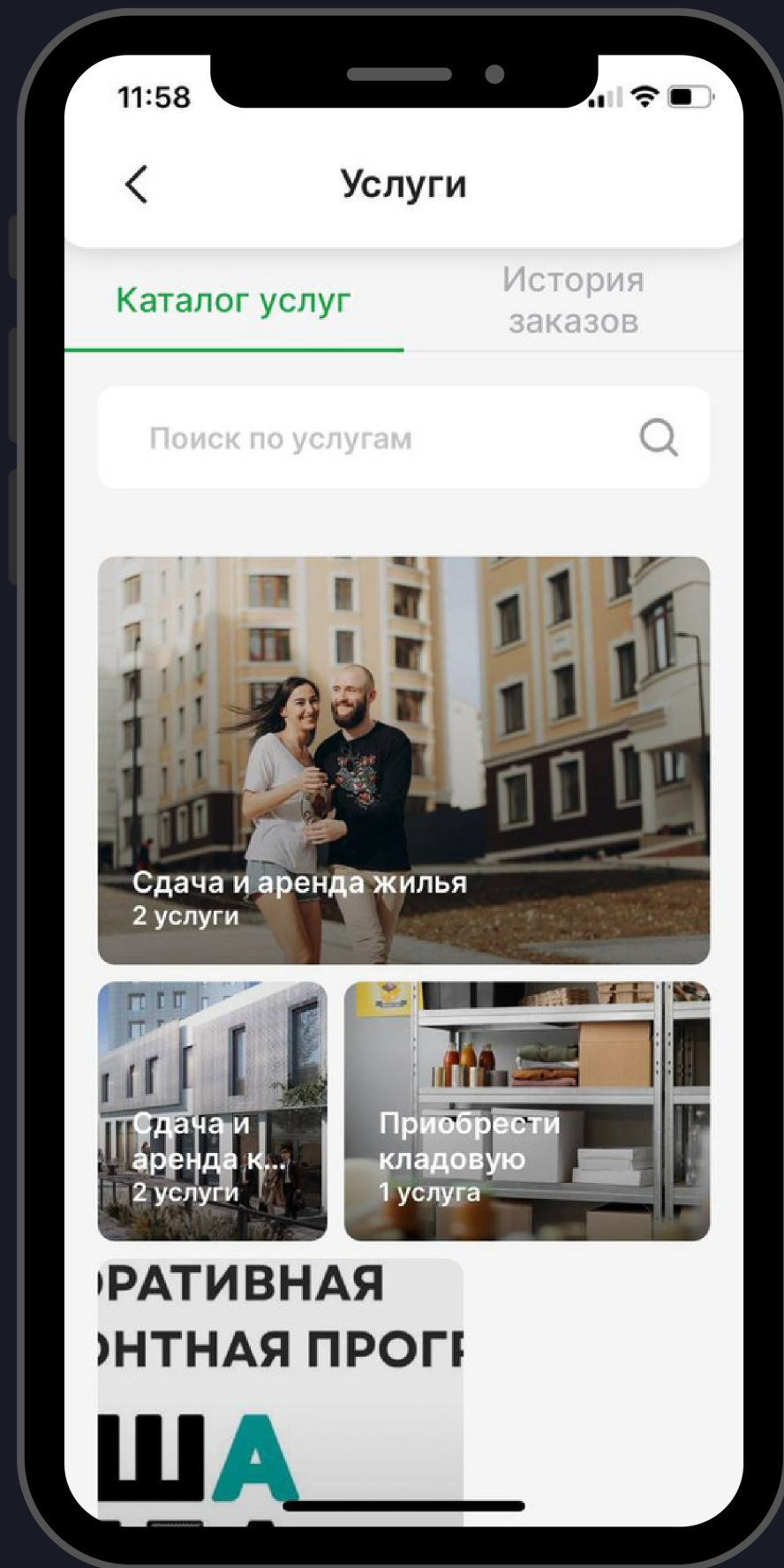
г. Симферополь, пр-т. А. Суворова, д. 15к1  
40,9 м2 / 1 этаж / 61 350 руб./мес.



ЖК Черника 84,09 м2

г. Симферополь, пр-т. А. Суворова, д. 15  
84,09 м2 / 1 этаж / 100 908 руб./мес.





ПРОДВИЖЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ  
ПЛАТНЫХ УСЛУГ ЧЕРЕЗ МП





**Единый номер УК Монолит Комфорт**

**8 800 555 41 51**

**БЕСПЛАТНО**  
**со всех номеров РФ**



КОЛЛ-ЦЕНТР И ЕДИНЫЙ НОМЕР 8800

**Бесплатно и круглосуточно клиенты, обратившись по единому номеру, могут:**

- оставить заявку
- передать показания счетчиков
- узнать сумму задолженности
- заказать справку
- оставить отзыв
- обратиться к диспетчеру напрямую\*
- узнать номер аварийно-диспетчерской службы





ВКонтакте

Управляющая компания Монолит-Комфорт

Ваш Комфорт  
НАША РАБОТА

О ПРИЛОЖЕНИИ... Лучший работода... Коммерческая не... Подберём

Письменный стол - 4 500 р

Письменные столы и компьютерные экраны для школьников в наличии по доступным ценам в Керчи

887 Тар-Тарасова С.В.  
298325, Республика Крым,  
г.Керчь, ул.Пушкина, 30,  
ОГРН №2983202088379

Блог Разработчикам  
Для бизнеса Авторам  
Ещё

Рекомендации по ведению сообщества

Используйте все возможности ВКонтакте, чтобы сделать ваше сообщество удобнее и информативнее. Мы подобрали несколько советов вам в помощь.

