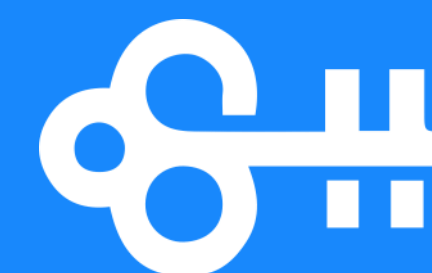




Цифровой клиентский сервис



Цифровизация сервисов



Внедрение новой телефонии Naumen

- Добавление текстового канала коммуникации с жителями – What's app, Telegram, чат на сайте
- Разработка чат-бота с использованием искусственного интеллекта



Роботизация исходящих и входящих звонков

- Smart-IVR
- Автоматизация исходящего обзвона для увеличения конверсии успешных звонков



S.Home

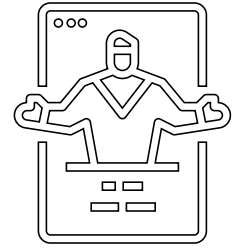
- Программа предоставляет возможность онлайн заказа осмотра квартиры на любой день и время
- Удобство приема квартиры без присутствия клиентского менеджера
- Удобное и интуитивно понятное приложение для ввода результатов осмотра квартиры



Автоматизация отчетов в Tableau

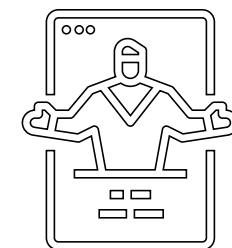
- Уход от ручного сбора данных
- Ускорение процесса сбора данных
- Контроль основных KPI

Влияние на NPS



Референдум Управляющего

Предоставляет жителям возможность оценить работу команды и, при необходимости, повлиять на её смену



