



Современный ИТ-ландшафт Холдинговой компании ЖКХ

Андрей Кузенко
ГК Юнисервис

2023



О компании

Мы создаем комфорт Вашего проживания сегодня,
заботясь о максимальной стоимости Вашего жилья всегда

25 лет
работы

3,5 МЛН м²
в управлении

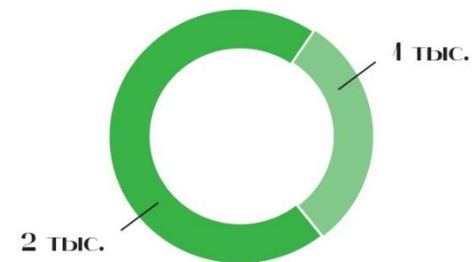
Партнёры
застройщики

10

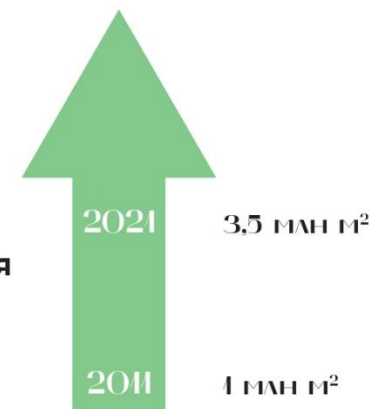
- Биллинг
- End-to-end
- Мобильное приложение
- Единая диспетчерская служба

3 ТЫС.
сотрудников

- собственный штат
- подрядный персонал



Изменение портфеля





Партнёры-застройщики



PG-Девелопмент



AB Development



КОПТОС

ИНТЕКО

INSIGMA



ЮНИСЕРВИС

500
ВИДОВ
УСЛУГ

Интернет-магазин
дополнительных услуг

Единое окно замечаний
для направления Застройщику

Программа лояльности

Развлекательные
мероприятия и акции

Мобильное приложение

Ujin
VDomePlus

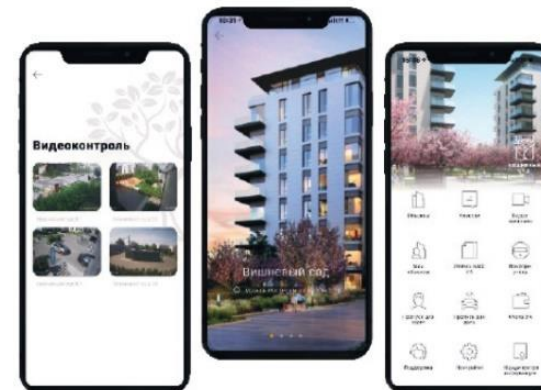
Обращения

Каналы
связи
с жильцами

Лояльность

Онлайн
расчёт

Маркетплейс



ИТ создают возможности для бизнеса





ИТ-ландшафт

Юни Дом

Основа для развития бизнеса

Сервисы

Финансы

Продажи

КЦ 

ЕДС 

Эксплуатация

Кадры

Шина данных

DWH 

Брокер сообщений

Интеграционный шлюз 

Системы

Бухгалтерия

ЗУП

Паспорт объекта 

Биллинг

CRM

Серверная инфраструктура

ЦОД А

ЦОД В

ЦОД ...

Каналы связи

Сетевая инфраструктура (динамика)



Монитор генерального директора

КАРТА ОБЪЕКТОВ ЖК



- ✓ 1-й Класс
- ✓ Бизнес+
- ✓ Бизнес
- ✓ Эконом
- ✓ Лоукостр





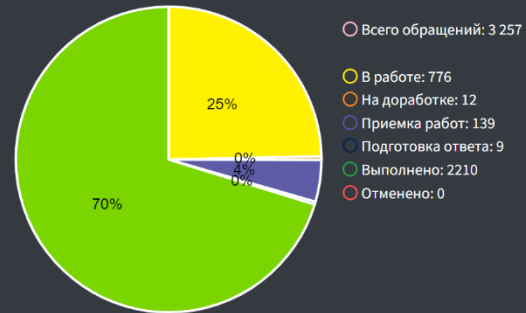
Монитор генерального директора

ЭФФЕКТИВНОСТЬ



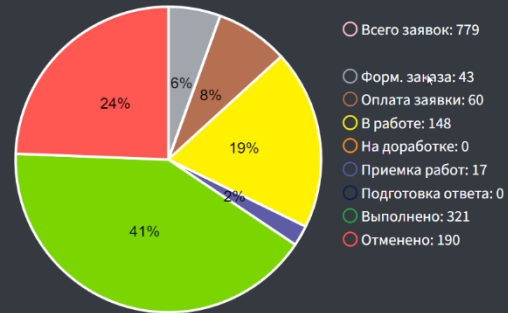
NV 9 1.85 ▼ 79% 1-й класс	Headliner 1.58 ▼ 49% Бизнес	Тушино-2018 1.21 ▼ 3% Эконом	Резиденции композиторов 1.16 ▼ 47% Эконом	ВТБ Арена 0.75 ▼ 36% Бизнес+	Silver 0.67 ▼ 75% Эконом
--	--	---	--	---	---

