Формула Дома
СЕРВИСНАЯ КОМПАНИЯ

Сервисная компания как конкурентное преимущество Застройщика

ТЕРРИТОРИЯ КОМФОРТА
СЕРВИСНАЯ КОМПАНИЯ

Регионы расположения

7 лет работы в сфере управления многоквартирными домами

138 шт. жилых домов в управлении

1 239 052,94 кв.м² общая площадь жилых домов в управлении

28 903 лицевых счетов

84 сотрудника в штате

Лучший среда для формирования добрососедства

1 место по РТ

3 место по РФ

Объем обслуживания

ТЕРРИТОРИЯ КОМФОРТА

ART CITY | ЖИЛОЙ КОМПЛЕКС

ЮЖНЫЙ БУЛЬВАР жилой комплекс

ВЕНСКИЙ ЛЕС КВАРТАЛ ДЛЯ ЖИЗНИ

Царёво village

ЖИЛОЙ КОМПЛЕКС ВЕСНА

ЖУРАВЛИ жилой комплекс

Сокольники жилой комплекс

МАКСИМОВА 37Б

ОТРАДНАЯ 48

Беседа квартал для души

ФОРМУЛА ДОМА

Сердце города

ПРИТЯЖЕНИЕ

Классическая схема жизни МКД

Проектирование

Цели - Спроектировать без учёта оптимизации и реализации проекта, сделать как проще проектному бюро

Проблемы - Не берут в учёт как в дальнейшем эксплуатировать МКД

Последствия - техническая и функциональная деградация продукта неудобство и сложность обслуживания

Застройщик

Цели - Построить быстро с минимальными затратами, любыми способами ввести объект в эксплуатацию

Проблемы - Не видят возможности в дальнейшей эксплуатации, шире проекта не смотрят, низкое качество строительства

Последствия - Техническая и функциональная деградация продукта, неудобство и сложность обслуживания, текущий ремонт сделан обслуживающий организацией после “завершения” фактического строительства

Продажи

Цели - Продать дороже, приукрасив характеристики объекта

Проблемы - Дезинформация клиентов, не соответствие ожидания клиента

Последствия - Отсутствие повторных продаж

Сервисная компания

Цели - Обеспечить эксплуатацию по нормативам в рамках тарифа, заработать на снижении затрат по эксплуатации

Проблемы - Снижение уровня комфорта и отсутствие мотива поддерживать статус объекта

Последствия - Негатив жителей, падение NPS, недоверие к УК, отсутствие сервиса как такового

Цикл бизнеса сервисной компании

Эксплуатация

Предоставление обратной связи по объектам

Сохранение и повышение NPS
Повторные продажи

Проектировщики

Продажи

Постоянное улучшение продукта, оптимизация

Единое информационное поле с информацией о продукте, с учетом пожеланий клиентов

Бизнес единицы, участвующие в процессе эксплуатации объекта

Сервисная компания

Структура:
- Управленческий состав СК;
- Инженеры и техники;
- Экономисты;
- IT-сопровождение;
- Маркетинг;
- Сотрудники по продвижению дополнительных услуг;
- Клиентский сервис

Обслуживающие организации

Структура:
-Управленческий состав;
- Технические специалисты;
- Работники

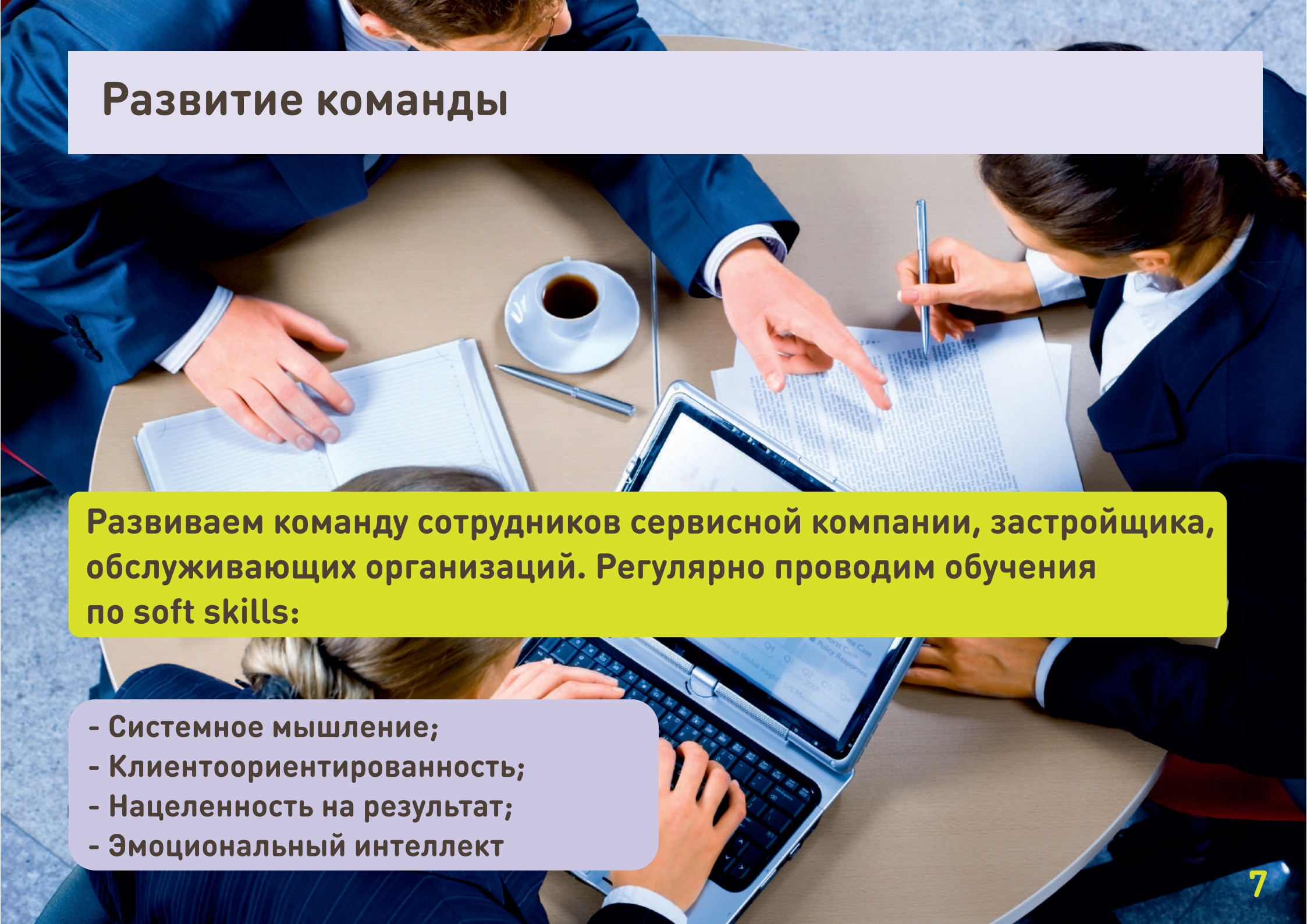
Застройщик

Структура:
- Технические специалисты;
- Менеджер по рекламациям

Ценности компании

Принципы работы компании

Развитие команды



Развиваем команду сотрудников сервисной компании, застройщика, обслуживающих организаций. Регулярно проводим обучения по soft skills:

- Системное мышление;
- Клиентоориентированность;
- Нацеленность на результат;
- Эмоциональный интеллект

История создание сервисного направления ТК и ФД

2015
114 тыс. кв метров

- Создание сервисного направления
- Формирование команды
- Налаживание бизнес процессов

2015-2016
272 тыс. кв метров

- Лауреат конкурса "100 лучших товаров России"
- Настройка IT сервисов

2018
542 тыс. кв метров

- Ребрендинг. Формирование философии проживания
- Объединение клиентского сервиса Застройщика и СК
- Запуск единого мобильного приложения

2019
763 тыс. кв метров

- Запуск сервиса дополнительных услуг
- Формирование внутренних стандартов
- Начало работы с "Талан". Старт обслуживания ЖК "Притяжение
- Запуск Мобильного приложения Формула дома

2020
947 тыс. кв метров

- «Царёво Village» вошел в ТОП-3 среди российских ЖК в номинации "Лучшая среда для формирования добрососедства"
- Расширение спектра дополнительных услуг
- Старт обслуживания ЖК "Сердце города"
- Запуск сервиса дополнительных услуг для Формулы дома
- Интеграция с сервисами Росреестр РФ

2021
1162 тыс. кв метров

- Победители в номинации "Лучшая управляющая компания в сфере жилой недвижимости в Республике Татарстан
- Финалист федеральной премии Urban Awards 2021
- IT разработки: интерактивный помощник, робот обзвонщик, интеграция с сервисами росреестра
- Вошли в ТОП 3 победителей федерального конкурса «Лучшая управляющая компания», проводимого Национальным центром общественного контроля в сфере ЖКХ

Сервисная компания и потребности жителей

Соседские центры, чаты, мероприятия (Голос двора)

Лучшая сервисная компания, участие в совете дома

Активисты, мобильное приложение, push-уведомления

Служба охраны, видеонаблюдение, концепция “двор без машин”, открытая и прозрачная отчетность о деятельности СК

Качественные услуги по содержанию МКД. Дополнительные сервисы не выходя из дома (Сантехнические и электротехнические услуги, страхование, клининг, переезд и др.)

Видеонаблюдение

В наших ЖК установлено более 2000 видеокамер

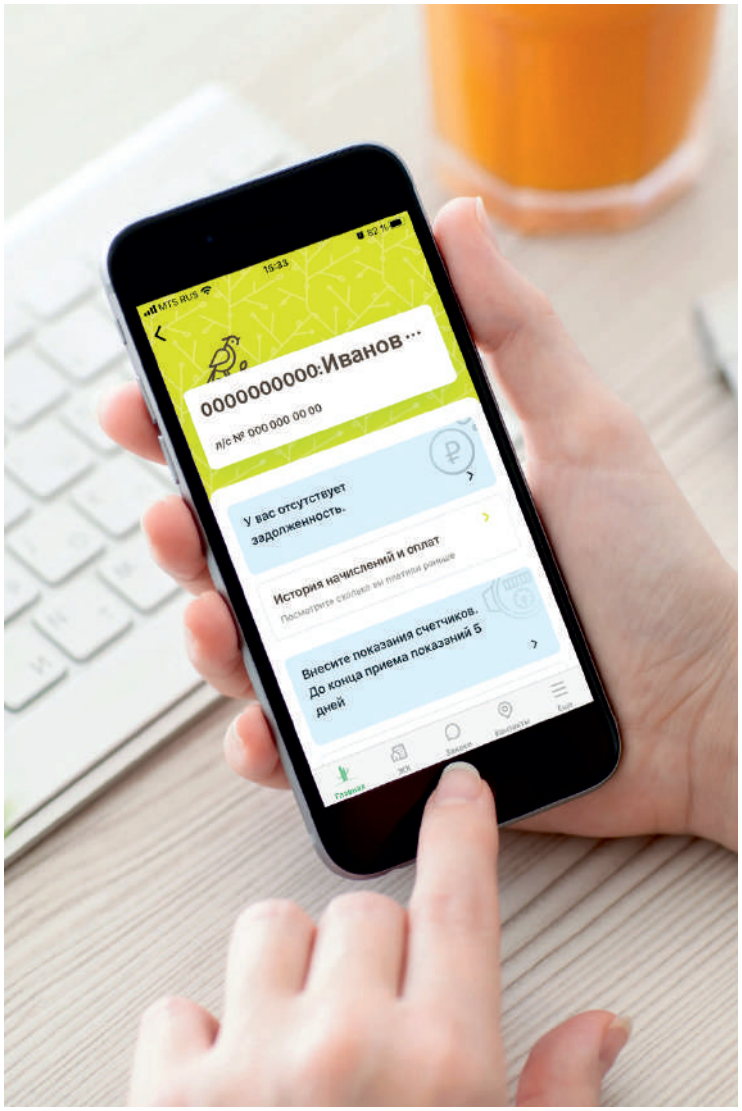
Безопасность!

Видеонаблюдение и охрана 24/7.

Система безопасности помогает найти потерянные вещи и оперативно разобраться в случившимся на территории.

Камеры видеонаблюдения установлены:
- по периметру дома с обзором на детские и спортивные площадки
- во входной группе,
- на первом этаже,
- в лифтах,
- на паркингах

Источники подачи заявок



Удобные ресурсы для жителей, через которые мы можем принимать заявки:

Мобильное приложение

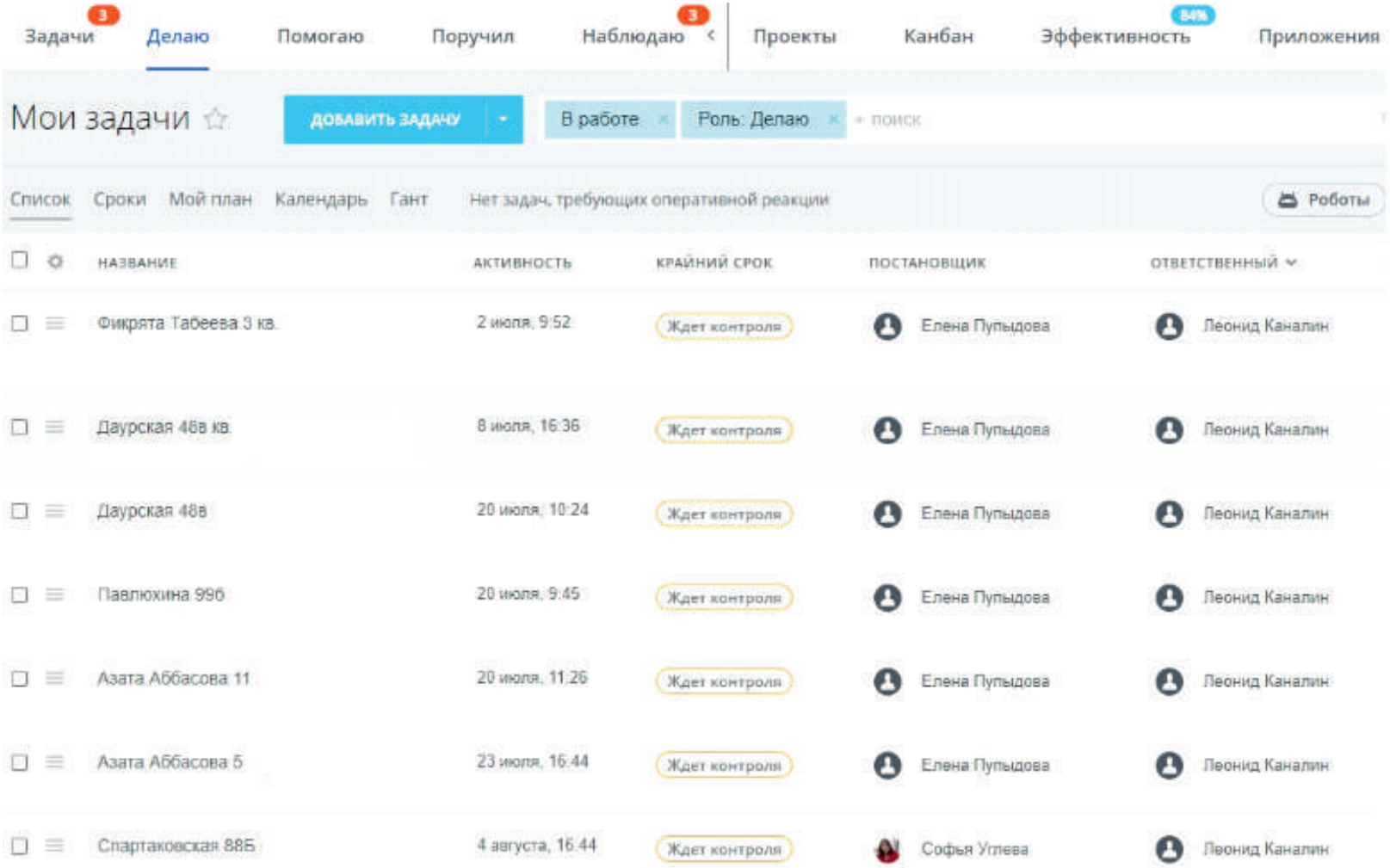
Официальный сайт terrkomf.ru

Собственный call-центр, работающий в формате 24/7

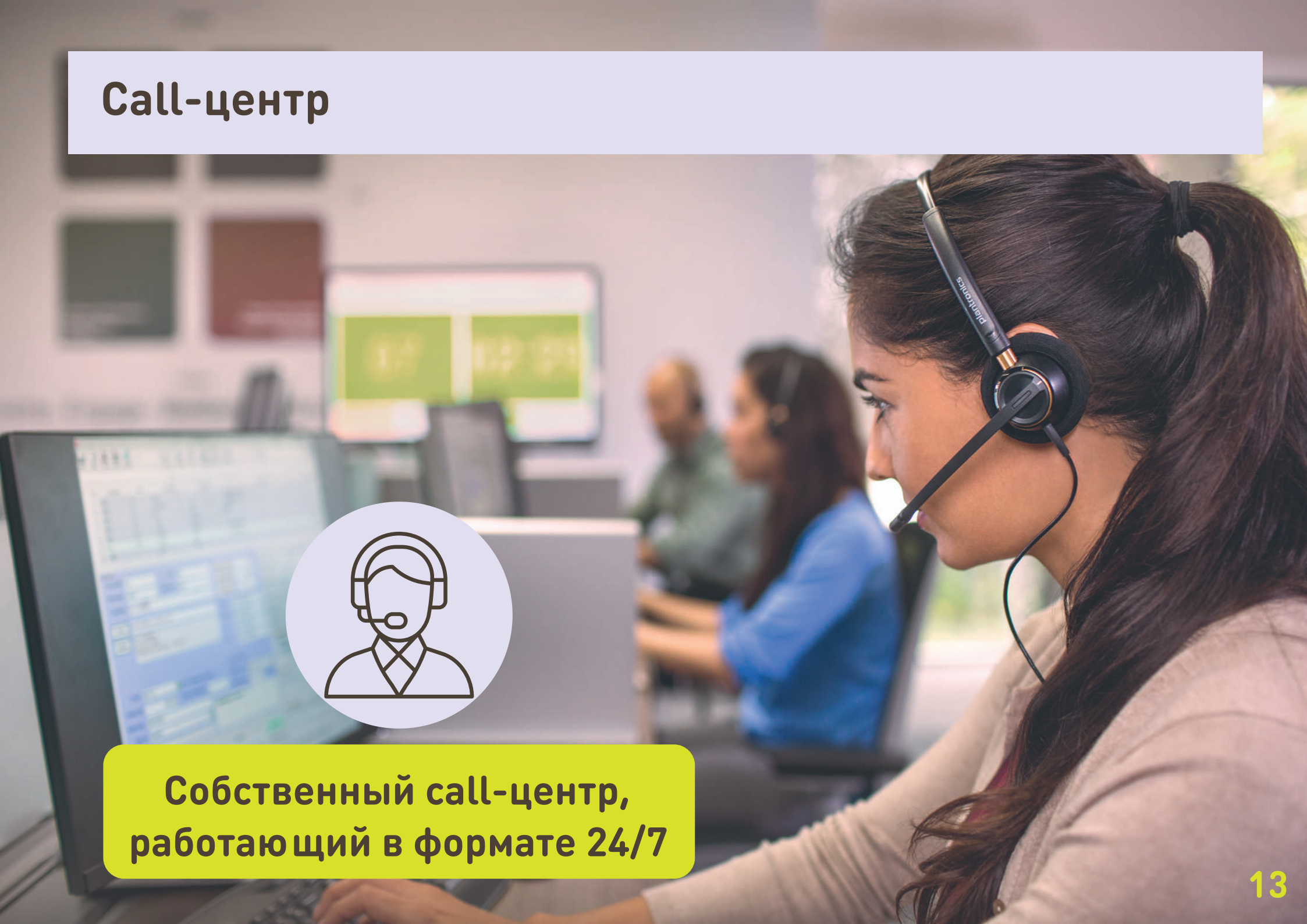
Офис сервисной компании

Битрикс

Все обращения жителей попадают в единую CRM-систему:



Call-центр



Собственный call-центр, работающий в формате 24/7

Интерактивный робот для получения ОС

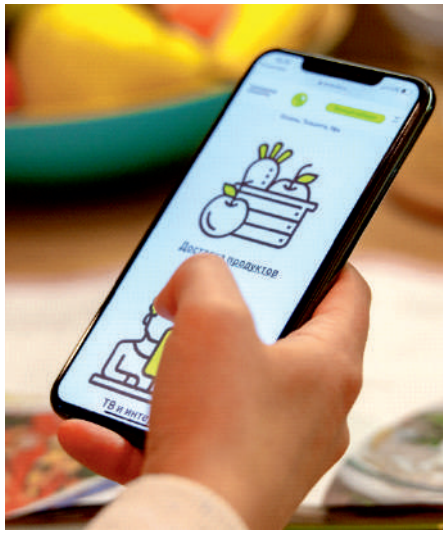
Внедрение робота по обзвону жителей для получения обратной связи клиентов и дальнейшее расширение его функционала

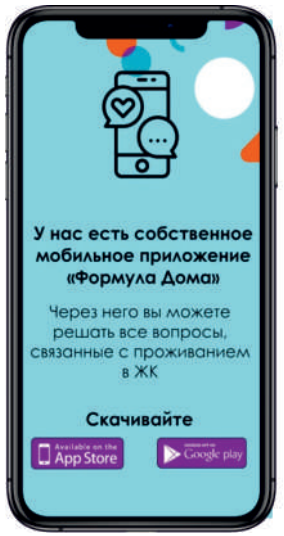
Начали внедрение голосового-ассистента, который осуществляет получение обратной связи от жителей по выполнению сервисных заявок. На данный момент интерактивный обзвон осуществляется на 4 самые частые категории заявок (домофон, справки, вода, отопление). Ежедневно, в будние дни, производится по 200 звонков для расширения возможных сценариев и расширения словарного запаса робота. Параллельно ведется автоматизация обработки результатов обзвона робота в Битрикс24. Далее планируется запуск робота в рабочем режиме и подключения ко всем остальным категориям заявок

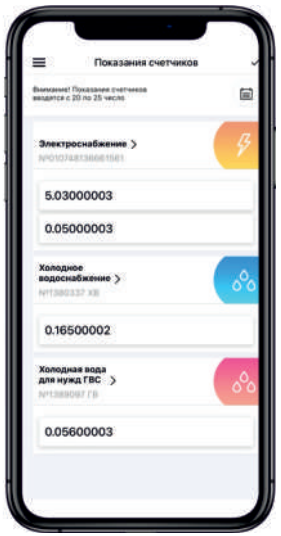
Мобильное приложение

Нашим жителям удобно:

- Оплачивать квартплату
- Отправлять показания счётчиков
- Узнавать новости ЖК и важную информацию
- Задавать вопросы специалистам в чате
- Отправлять заявки, отслеживать их статус
- Смотреть информацию о начислениях