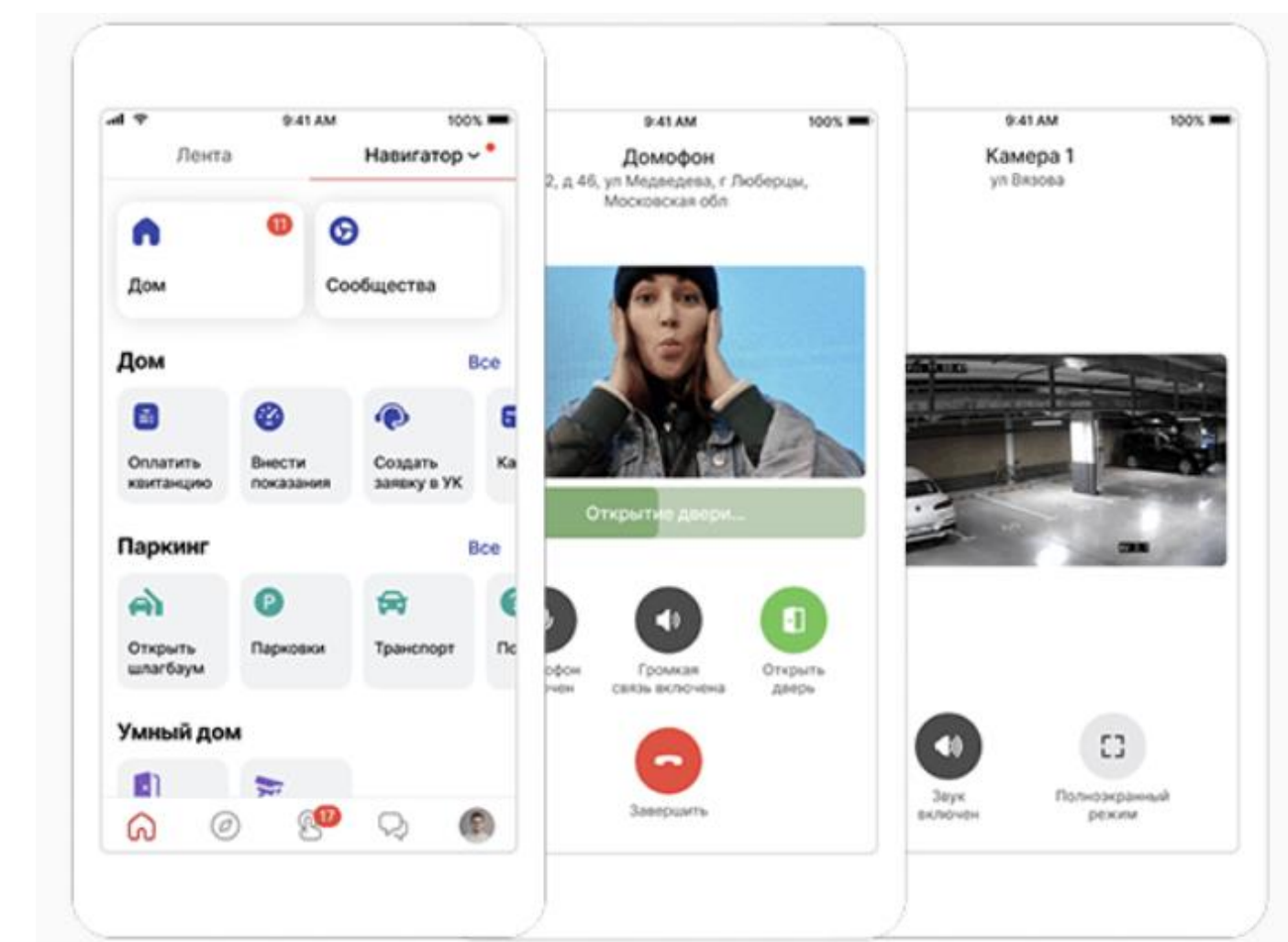
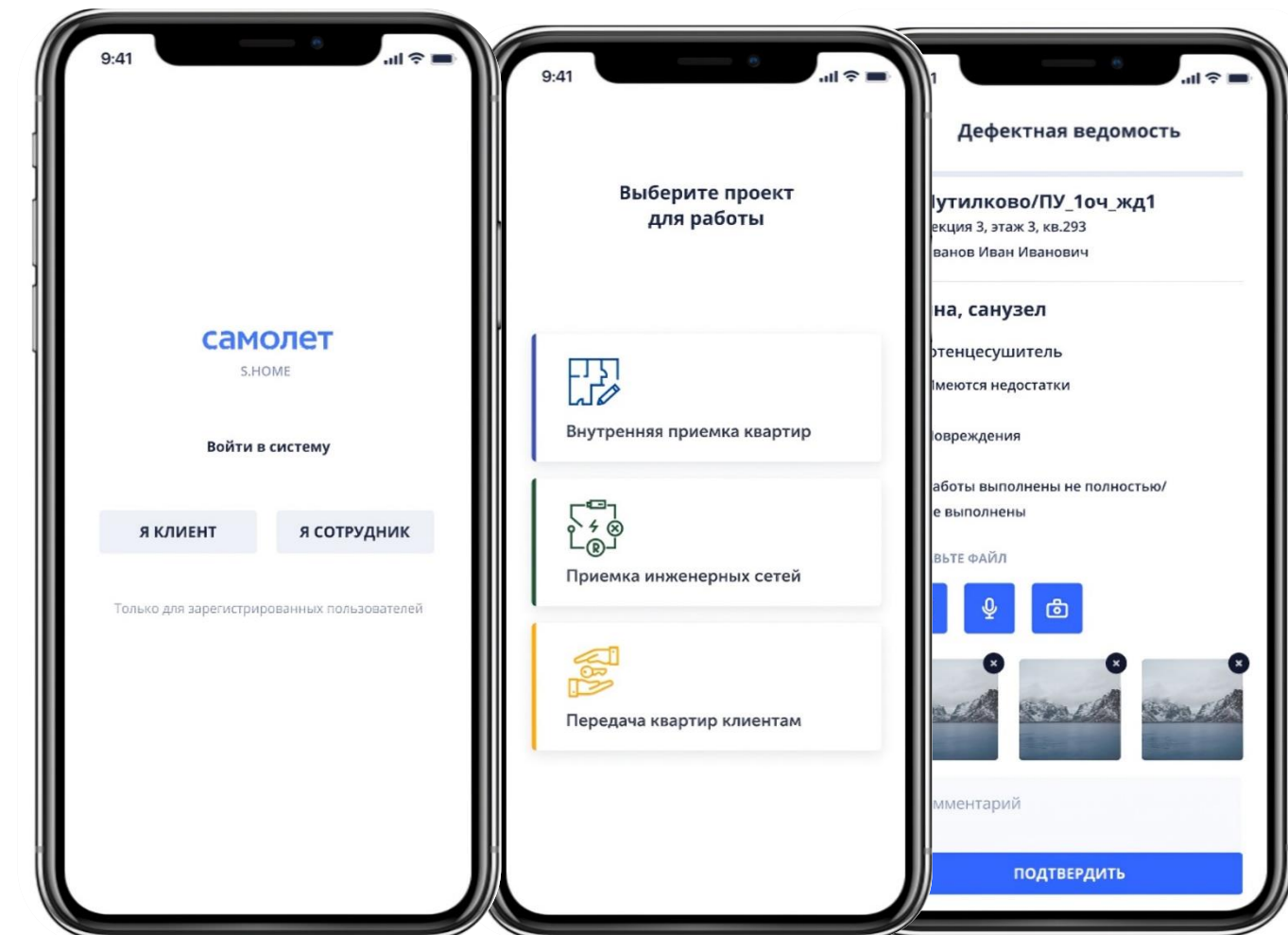
Программа Лояльности – социальный рейтинг

