

Цифровое ЖКХ для обеспечения сервиса в премиальном доме бутик-класса

Демина Татьяна Викторовна

Генеральный директор

УК «Азбука быта»



Демина Татьяна Викторовна

Генеральный директор группы управляющих компаний «Азбука быта»(ГК Железно, г.Киров, г.Ульяновск, г. Ижевск, г.Пермь, г.Екатеринбург)

Эксперт Ассоциации профессиональных управляющих организаций “Р1” (г. Москва)

Член Рабочей Группы Подкомитета по развитию рынка управления жилой недвижимостью Комитета ТПП РФ по предпринимательству в сфере ЖКХ

**Руководитель
ГК «Управление недвижимостью»**



«Железно» – девелопер федерального уровня. Строим жилье и внедряем новое качество жизни с 2011 года. Работаем в Кирове, Ульяновске, Ижевске и Екатеринбурге, в 2023 году выходим в Пермь. При строительстве коммерческой и жилой недвижимости опираемся на научные принципы.

**Мы с любовью
и уважением к человеку
строим города будущего,
меняя мир и жизнь людей
к лучшему.**



**Захаров
Юрий Анатольевич**

CEO ГК «Железно»

**Регионы
присутствия**

93 МКД

в управлении

>792

тыс. кв.м площади

Киров

Ижевск

Пермь

Ульяновск

Екатеринбург

Динамика управления Жилым фондом

Регион	Год	Всего домов	Общая площадь	Площадь к начислен...
Все	Множественн...	93	0,8 млн	0,6 млн



Адрес дома	Дата ввода дома в эксплуатацию	Кол-во квартир	Кол-во кладовок	Кол-во машиномест	Кол-во коммерч. помещений	Площадь в управлении по паспорту	Площадь для начислений
Архитектора С. Макарова 4 /2	28 декабря 2022 г.	270	80	0	0	21 129,20	13 789,90
Архитектора С. Макарова 4 /4	28 декабря 2022 г.	82	17	0	11	7 094,40	4 936,60
Архитектора С. Макарова 4 /1	14 декабря 2022 г.	236	102	0	6	19 857,80	13 356,90
Всего		588	199	0	17	48 081,40	32 083,40



Киров	Кол-во л/с	Кол-во подъездов
64	14504	330
Ульяновск	Кол-во квартир	Кол-во кладовок
19	11788	2256
Ижевск	Кол-во машиномест	Кол-во коммерч. помещений
10	220	240

Цифровая экосистема и бесшовный клиентский сервис

CJM (Customer Journey Map)



ЗАСТРОЙЩИК

Информационные Системы

(ERP, новости со стройплощадки, программа лояльности партнерские сервисы и прочее)



УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ

Система управления отношениями с жителями

АРМ
сотрудника

АРМ
руководителя



ЖИТЕЛЬ

- Коммуникация
- Эксплуатация
 - Сервисы инфраструктуры
- Маркетплейсы, партнерские сервисы

ПЛАТФОРМА

(цифровизация, интеграция, сценарии, интерфейсы)

2 года трансформации и изменений

- 1. Цифровизация
бизнес-процессов
компаний**
- 2. Разработка и внедрение
удаленных сервисов
для клиентов**

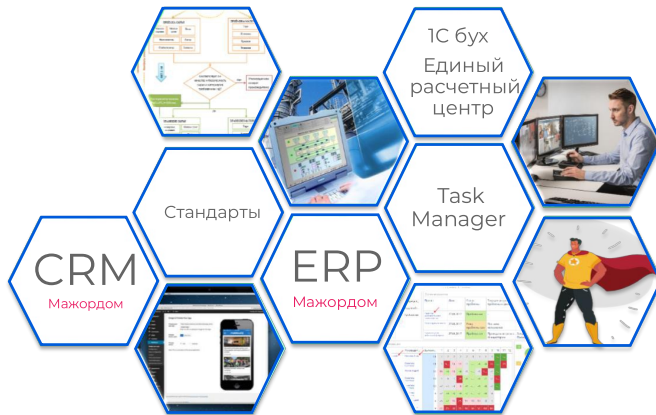


Клиенты стали больше внимание уделять сервису.