- Получайте консультации для бизнеса
- Создайте сайт
- Добавьте сообщество в левое меню вашего профиля

Записи сообщества

Управляющая компания Монолит-Комфорт  
вчера в 16:18

Что мы сделали для жителей кварталов сегодня:

- ЖК «Ванитя»
- Уборка и полив клумб
- ЖК «Таврический» Показать ещё

12:29 Telegram

monolit\_comfort

200 Публикации 454 Подписчики 6 Подписки

УК Монолит Комфорт  
Сообщество

Делаем жизнь комфортной, заботимся о домах @monolit.crimea

Всегда на связи:

- Диспетчерская 8 (800) 555-41-51
- Аварийная +7 978 729 44 99

Симферополь, ул. Никанорова, 4, Crimea

surl.li/ebkuv и ещё 1

Подписаны mm.morozova, sever\_siver и ещё 37

Вы подпис... Сообще... Связать...

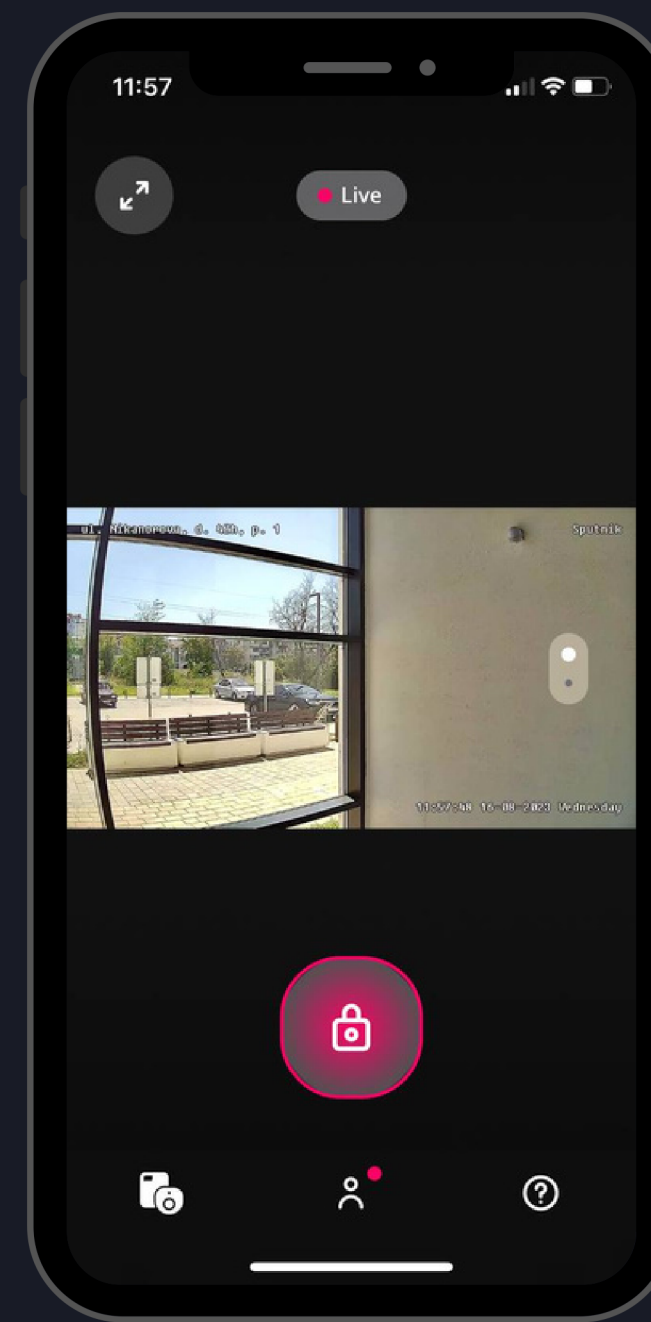
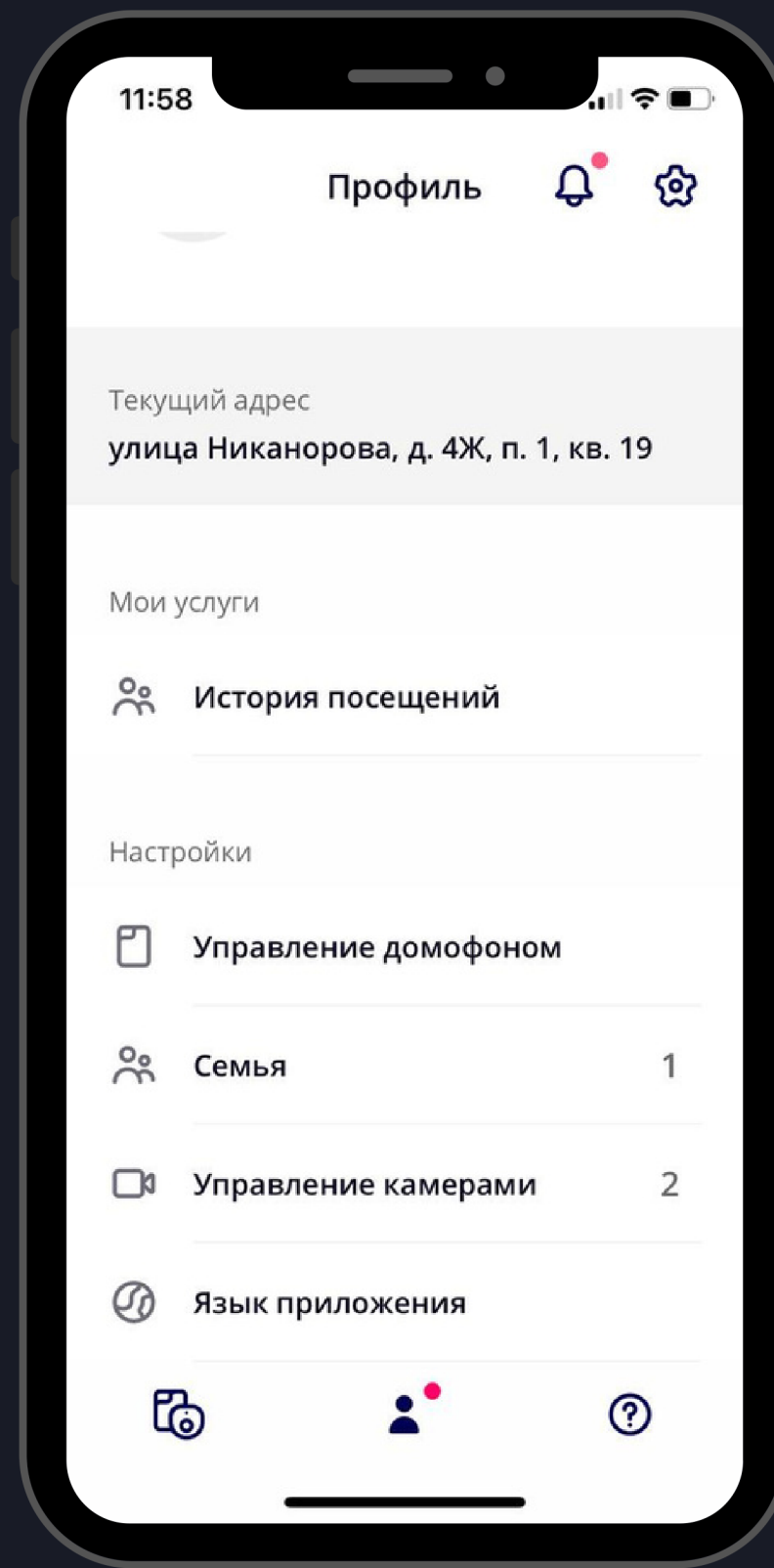
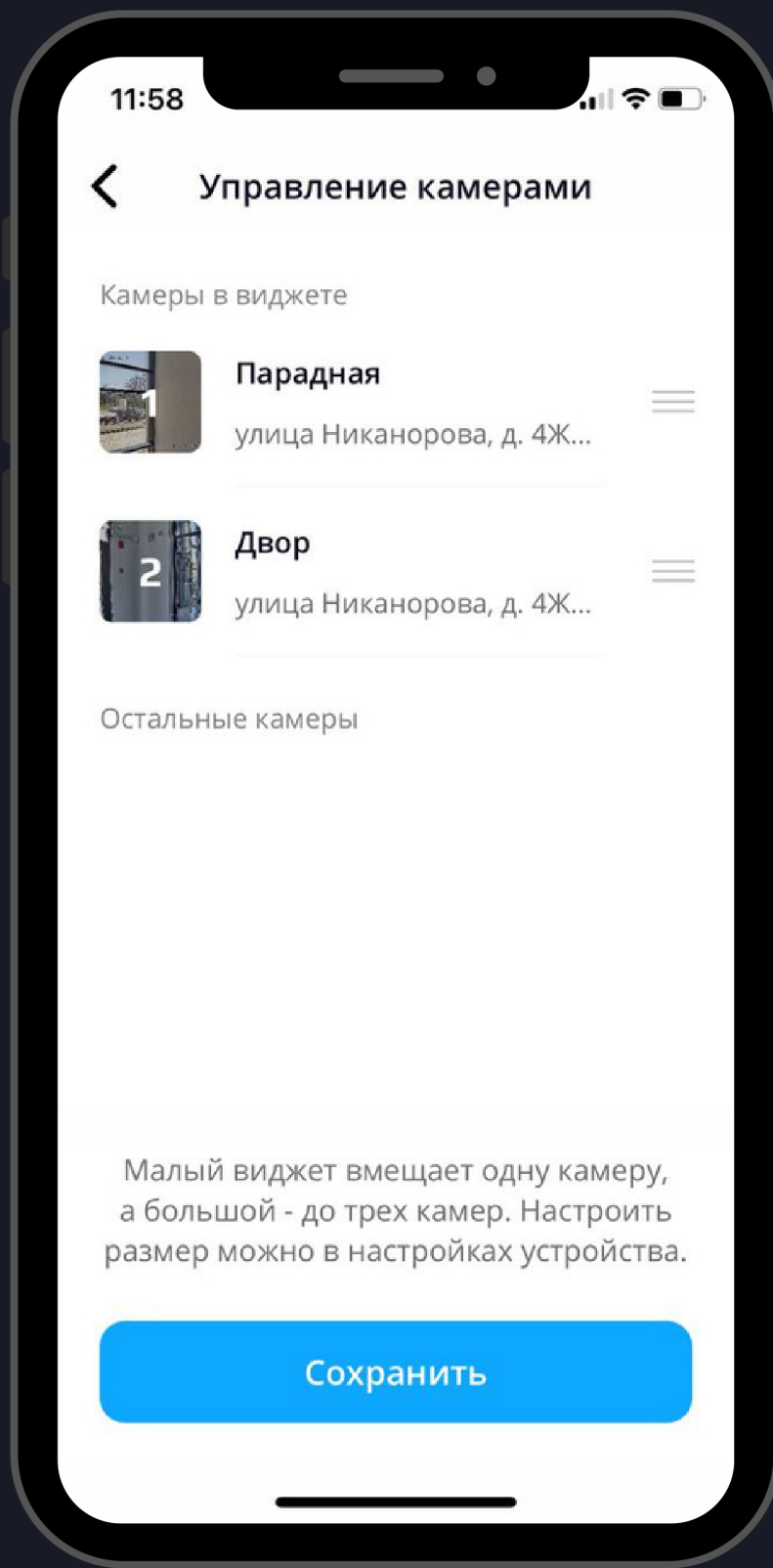
Рекомендации для вас