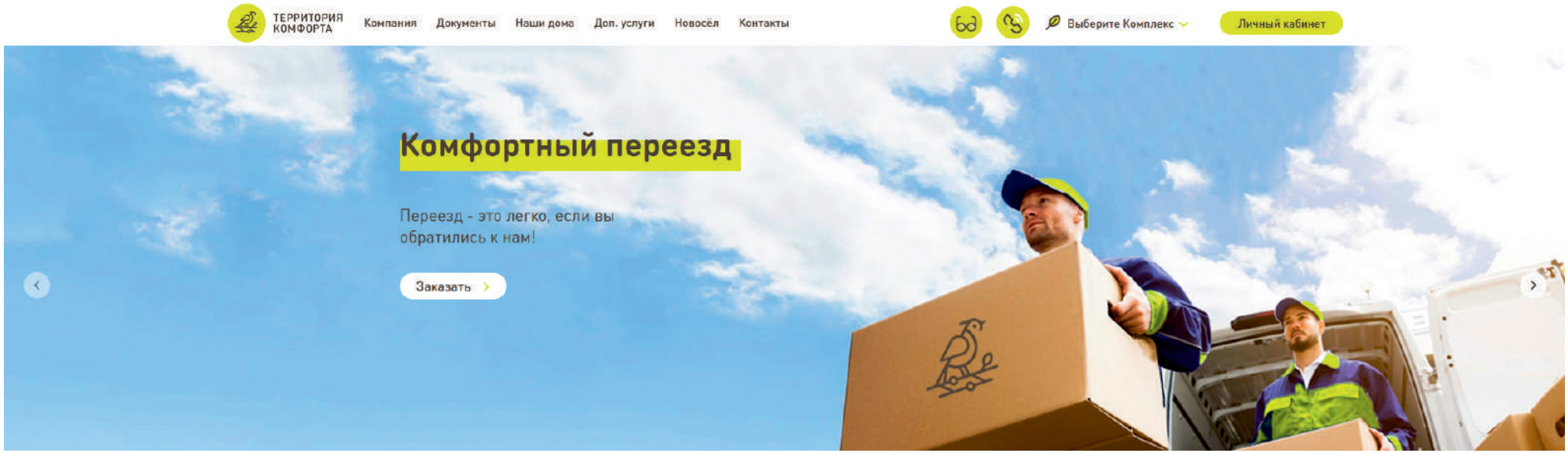


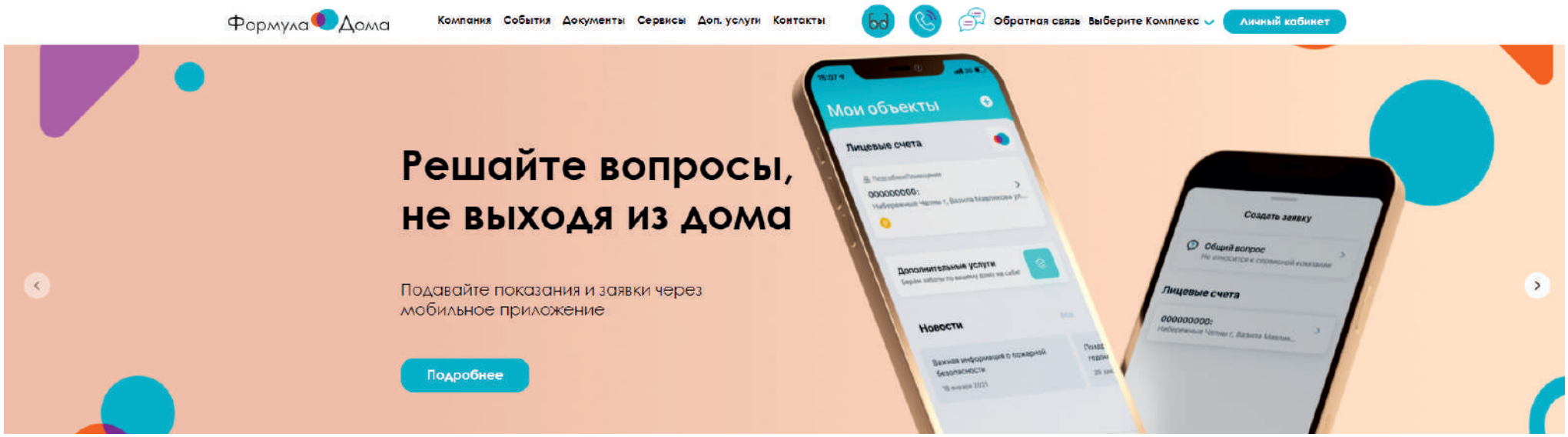
**Мобильное приложение – удобный ресурс по всем вопросам, связанным с проживанием:
Не нужно каждый месяц фиксировать данные на бумаге или дозваниваться до диспетчеров.
В приложении можно: отправлять заявки и следить за их статусом,
подавать показания и оплачивать квартплату, управлять лицевыми счетами нескольких квартир.
Там же есть новости жилого комплекса. Жители могут задавать в чате вопросы
напрямую специалистам клиентского сервиса.**

Сайты СК для информирования жителей

terrkomf.ru

formuladom.ru





Годовые отчёты для жителей

Движение денежных средств

Затрачено******

Перечень услуг	Сумма
Содержание	4 242 030,20
Капитальный ремонт	
Коммунальные услуги	2 985 041,73
Вывоз снега	
Охрана	791 121,45
Домофон	
Видеонаблюдение	233 348,26

******С учетом перечисления денежных средств, собранных за коммунальные ресурсы в целях содержания общего имущества МКД в пользу РСО

Статья расхода	Сумма, руб.	Кредиторская задолженность, руб.
Санитарное содержание	819 584,55	223 754,69
Техническое обслуживание инженерных систем и сетей жилого здания, ворот, содержание аварийно-диспетчерской службы, текущий ремонт общедомового имущества и благоустройство территории	2 359 692,94	908 916,03
Охрана	791 121,45	55 247,07
Видеонаблюдение	233 348,26	52 094,37
Коммунальные ресурсы на содержание общего имущества МКД	214 127,91	58 206,12

Сервисные заявки от жителей

Все обращения жителей мы принимаем через каналы связи:
-мобильное приложение
-личный кабинет на сайте
-круглосуточный call-центр

Все они попадают в единую CRM-систему. Система позволяет в течение 30 секунд принять заявку от жителя и передать в работу.
Ежемесячно мы проводим анализ качества работы и запрашиваем обратную связь от жителей.

Категория заявок	Количество
Начисления, оплаты за жилищно-коммунальные услуги, выгрузка сведений в отдел социальной защиты	99
Вентиляция	9
Санитарное содержание (уборка двора, подъезда, контейнерных площадок, дератизация)	8
Мобильное приложение (выдача логинов и паролей, помощь в регистрации в личном кабинете, оплата за жку через личный кабинет)	45
Заборы , калитки, ограждения, домофон	3
Охрана	4
Пожарная сигнализация	1
Видеонаблюдение (доступ к камерам видеонаблюдения)	9
Контрольный съем показаний индивидуальных приборов учета электроэнергии, холодной, горячей воды, отопления	36
Лифт	13
Оконные блоки, остекление балконов, регулировка окон, дверь	104
Кровля	3
Выдача справок по начислениям, об отсутствии задолженности, о проживающих	33
Консультация по общим вопросам	13
Сантехника,полотенцесушитель, водоотведение	56

Что входит в санитарное содержание общедомового имущества*

- Работа дворника, уборщиц
- Приобретение уборочного инвентаря
- Приобретение спецодежды
- Полив газонов, деревьев
- Стрижка газонов
- Механизированная уборка двора
- Посыпка противогололедными материалами
- Мойка окон, перил, почтовых ящиков и т.д.
- Уборка колясочных
- Приобретение моющих средств
- Уборка лифта
- Дератизация и дезинсекция

Дополнительные услуги

Берем заботы во всем аспектам проживания, жители могут заказать полезные услуги для дома и семьи не выходя из квартиры

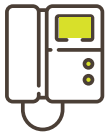
Рефинансирование ипотеки

Технический паспорт на квартиру

Промышленные альпинисты

Новосёл (тех.паспорт + оценка)

Вывоз строительного мусора


Магнитный ключ

Регулировка и ремонт окон

Аренда места на гостевой парковке

Уборка квартир

Переезд и грузчики

Мастер на час

Обслуживание кондиционеров

Ремонт бытовой техники

Автотранспортная экспертиза

Поверка счётчиков

Шумо-звукоизоляция квартиры

Сантехнические услуги

Согласование и узаконивание перепланировки

Страхование

Видеонаблюдение в квартире

Чистка мебели и техники

ТВ и Интернет

Оценка имущества

Выгул собак

Техническое обслуживание газовых котлов

Электротехнические услуги

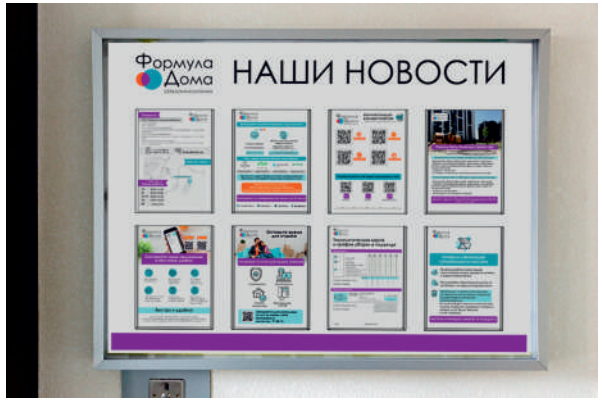
Заказать услуги услуги можно в мобильных приложениях или на официальных сайтах

Жителю не нужно искать мастера и спрашивать контакты у друзей. Дается гарантия на все виды работ. Также, житель получает бонусы, которые в дальнейшем можно потратить на другие полезные услуги для дома и семьи

Делаем больше. Убираемся чаще

В Сервисной компании работают стандарты уборки, в рамках которых мы убираем чаще положенных нормативов, делаем всё чтобы в наших домах была чистота и уют:

	Территория комфорта	Обычная УК
Влажное подметание лестничных площадок и маршей выше третьего этажа	3 раз в неделю	1 раз в неделю
Влажная протирка стен, дверей, плафонов на лестничных клетках, оконных решеток, чердачных лестниц, шкафов для электросчетчиков и слаботочных устройств, почтовых ящиков	1 раз в месяц	1 раз в год
Влажная протирка стен, дверей, плафонов и потолков кабины лифта	1 раз в неделю	2 раза в месяц
Очистка территории от наледи и льда	1 раз в сутки во время гололеда	1 раз в трое суток во время гололеда
Подметание территории в дни без снегопада	1 раз в сутки	1 раз в двое суток
Подметание территории	2 раз в сутки	1 раз в двое суток
Поливка газонов, зеленых насаждений	1 раз в сутки	1 раз в двое суток



В наших подъездах размещены технологические карты уборки. Житель всегда видит, когда уборка планируется и какие виды работ.