ПРИМЕРЫ ЦИФРОВИЗАЦИИ БИЗНЕС ПРОЦЕССОВ

Цифровизация отделов управляющей компании

- **Клиентский отдел** (Мажордом)
- **Технический отдел** (Мажордом. ППР, автоматизация задач)
- **Экономический отдел** (единое ПО с бухгалтерией)
- **Расчетный центр и бухгалтерия**
- **Стандарты**
- **Менеджмент** (руководство)
- **Маркетплейс**



Рекомендации цифровизации компаний

Выбирайте пилотные проекты в 1-2 подразделениях, выбирать продукт должны ответственные и компетентные сотрудники под контролем руководителя

Ставить целью – измеримые и конкретные показатели:

- Увеличить скорость обработки информации,
- скорость сервисного обслуживания клиентов
- Создать систему контроля технического состояния дома, финансового положения компании,
- повысить лояльность жителей к УК, повысить индекс NPS

Повышать компетенции управленческой команды, сотрудникам придется осваивать новое ПО, которое нужно понять и легко работать с ним

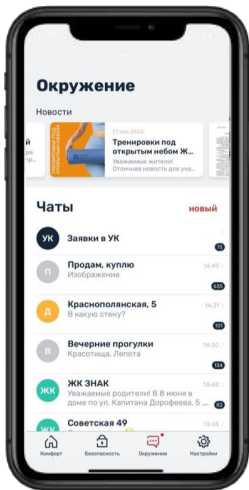
Демократия **на этапе** выработки решений , с постоянным разъяснениями **«ЗАЧЕМ НАМ ЭТО ВСЕ НАДО»** и **ДИКТАТУРА** на этапе внедрения ПО

Быть готовым к саботажу, **все новое – через сопротивление**

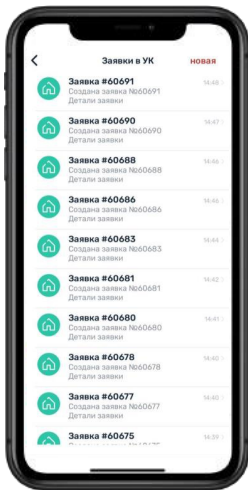
КОММУНИКАЦИЯ С КЛИЕНТОМ ЧЕРЕЗ МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС



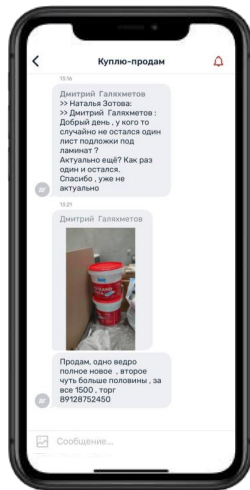
МАЖОРДОМ



Новости,
объявления

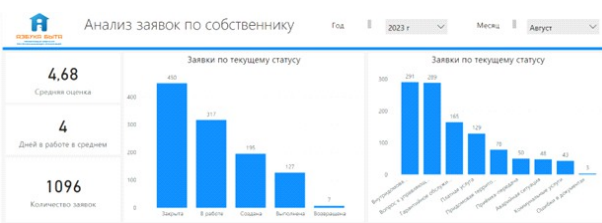
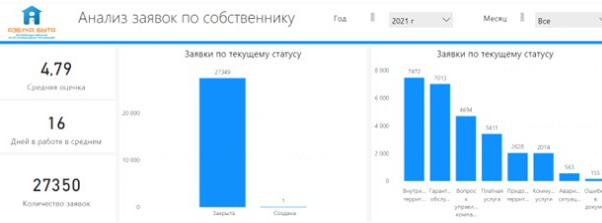
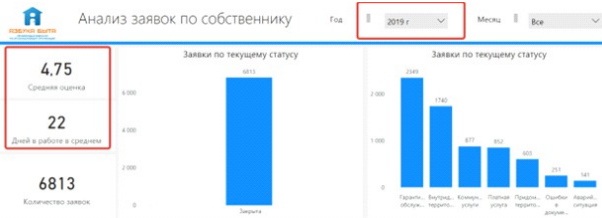