Участники 1 285

Дарья Ана Руслан Екатерина  
Туркан Оксана Аллу Александр











## CRM-СИСТЕМА (ЕДИНЫЙ КАБИНЕТ ДЛЯ ВСЕХ ИНСТРУМЕНТОВ)

**МОНОЛИТ комфорт** Объекты Собственники Контент Заявки(1) Оборудование Показания Услуги Данные

Администратор

### Заявки

ВСЕ (1) АКТИВНЫЕ (1) БЕЗ ИСПОЛНИТЕЛЯ (1)

СОЗДАТЬ СКАЧАТЬ ОТЧЁТ НАСТРОЙКА ОТЧЁТА

Поиск: № заявки / адрес / ЛС / ФИО собственника или исполнителя / описание проблемы

Дата создания: От До | Время создания: От До | Срок сдачи: От До | Дата завершения: От До

Дата контроля: От До | Тип: Любой вариант | Статус: Любой вариант | Внутренний статус: Любой вариант | Исполнитель: Любой вариант

Фильтрация по истории исполнителей | Категория услуг: Любой вариант | Дом: Любой вариант | Источник обращения: Любой вариант

Оценка:  От 1 до 5 |  Аварийная |  Важная |  Плановая |  Платная |  Жалоба |  Обоснованная |  Повторная |  Новые сообщ. |  Оплачено

ПРИМЕНИТЬ

Выводить по: 30

НАСТРОЙКА КОЛОНК

Номер	Статус	Роли	Тип	Адрес	Собственник	Дата создания	Дата контроля	Срок сдачи	Исполнитель	Описание	Признак заявки	Всего заявок
2	Принята	Гарантия		ул. Ленина, д. 10, кв. 1 ЛС №231312312	Родкина Наталья rodkina@monolit.net +7 (978) 701-62-29	20.09.2022 10:45		30.09.2022		Тестовое описание заявки типом Жалоба	с Жалоба	1