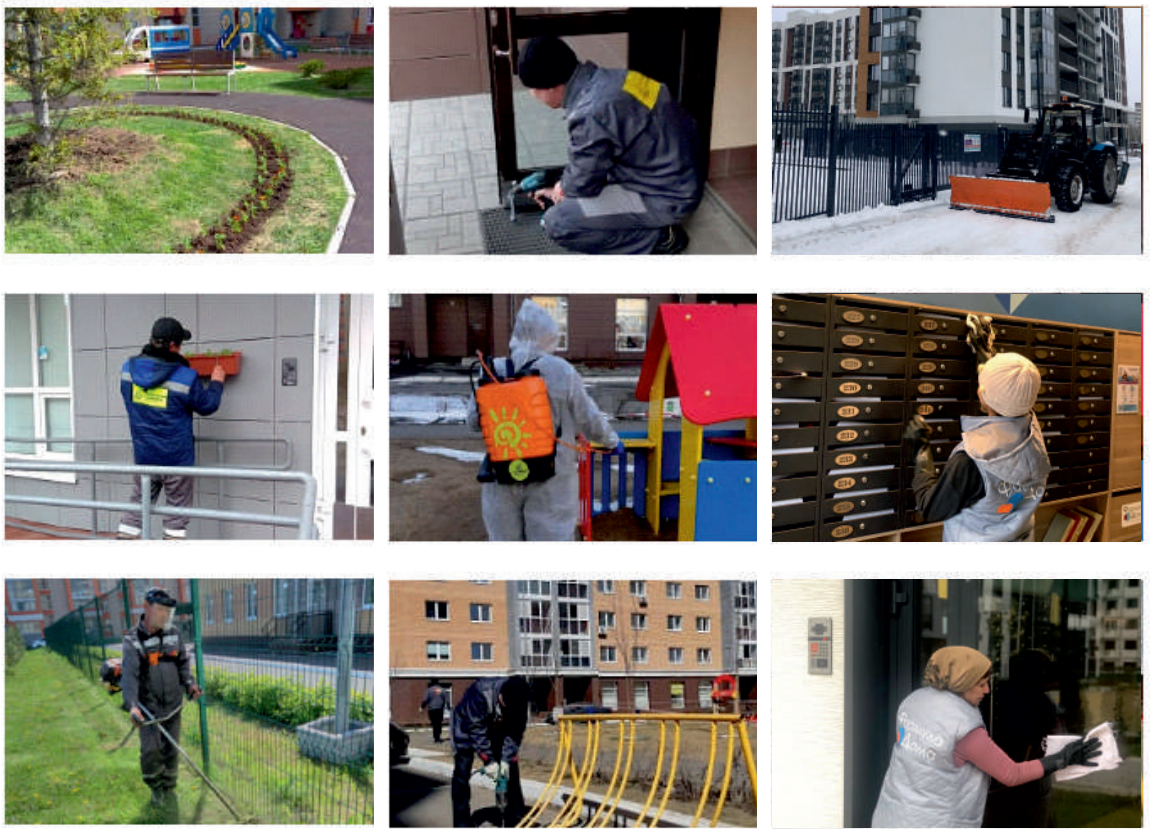
Используем современные технологии для уборки

Аккумуляторный пылесос для уборки в труднодоступных местах

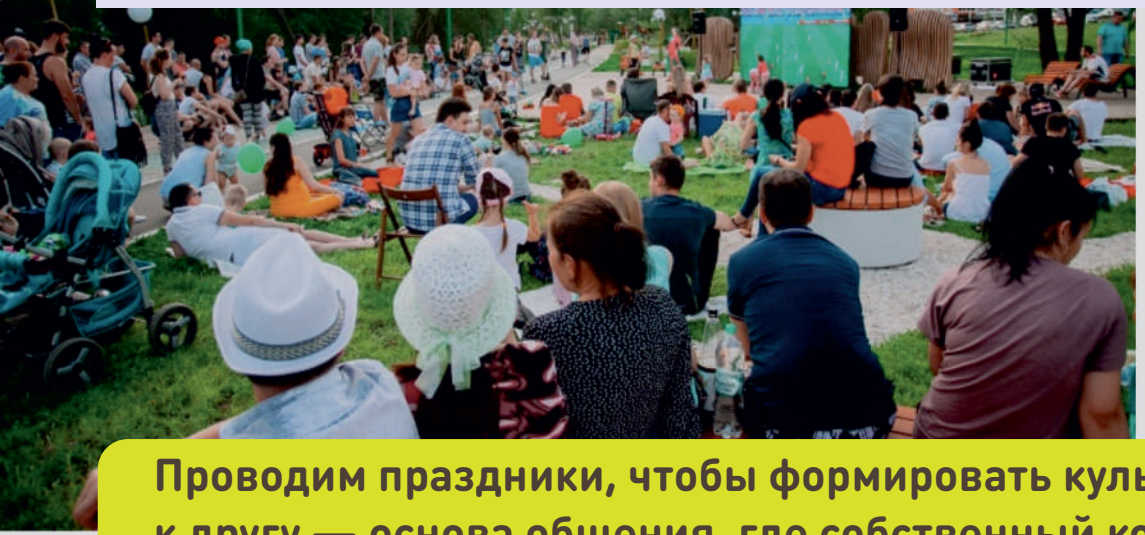
Коммунальная машина для механизированной уборки придомовой территории