Заявки в УК



Чаты жителей

ДАШБОРДЫ ДЛЯ УПРАВЛЯЮЩЕЙ КОМПАНИИ



Рейтинг исполнителей

Город: Мясковский выбор

Год: 2023 г. Месяц: Август

Категория	Исполнитель	2023							Средняя оценка	% заявок с оценкой
		январь	February	March	April	May	June	July		
Все	Иван Александрович	5,00	5,00	5,00	4,87	4,75	4,87	4,75	4,87	2%
	Васильев Олег	5,00	5,00	5,00	4,80	4,75	4,87	4,87	1,00	17%
	Курочкин Алексей Александрович	5,00	5,00	5,00	4,80	4,75	4,87	4,87	1,00	0%
	Курочкин Константин	5,00	5,00	5,00	4,80	4,75	4,87	4,87	1,00	0%
Постановщик	Курочкин Константин	5,00	5,00	5,00	4,80	4,75	4,87	4,87	1,00	0%
	Курочкин Андрей	5,00	5,00	5,00	4,80	4,75	4,87	4,87	1,00	0%
	Литвин Артём Андреевич	5,00	5,00	5,00	4,80	4,75	4,87	4,87	1,00	0%
	Лагунов Артём	5,00	5,00	5,00	4,80	4,75	4,87	4,87	1,00	0%
Исполнитель	Лагунов Артём	5,00	5,00	5,00	4,80	4,75	4,87	4,87	1,00	0%
	Лагунов Артём	5,00	5,00	5,00	4,80	4,75	4,87	4,87	1,00	0%
	Лагунов Артём	5,00	5,00	5,00	4,80	4,75	4,87	4,87	1,00	0%
	Лагунов Артём	5,00	5,00	5,00	4,80	4,75	4,87	4,87	1,00	0%
Все	Лагунов Артём	5,00	5,00	5,00	4,80	4,75	4,87	4,87	1,00	0%
	Лагунов Артём	5,00	5,00	5,00	4,80	4,75	4,87	4,87	1,00	0%
	Лагунов Артём	5,00	5,00	5,00	4,80	4,75	4,87	4,87	1,00	0%
	Лагунов Артём	5,00	5,00	5,00	4,80	4,75	4,87	4,87	1,00	0%
Постановщик	Лагунов Артём	5,00	5,00	5,00	4,80	4,75	4,87	4,87	1,00	0%
	Лагунов Артём	5,00	5,00	5,00	4,80	4,75	4,87	4,87	1,00	0%
	Лагунов Артём	5,00	5,00	5,00	4,80	4,75	4,87	4,87	1,00	0%
	Лагунов Артём	5,00	5,00	5,00	4,80	4,75	4,87	4,87	1,00	0%
Все	Лагунов Артём	5,00	5,00	5,00	4,80	4,75	4,87	4,87	1,00	0%
	Лагунов Артём	5,00	5,00	5,00	4,80	4,75	4,87	4,87	1,00	0%
	Лагунов Артём	5,00	5,00	5,00	4,80	4,75	4,87	4,87	1,00	0%
	Лагунов Артём	5,00	5,00	5,00	4,80	4,75	4,87	4,87	1,00	0%



БУЛЫЧЁВ

дом бутик-класса



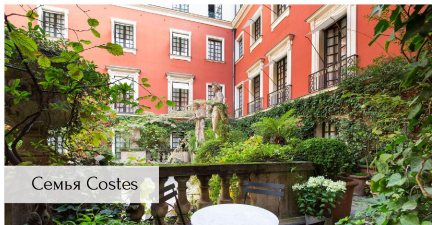
Чем мы вдохновлялись?