Распечатать всё

**МОНОЛИТ комфорт** Объекты Собственники Контент Заявки(1) Оборудование Показания Услуги Данные

Администратор

### Список уведомлений

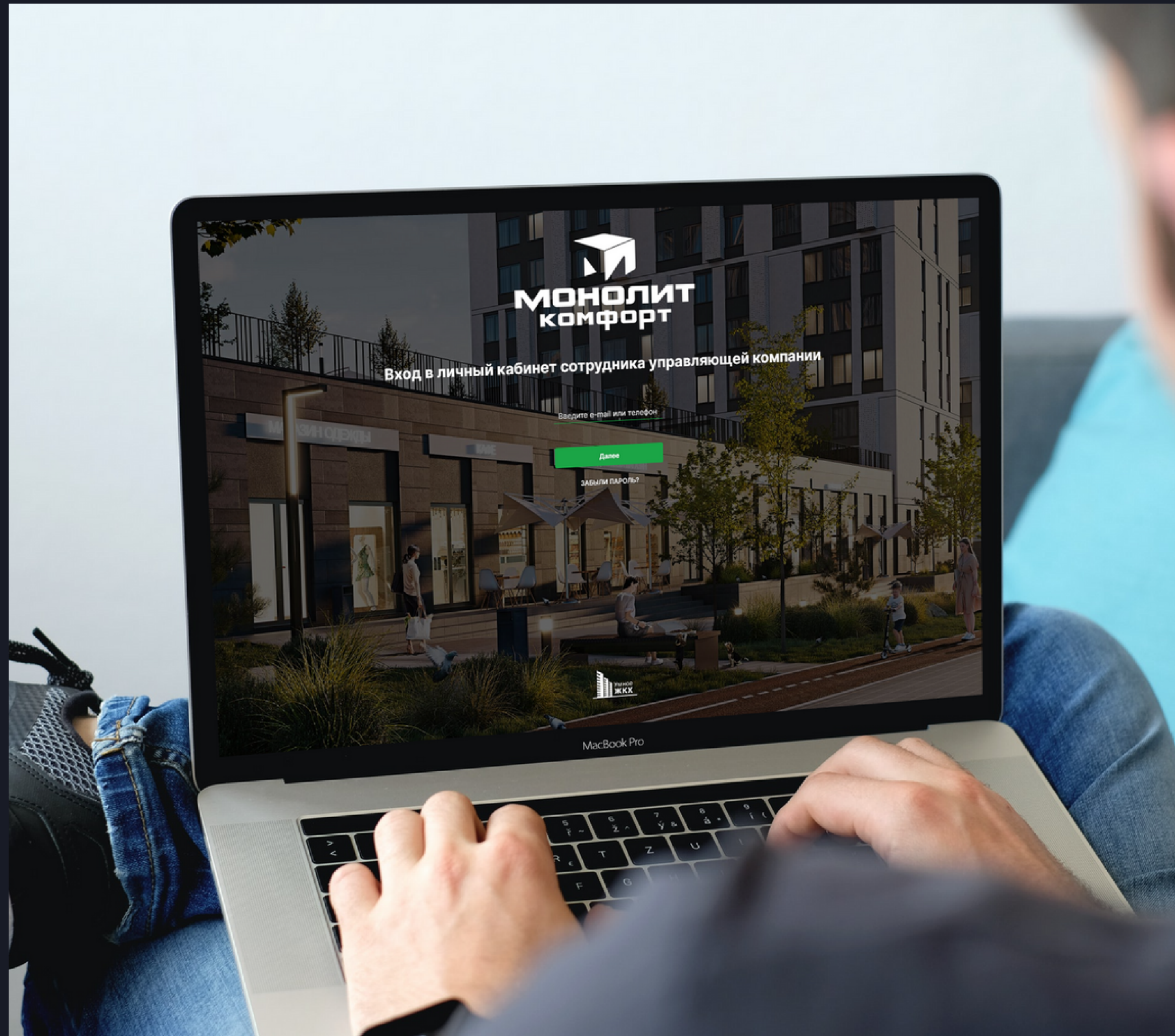
1 результат

Поиск по: заголовку, тексту

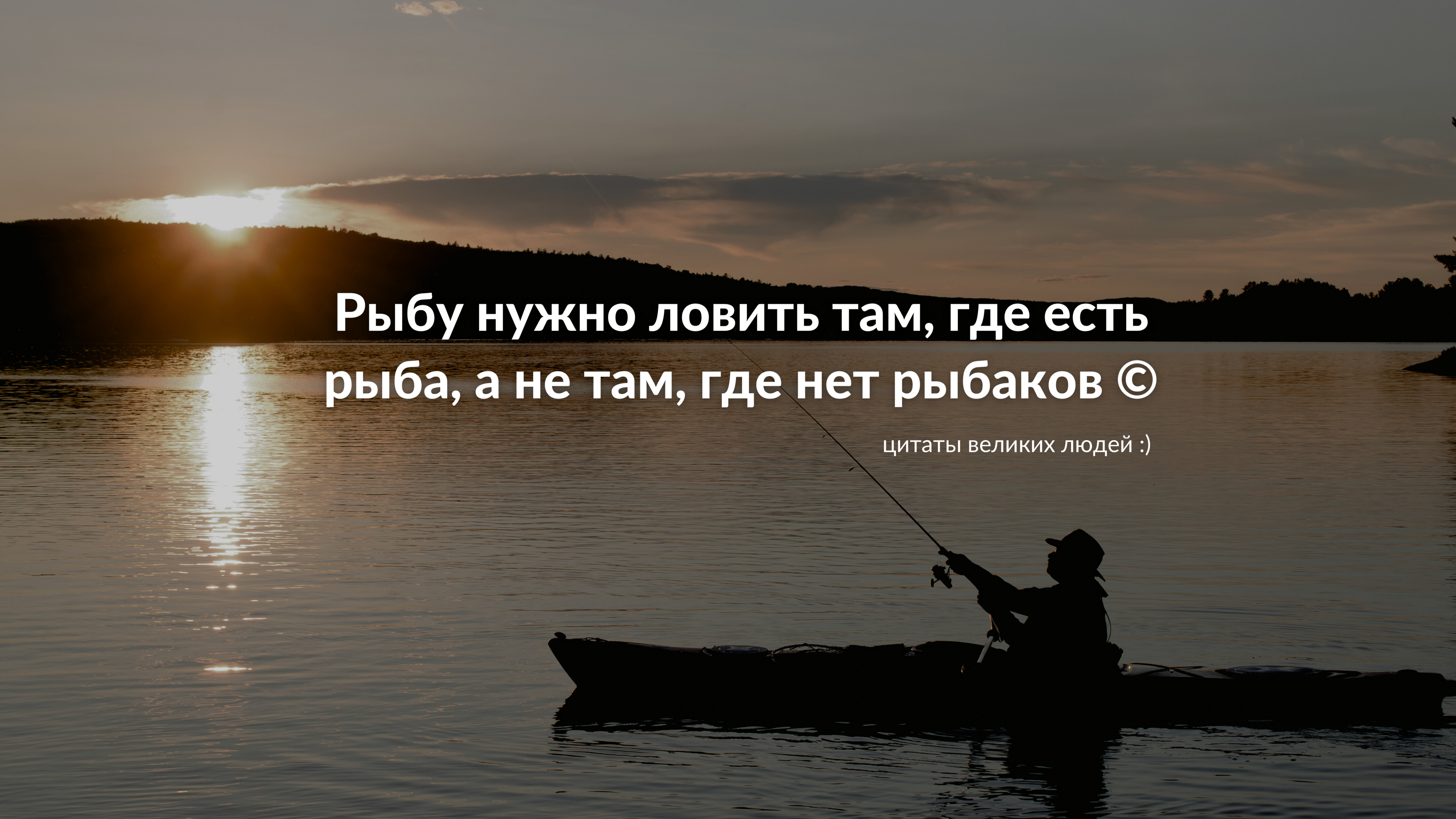
Выводить по: 20

Заголовки |  Публиковать | Тип уведомления | Дата и время | Push-сообщения отправлены | Email-сообщения отправлены | Sms-сообщения отправлены | Для застройщика | Дома, подъезды, этажи | Собственники | Действия

<input type="checkbox"/>	Часка смета	<input checked="" type="checkbox"/>	Информационное	29.08.2022 17:11:58	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	-------------	-------------------------------------	----------------	---------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--	--	--------------------------	--------------------------







**Рыбу нужно ловить там, где есть  
рыба, а не там, где нет рыбаков ©**

цитаты великих людей :)





ПИЛОТНЫЙ ПРОЕКТ ДЛЯ ФИНАНСОВОЙ УСТОЙЧИВОСТИ:  
РАЗВИТИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ПЛАТНЫХ УСЛУГ

Монолит Брокер





# Монолит Брокер

МЫ ЗАПУСКАЕМ ПРОДАЖИ ВТОРИЧНОЙ НЕДВИЖИМОСТИ  
В НАШИХ КВАРТАЛАХ

- В работе - Сайт-витрина
- Получили дополнительные окведы
- Подготовили медиаплан продвижения
- Занимаемся сопровождением проекта





