



ЦИФРОВАЯ УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ

? ИЛИ !



АЗБУКА
БЫТА
УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ



ЖЕЛЕЗНО
ГРУППА КОМПАНИЙ

ЕРЗ Российская строительная неделя





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 жильё и внедряем новое качество жизни с 2011 года. Работаем в Кирове, Ульяновске и Ижевске, в 2022 году выходим в Пермь и Екатеринбург. 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.*



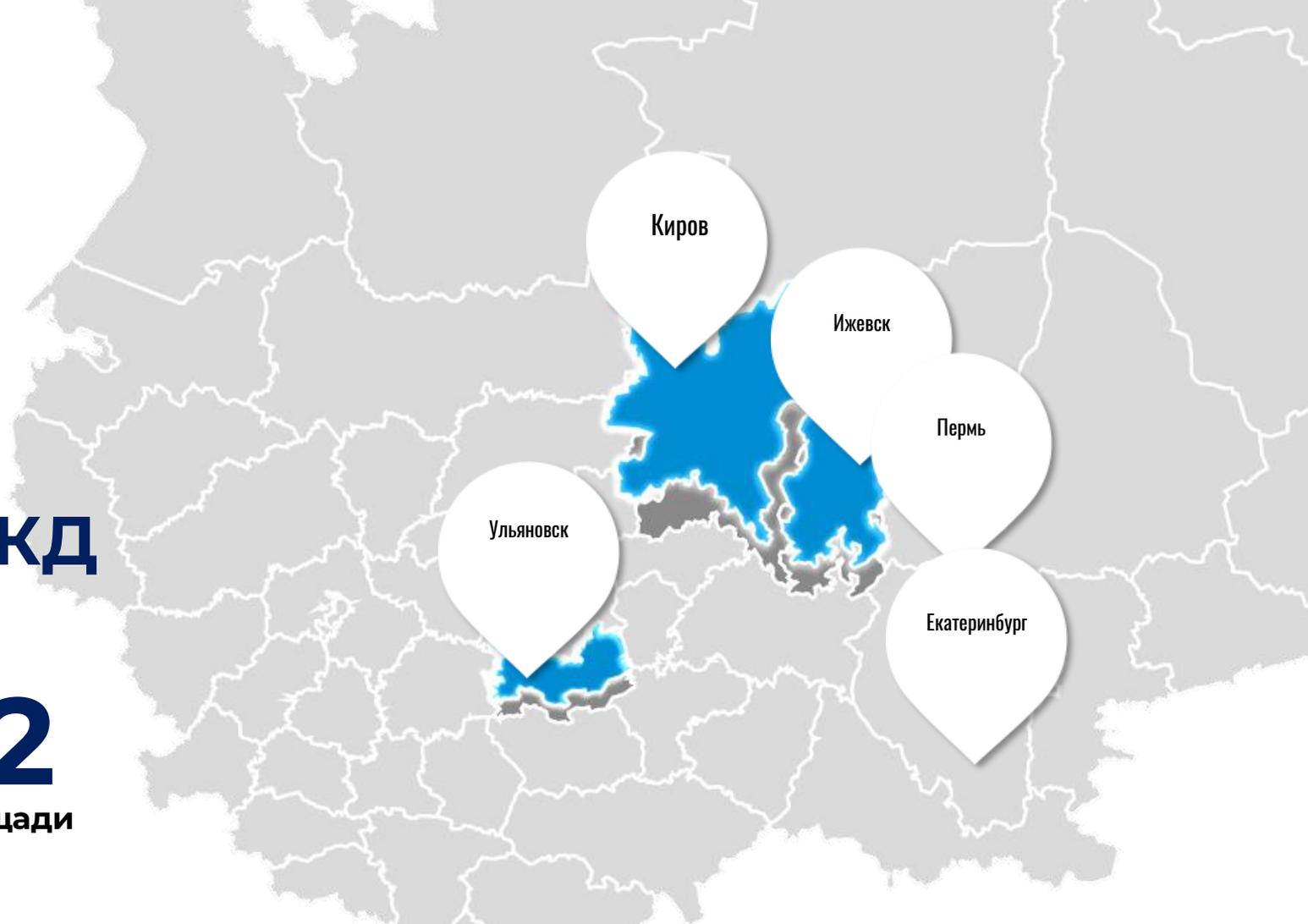
**Захаров
Юрий Анатольевич**

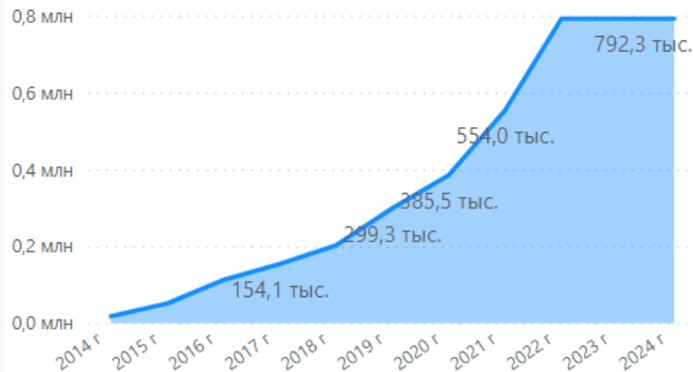
CEO ГК «Железно»