Ян Шрагер



Radisson Collection



Семья Costes



Анушка Хемпель



Moss Boutique Hotel



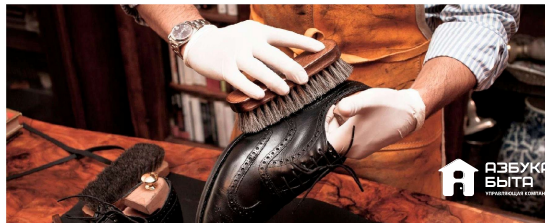
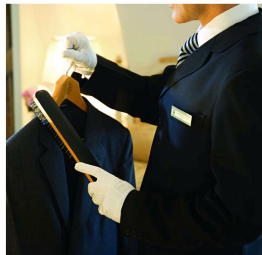
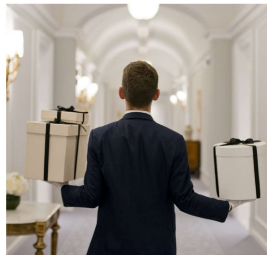
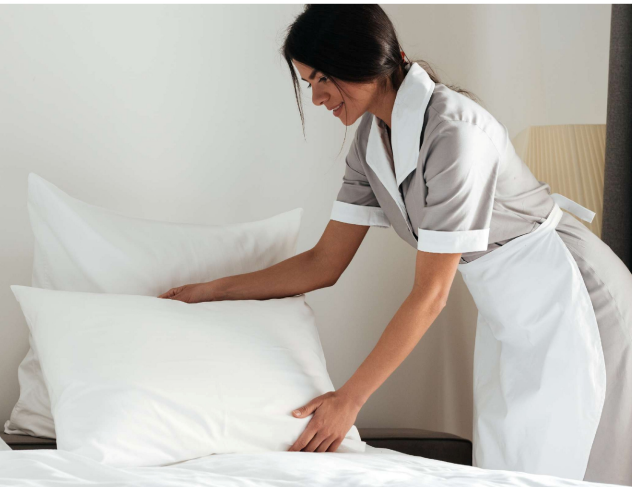
Four Seasons / Metropol

А ЧТО ТАКОЕ ПЕРВОКЛАССНЫЙ СЕРВИС?

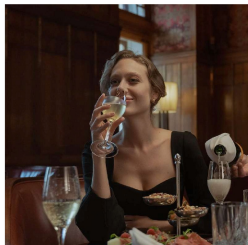
Консьерж-сервис. Рядом 24 часа



Ежедневные запросы



Lifestyle



Клубные сервисы

lobby club



kids club



fitnes club



ДА, И ЕЩЕ...

Беллмен-сервис





Консьерж-сервис
для дома
бутик-класса



Консьерж-сервис

1

Стандартные
услуги УК

2

Сервисные
услуги
Маркетплейс

3

Программа
привилегий

1 блок услуг консьерж-сервиса

Стандартные услуги УК (категории услуг)

- 1 внутрисанитарная территория клубного дома
- 2 придомовая территория
- 3 консультационные вопросы к УК
- 4 гарантийное обслуживание
- 5 коммунальные услуги
- 6 вопросы по начислениям
- 7 аварийная ситуация

2 блок услуг консьерж-сервиса

Сервисные услуги УК (категории маркетплейса)

- 1 бронирование общественных пространств (детский клуб, фитнес клуб, обсерватория, терраса, двор, lobby)
- 2 электротехнические услуги
- 3 сантехнические услуги
- 4 технические услуги (электронные ключи, кондиционеры)
- 5 бытовые услуги (подключение техники)
- 6 клининговые услуги
- 7 курьерские услуги
- 8 забота об экологии
- 9 ремонтные услуги (дизайн, согласование перепланировок)
- 10 услуги переезда
- 11 страховые услуги
- 12 партнерские услуги (услуги фотографа, организация мероприятий, кейтеринг)
- 13 здоровье и красота
- 14 забота о питомцах

3 блок услуг консьерж-сервиса

Программа привилегий

- 1 эксклюзивные предложения
- 2 акции
- 3 бонусы
- 4 промо-коды

УМНЫЙ ДОМ

Первый в России умный дом класса “А”
Инновационные системы, которые охватывают весь дом,
включая места общего пользования и прилегающую территорию.