Проект регулируемой системы социальных бонусов, направленный на вовлечение жителей в социальную экосистему ЖК.



Автоматизация всех сервисов на платформе Вместе.ру

Пользователям стали доступны сервисы умного дома со смартфона: аренда парковочных мест, прием вызовов с домофона, управление шлагбаумом и камерами наружного видеонаблюдения.



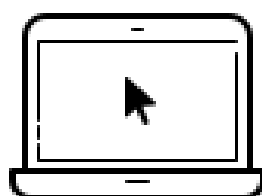
самолет

Человечность при цифровизации



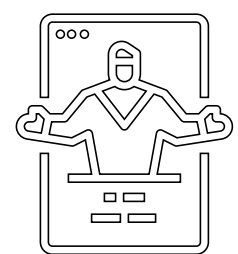
Самолет.Доверие

- Обратная связь с жителями – отработка жалоб и претензий
- 19 точек контакта



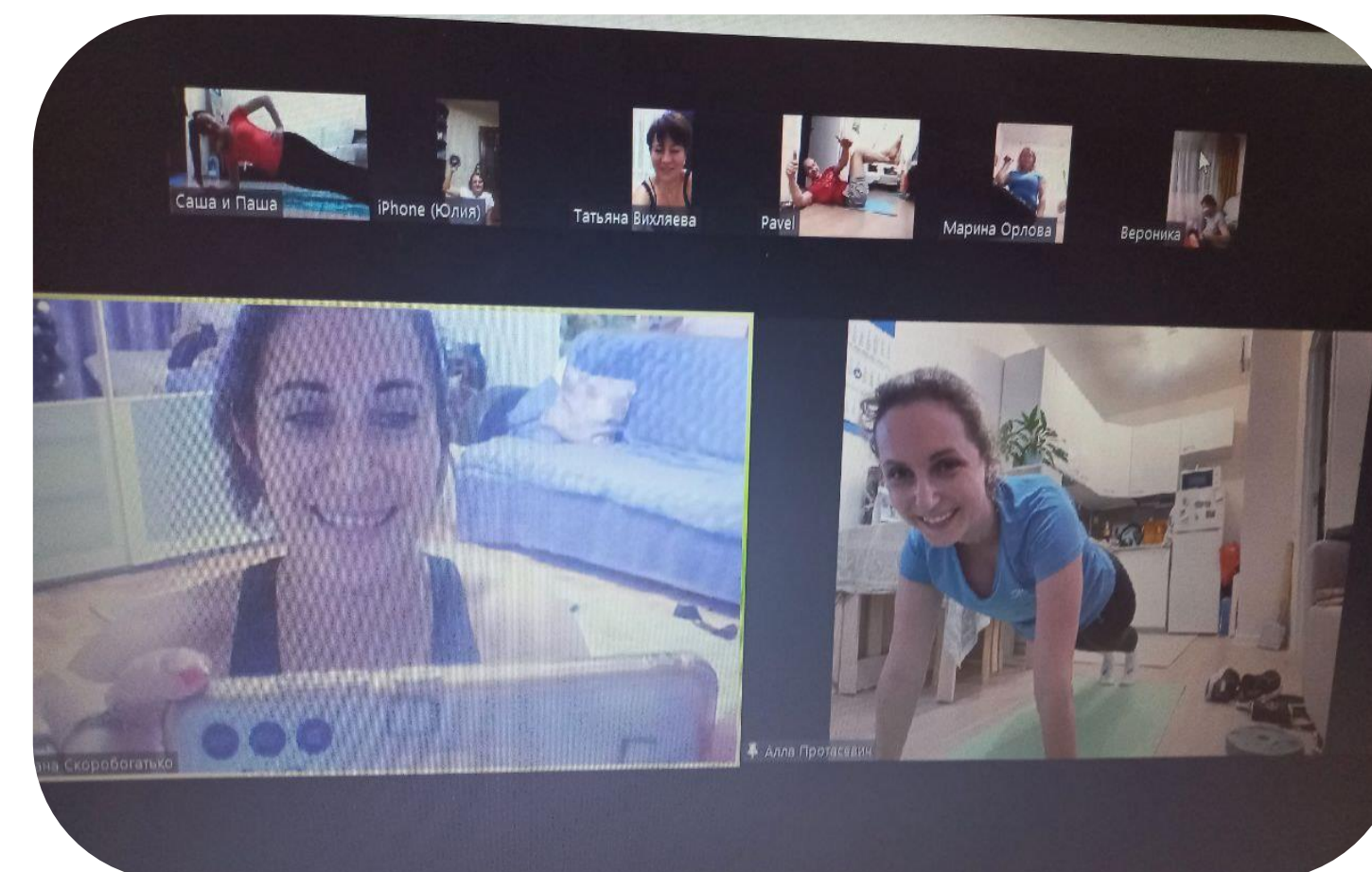
«Открытые диалоги» для жителей

Прикладные задачи по вопросам качества строительства, обслуживания, развития инфраструктуры, транспортной доступности и любым другим вопросам.



Онлайн досуг

- Спортивные тренировки
- Мастер-классы с прямой трансляций в ТГ-каналы



Важные социальные проекты



Самолет.Комьюнити

Сообщество позволяет познакомиться с соседями (особенно актуально в новых очередях заселения), упрощает коммуникацию внутри ЖК, позволяет жителям найти ответы на простые вопросы и помогает предвосхищать будущие запросы



Соседские центры

Пространство, где люди любого возраста могут с пользой работать и свободное время. Место для организации досуга, образовательных программ, творчества и праздников не выезжая за пределы ЖК.



Самолет.Спорт

Проект для жителей ЖК, который удовлетворяет потребности в занятиях физической культурой и спортом, а также участие в физкультурных и массовых спортивно-зрелищных мероприятиях.



самолет

Развитие Цифрового Клиентского Сервиса

За 2021 год жители начали на 30% чаще обращаться в УК за помощью или услугами. Количество аварийных обращений сократилось на 30%.

Для жителей:

- Система «Единого окна» - все вопросы жителей решаются в одном приложении Вместе.Ру.
- Развитие маркетплейса - количество наименований дополнительных услуг, предлагаемых жителям за 2021 год выросло почти в 10 раз.
- Сервисы «Умный дом»: камеры, IP домофоны, поддержка умных устройств

Для компании:

- Внедрена система проведения планово-предупредительных работ по всем объектам инженерной инфраструктуры, которая помогает предвосхищать аварии и работать с их причинами, а не последствиями.
- Постоянно совершенствуется система обработки заявок жителей, позволяющая сокращать трудозатраты и время обработки обращений:
 - Внедрен личный кабинет мастера, позволяющий обрабатывать или изменять заявки прямо в процессе их выполнения
 - Внедрен функционал массовых событий – аварии, отключения и пр.



**Благодарю
за внимание!**