# Результаты



# За счет цифровых сервисов

ДЕКАБРЬ

100%

- Запуск МП "Монолит-Комфорт"
- Подключение собственников к МП
- Создание контента
- Разъяснительная работа
- Исследование NPS УК
- Инсталляция телефонии
- Переход на цифровые квитанции

ЯНВАРЬ

100%

- Работа с дебиторкой коммерческих помещений
- Внедрение нового сервиса - аренда квартир
- Реализация плана продвижения приложения "Монолит Комфорт" и других цифровых сервисов (чат-бот, телефония)
- Создание функции PR УК

ФЕВРАЛЬ

98%

- Подключение сервиса "Подписки" РНКБ
- Сокращение дебиторской задолженности коммерции за счет электронных оплат

МАРТ

96,5%

- Интеграция новых сервисов для клиентов (аренда квартир, сопровождение заезда арендатора, платное размещение рекламы в ЖК и мобильном приложении)

АПРЕЛЬ

97%

- Развитие приложения (90% пользовательской вовлеченности) за счет новых сервисов и видеонаблюдения

МАЙ

100%

- Разработка нового сервиса УК - Монолит Брокер (риелторские услуги по продаже квартир в наших ЖК на вторичном рынке)



## Динамика дебиторской задолженности

	ноябрь.22	дек.22	январь.23	февраль.23	март.23	апрель.23	май.23
Все ЖК	95%	104%	96%	94%	96%	100%	105%