Умный дом

Собственное мобильное Приложение «Мажордом»

Это универсальный, богатый сервис,
который позволяет управлять функциями
дома удаленно и быть в курсе событий
даже на другом уголке земли



Умный дом



Face ID для входа на территорию

Войти в дом можно по Face ID - системе, которая использует распознавание лиц для допуска на частную территорию



Бесключевой доступ на территорию для резидентов

Доступ на территорию и в паркинг предоставляется без ключа с помощью подачи сигнала с мобильного телефона



Онлайн-заявки в консьерж-службу

Впечатляющий список доступных услуг от доставки вещей из химчистки



Общение с соседями в чате

Специальная клубная платформа для общения резидентов в мобильном приложении «Мажордом».

Умный дом



Высокоскоростной WI-FI в лобби

Совершайте звонки
или работайте в режиме
online с высокоскоростным
WI-FI



Просмотр камер видеонаблюдения

Наблюдайте за детьми во дворе
или узнайте заранее, кто пришел
к Вам в гости прямо в режиме
online через приложение
«Мажордом». Кстати, в доме
более 100 камер видеонаблюдения.



Диспетчеризация приборов учета

Интеллектуальные приборы
учетов, оснащенные
специальными радиомодулями,
автоматически передадут
все показания ваших счетчиков.

УМНАЯ КВАРТИРА

Набор инновационных опций, которые входят в квартиру каждого резидента по умолчанию. Они предугадывают Ваши желания, сделают Ваше утро идеальным и позаботятся о драгоценном времени

БАЗОВЫЕ ОПЦИИ

Умная квартира



Покомнатное
управление
отоплением



Защита
от протечек



Отключение
группы розеток



Базовый контроллер
и щит для умного
дома (подготовка
для дальнейшего
внедрения)



Индикация
открытия
двери/окна

Покомнатное управление отоплением

Настраивайте комфортную
температуру в любой из комнат



Отключение группы розеток

Отключите любые
розетки в квартире
с помощью одного
нажатия в телефоне



Защита от протечек

Умные датчики, установленные в ваннных комнатах оповестят Вас, если случится протечка, а затвор **Gidrolock** перекроет воду в трубах, чтобы не допустить аварийной ситуации



Базовый контроллер и щит для умного дома

«Мозг» умного дома на 48 модулей, который обеспечивает работу всего функционала



Индикация открытия двери/окна

Дом, оснащенный датчиками двери/окна напомнит Вам об открытых окнах. Он сделает это, когда Вы собираетесь уйти на работу, ложитесь спать или когда собирается пойти дождь.



УМНАЯ КВАРТИРА

Посвятите время семье и любимым занятиям,
а бытовые мелочи оставьте умному дому.
Выберите дополнительные опции и наслаждайтесь жизнью,
об остальном Ваша квартира позаботится сама

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ОПЦИИ

Умная квартира



Голосовое управление

Настройте собственные сценарии умного дома и сделайте жизнь еще комфортнее. Через Яндекс Станцию с Алисой можно управлять освещением, шторами, телевизором и другой техникой



Индивидуальный домофон

С заботой о Вашей безопасности и приватности для каждой квартиры предусмотрена прогрессивная домофонная система, позволяющая увидеть в лицо всех, кто приходит к Вам



Индивидуальная клиентская панель вызова внутри квартиры

Может использоваться как настенный планшет для управления «умной квартирой»



Управление кондиционером

Устройство управление кондиционером Philio - погоду в доме поможет создать кондиционер, а устройство управления Philio отследит температуру в комнате, чтобы Вы установили комфортные настройки. Благодаря мощному ИК-излучателю управлять кондиционером можно из любой точки.

Дома премиум-класса – это полный функционал и удобство в одном мобильном приложении.

«Железно» использует МАЖОРДОМ



Записаться в URBAN-тур «Железно»



Хотите в URBAN-тур УК «Азбука быта»?
Пишите klinduhova.ad@zhcom.ru