Текущие стадии обращений



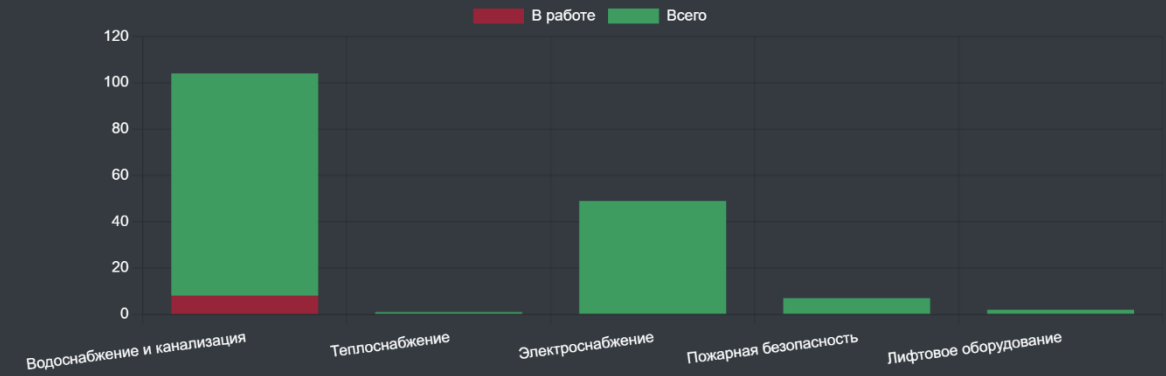
Обращений 3 257 ▼ 40%	Просрочено 16% ▼ 18%
Негативных 3% ▼ 1%	Выполнено 68% ▼ 13%

Текущие стадии платных заявок

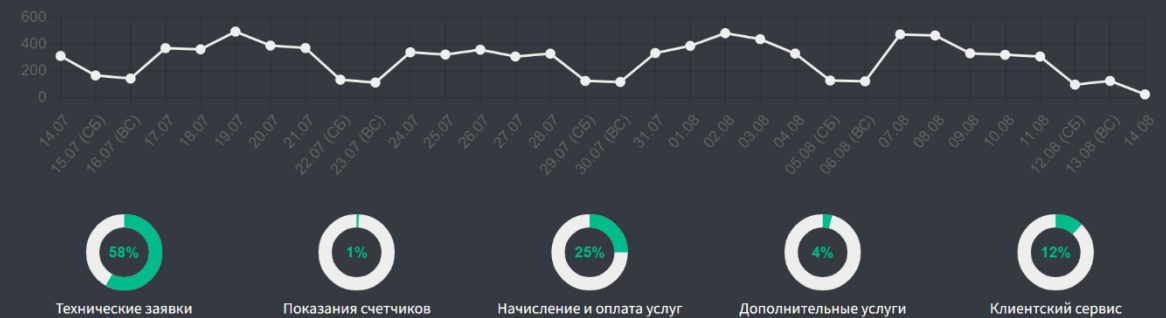


Платных заявок 779 ▼ 8%	Просрочено 10% ▼ 10%
Оплат 43% ▼ 24%	Сумма оплат 1 611 420 Р ▼ 41%

Аварийные заявки (Всего - 169, В работе - 9)



Количество обращений



0.49 ▼ 52%

Общий показатель коэффициента эффективности по обращениям



Монитор руководителя контакт-центра

КОНТАКТ-ЦЕНТР

11:24:27 - понедельник,



Обработано
112

Входящих звонков
118

Исходящих звонков
46

Пропущено
16/27

Среднее время ожидания
1:22

Среднее время разговора
1:43

Мария

- В работе: 3:22:47
- Перерыв: 0:32:30
- Вх. звонков: 43
- Исх. звонков: 2

Разговор 9999884068 (3:30)

Екатерина

- В работе: 2:21:28
- Перерыв: 0:00:00
- Вх. звонков: 40
- Исх. звонков: 7

Разговор 89265660256 (9:14)

Татьяна

- В работе: 1:40:36
- Перерыв: 0:00:00
- Вх. звонков: 3
- Исх. звонков: 13

Юлия

- В работе: 1:21:31
- Перерыв: 0:05:12
- Вх. звонков: 29
- Исх. звонков: 12

Разговор 9163552586 (3:46)

Елена

- В работе: 2:25:59
- Перерыв: 0:00:00
- Вх. звонков: 2
- Исх. звонков: 5

Лилия

- В работе: 4:05:48
- Перерыв: 0:00:00
- Вх. звонков: 1
- Исх. звонков: 6

Наталья

- В работе: 3:50:17
- Перерыв: 0:00:00
- Исх. звонков: 1

Постобработка 3:49:29

Состояние WEB сервисов

Битрикс 24	200	OK
Личный кабинет	200	OK
API	200	OK
Бухгалтерия	200	OK
Биллинг	200	OK
HelpDesk	200	OK
ЗУП	200	OK
Пропуска - Охрана	200	OK
Пропуска - ЛК	200	OK
Пропуска - Telegram	200	OK

Юнисервис
84959807770, 84959890144,
84959692056, 84959692057, 84959692058

Сити 24
84959890024

ДУ МКД
84953670316, 84953670315

Очередь
0



Спасибо за внимание

ИТ-директор: **Андрей Кузенко**

phone: **+7 (916)-584-30-00**

e-mail: **akuzenko@uniservis.org**