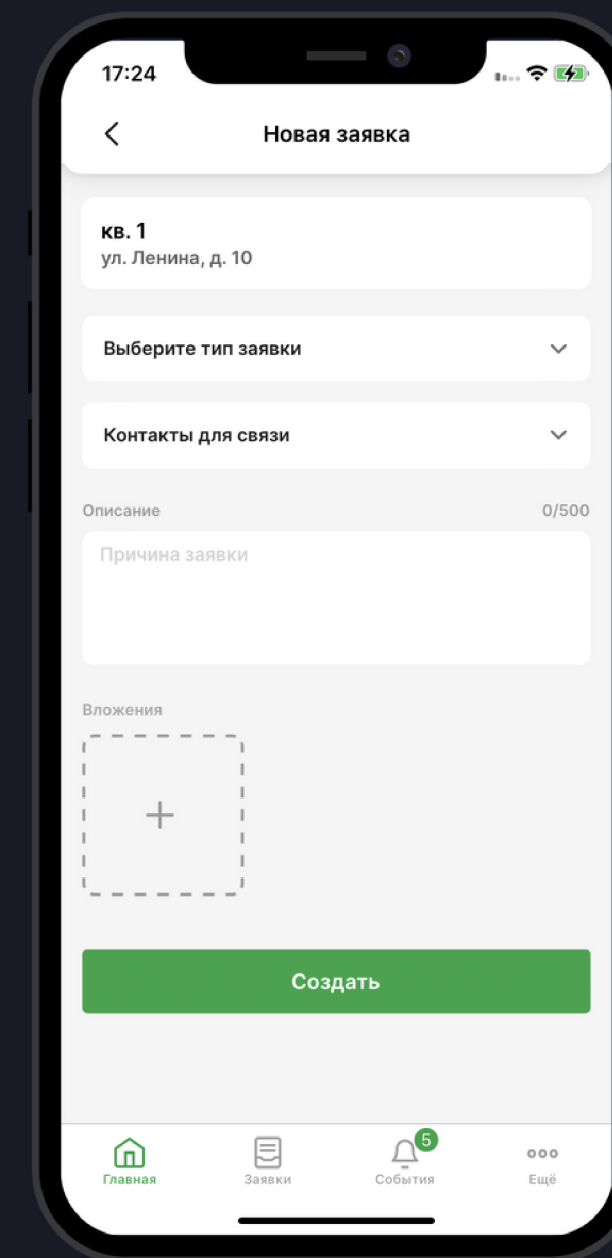
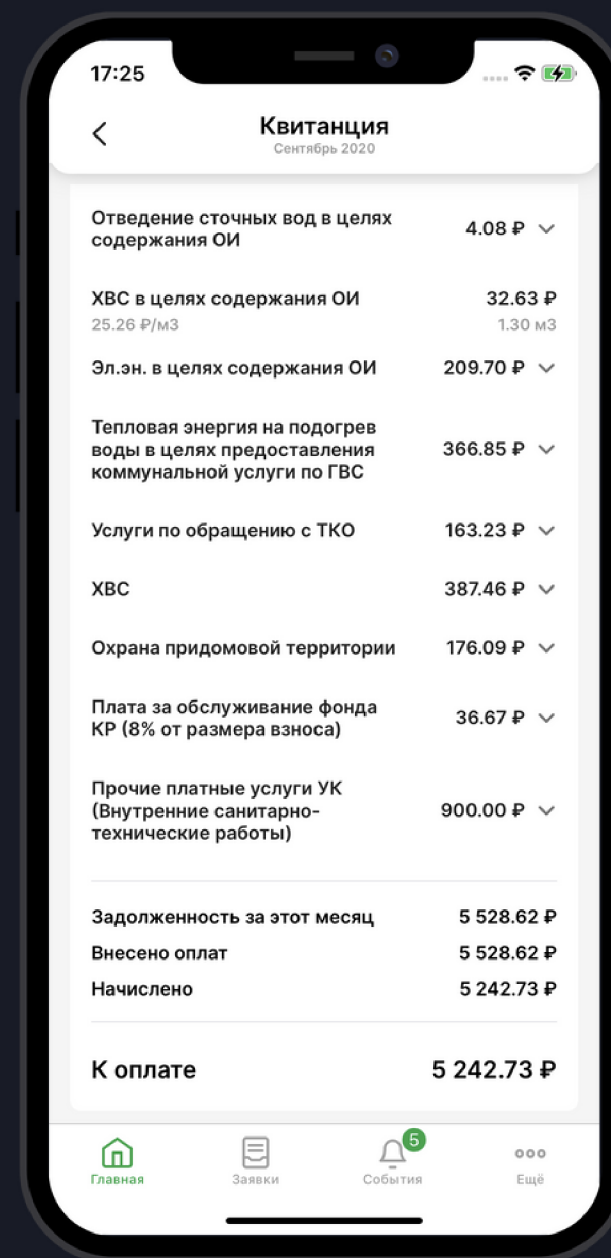
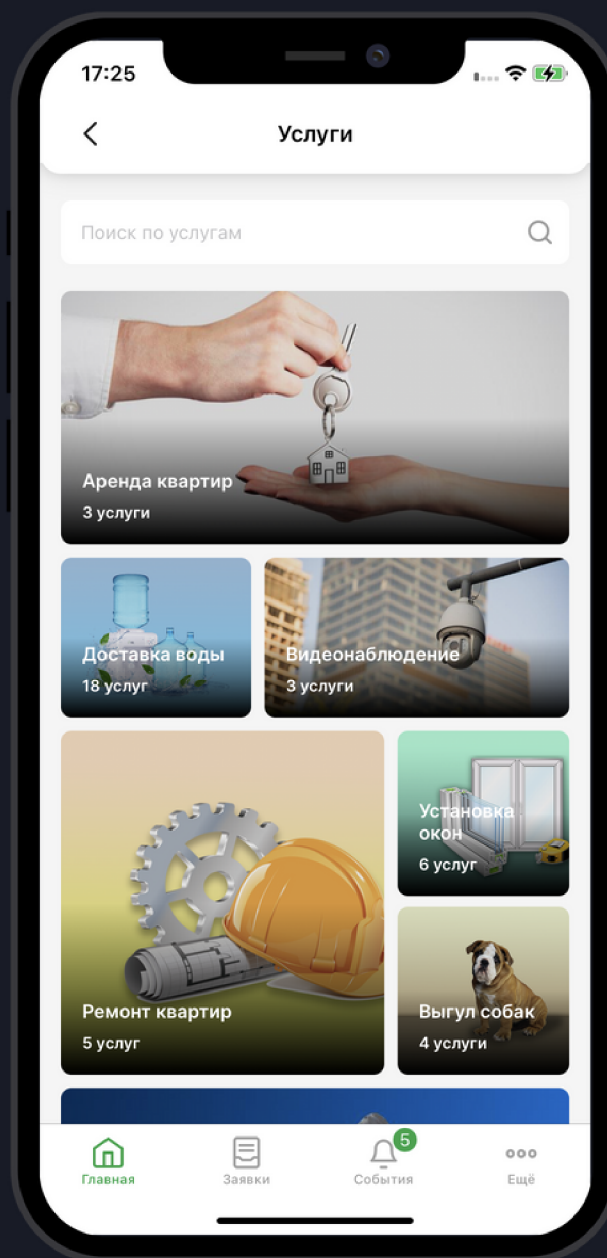