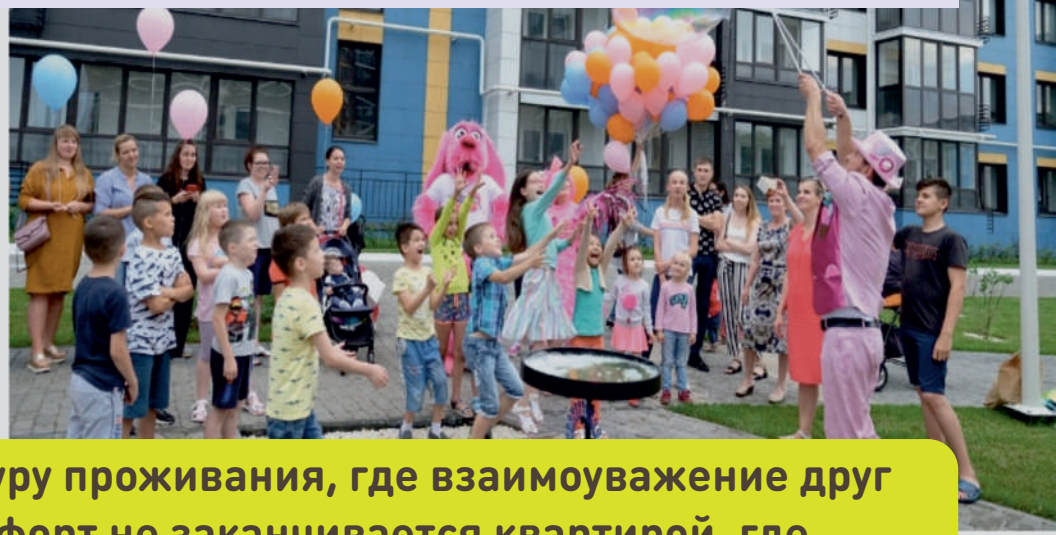
Дневники благоустройства

Ежемесячно мы публикуем «Дневники благоустройства» по каждому ЖК на нашем сайте, на стенде информации в подъезде и в соц.сетях.
В дневник включены подробные отчёты о проделанной работе, фотографии и планы на будущий месяц.

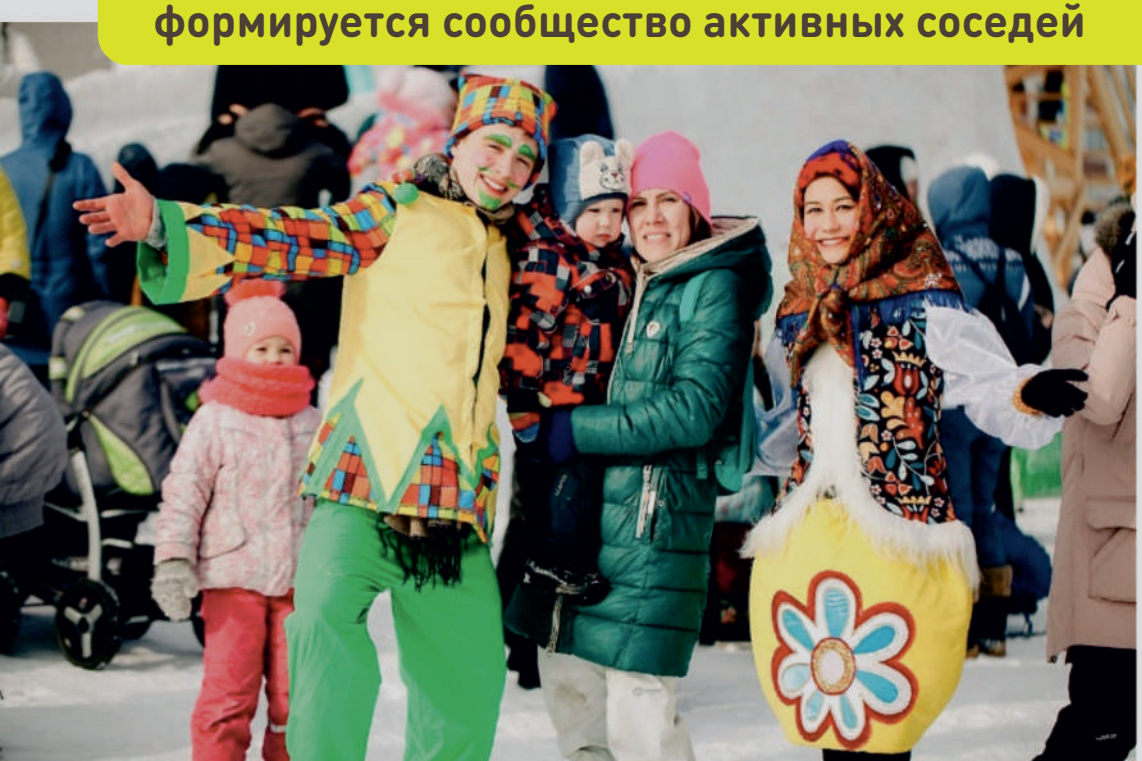


Мероприятия для жителей



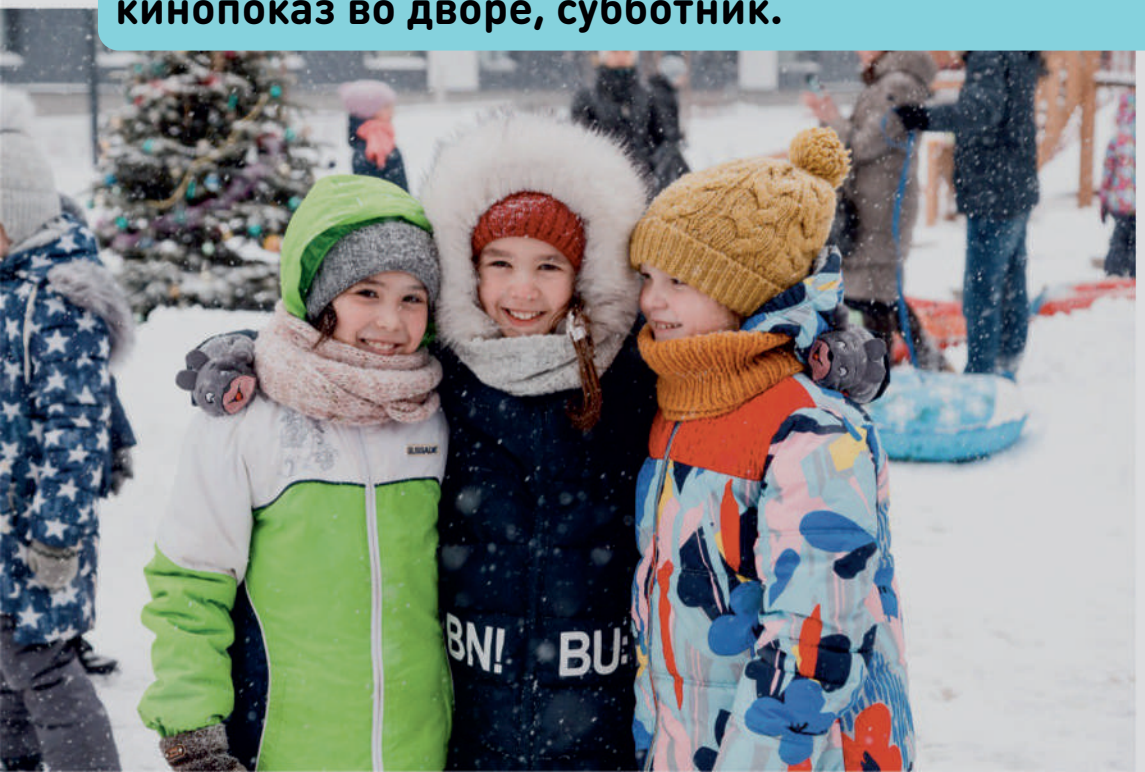


Проводим праздники, чтобы формировать культуру проживания, где взаимоуважение друг к другу — основа общения, где собственный комфорт не заканчивается квартирой, где формируется сообщество активных соседей