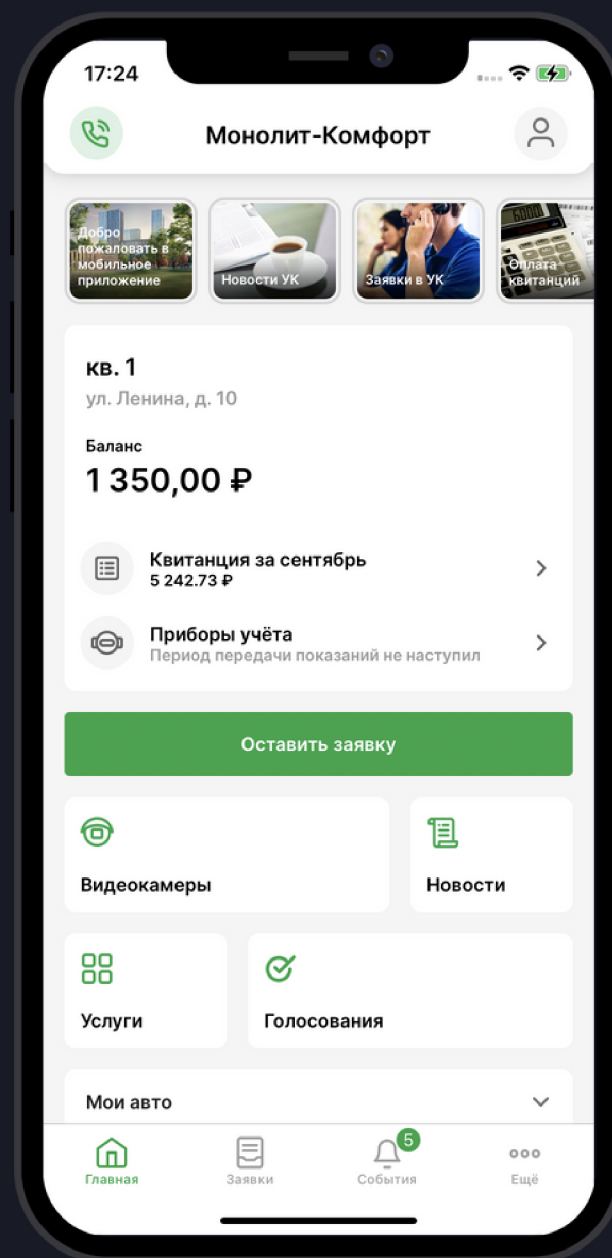
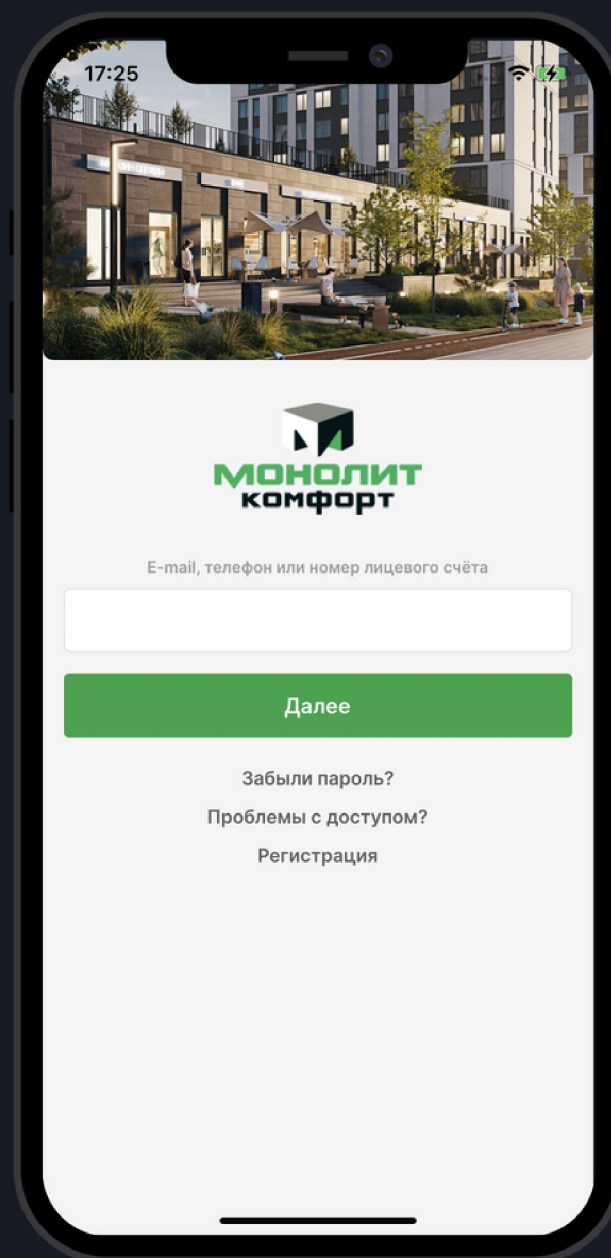