Мероприятия для жителей СК “Формула дома”

В течении года мы провели встречу Нового года, традиционную Масленицу, детский праздник, кинопоказ во дворе, субботник.



Спорт в наших ЖК

Активно поддерживаем любовь жителей к спорту и здоровому образу жизни. Проводим соседские чемпионаты по самым популярным видам спорта: хоккею, футболу, волейболу, стритболу. Фитнес тренировки на открытом воздухе, тренировки по футболу для маленьких жителей — будущих чемпионов, воркаут тренировки для взрослых. Наши жители самые спортивные.

Встречи с жителями

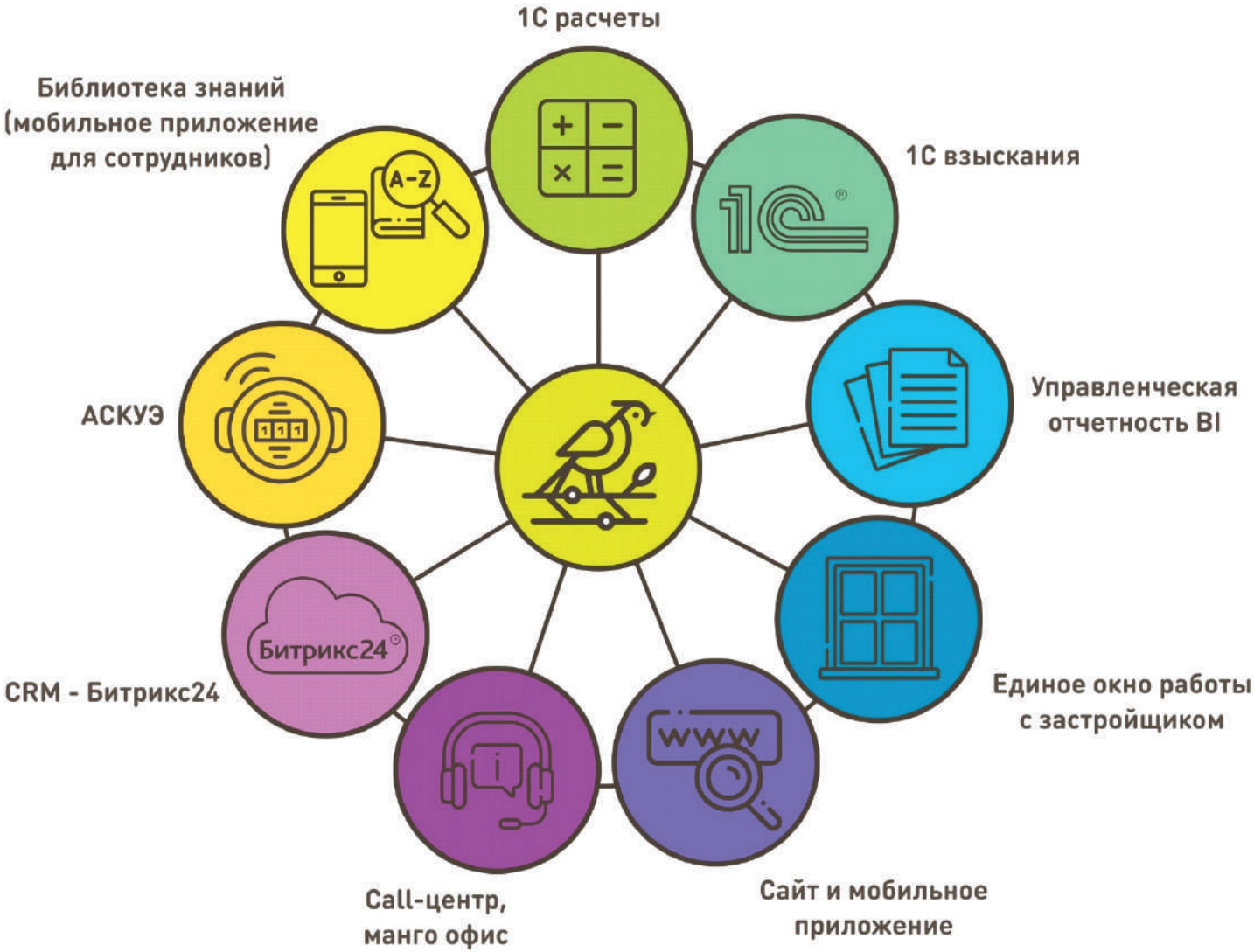
Мы регулярно организуем встречи с жителями, где Сервисная компания, представители застройщика и жители обсуждают волнующие вопросы, перспективы развития ЖК и совместно находим решения.
Встречи позволяют совместно продумать возможные варианты повышения культуры добрососедства. А итогом таких встреч становятся списки идей, которые реализовываются совместно.

Работа с дебиторской задолженностью

Реализован робот-автообзвонщик, который осуществляет обзвон по списку должников по 3 разным сценариям, в зависимости от заданных критериев. После того как будет произведен обзвон, его результаты можно проверить: в программе «Браткастр» или в 1С, в отчете отражается успешность совершенного звонка.

В случае если автообзвон с задолженностью не принес результата и житель не оплатил долг, то на определенном этапе мы вынуждены обращаться в суд для взыскания с клиента накопившейся задолженности. Вся процедура занимает много времени ручного труда сотрудников. Требовалась доработка в 1С. Результат: Ранее подготовка и сбор документов формировался вручную, теперь с помощью доработок в 1С пакет документов на каждого клиента формируется менее чем за 1 минуту

Экосистема Сервисной компании



Формула Дома
СЕРВИСНАЯ КОМПАНИЯ

Мы всегда на связи!

ТЕРРИТОРИЯ КОМФОРТА
СЕРВИСНАЯ КОМПАНИЯ