## Оплаты с помощью сервиса "Подписки" РНКБ

	январь 2023 (с 16.01)	февраль 2023	март 2023	апрель 2023	май 2023
Кол-во	599	2 225	2 302	2 380	3970
Сумма	1 863 446,12	5 588 931,70	5 694 750,74	5 956 448,68	<b>6 856 448,68</b>



# Мобильное приложение "Монолит Комфорт" запущено в декабре 2022



## Интеграция приложения "Монолит-Комфорт"

Месяц	Всего заявок	Заявок на услугу	Передали показания	Сумма оплат	Доля собственников
Декабрь	51	2	191	636 616 руб.	26,5%
Январь	184	11	404	1 662 600	<b>22,9%*</b>
Февраль	222	8	518	2 546 263	28,7%
Март	228	8	612	1 709 207,16	31,9%
Апрель	166	8	714	1 456 547,63	35,2%
Май	237	28	1368	3 427 329,47	57,9%

\*количество лицевого счетов увеличилось до 7700



Наша главная ценность - клиенты

**Главный актив управляющей  
компании – долгосрочные  
отношения с жителями**



# Для чего нам автоматизация?

Если брать финансовую сторону вопроса, то автоматизация — это не только инвестиция в лояльность и удовлетворенность жителей, но и реальные возможности для экономии и дополнительного дохода для управляющей компании.

\*NPS — индекс потребительской лояльности (от -100 до +100)

\*CSI — индекс удовлетворенности клиентов (от 1 до 5)

## 1. Снижение рисков убытков

Повышение NPS — жильцы не ищут новую УК, количество домов не уменьшается

## 2. Повышение прибыли

Повышение CSI — жильцы более охотно оплачивают ваши услуги

## 3. Экономия

На ненужных бизнес-процессах. Отсутствие штрафов и проверок вышестоящих инстанций.

Повышение скорости работы сотрудников.

## 4. Дополнительный заработок

Продажа дополнительных услуг — своих и внешних поставщиков

Привлечение новых домов под управление





# Автоматизация для клиентов

Автоматизация УК из конкурентного преимущества стала фактором сохранения позиций на рынке. Кроме привычной автоматизации процессов по расчетам, цифровизируется и передача показаний, и оплата счетов. Мы также проработали механизм взаимодействия по вопросам обработки заявок. Следующий шаг, над которым мы основательно работаем - это монетизация дополнительных услуг и компетенций компании.

 выполнено



БОТ ОБХОДА ДОМА И ТАЙНЫЙ ЖИТЕЛЬ



НОВОЕ ИМЕННОЕ МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ (С ВОЗМОЖНОСТЬЮ ОПЛАТЫ)



КОЛЛ-ЦЕНТР И ЕДИНЫЙ НОМЕР 8800



CRM-СИСТЕМА (НА БАЗЕ АДС И МАНГО ОФИС)



СЕРВИС ЗАКАЗА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ЧЕРЕЗ САЙТ И ПРИЛОЖЕНИЕ



Спасибо за  
внимание!