**Регионы
присутствия**

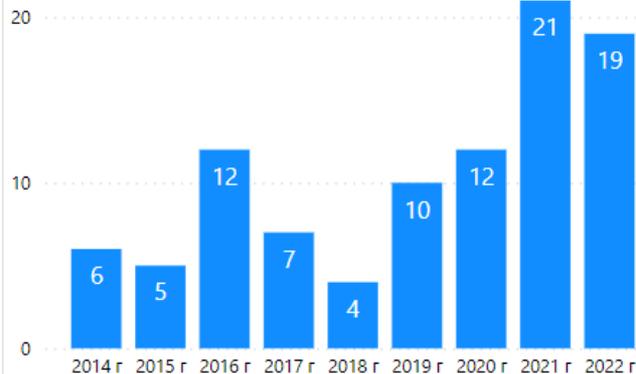
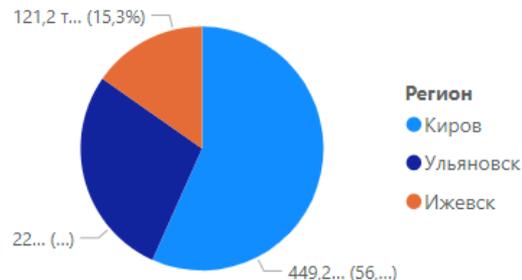
93 МКД
в управлении

>792
тыс. кв.м площади



Площади в управлении по годам


Адрес дома	Дата ввода дома в эксплуатацию	Тариф на содержание (руб.)	Кол-во квартир	Кол-во кладовок	Кол-во машино мест	Кол-во коммерч. помещений	Площадь в управлении по паспорту	Площадь для начислений
Архитектора С. Макарова 4 /2	28 декабря 2022 г.		270	0	0	0	21 129,20	13 407,80
Архитектора С. Макарова 4 /4	28 декабря 2022 г.		82	0	0	0	7 094,40	4 244,00
Архитектора С. Макарова 4 /1	14 декабря 2022 г.	35,22	236	102	0	6	19 857,90	17 033,39
Всего		35,22	588	102	0	6	48 081,50	34 685,19

Дома в управлении

Площади в управлении по регионам

Киров
64

Кол-во МКД в управлении

93

Кол-во подъездов

310

Кол-во квартир

11465

Кол-во кладовок

2074
Ульяновск
19

Кол-во машиномест

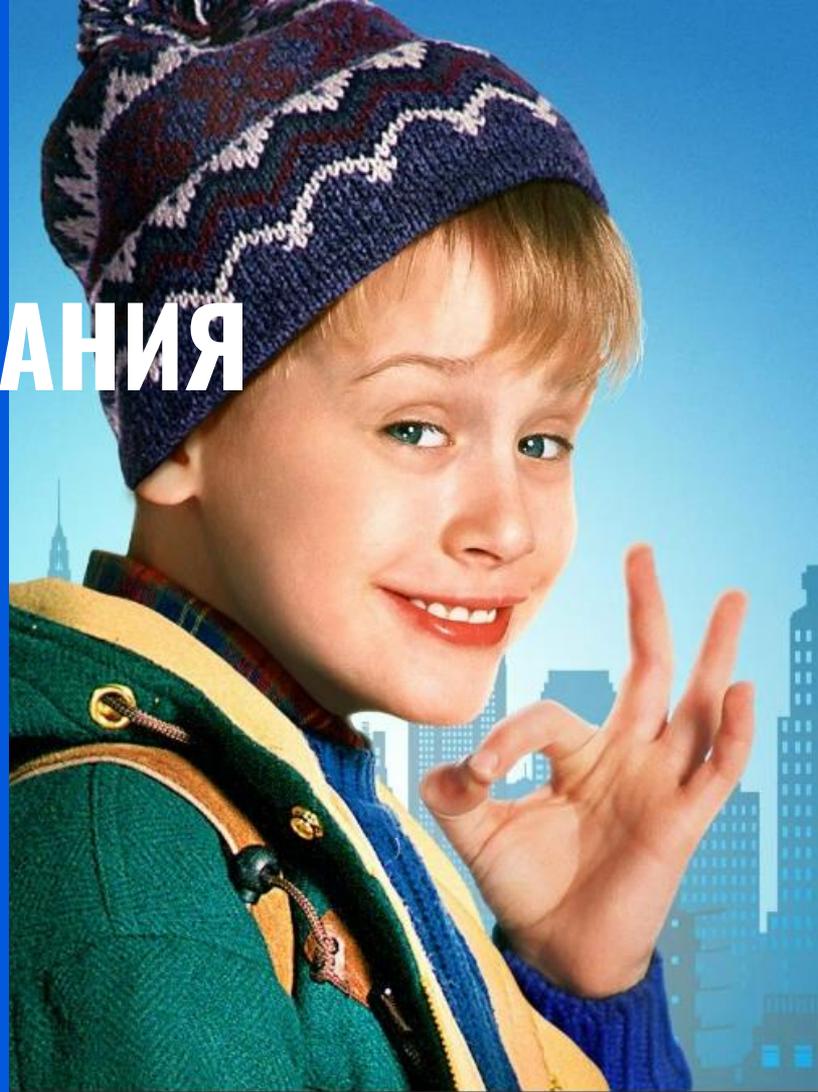
220

Кол-во коммерч.помещений

221
Ижевск
10
Средний тариф
24,82

**А может ли быть
УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ
УМНОЙ?**

ДА...если



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

ПЛАТФОРМА

(цифровизация, интеграция, сценарии, интерфейсы)



ЖИТЕЛЬ

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



2 года трансформации и изменений

1. Цифровизация бизнес-процессов компаний

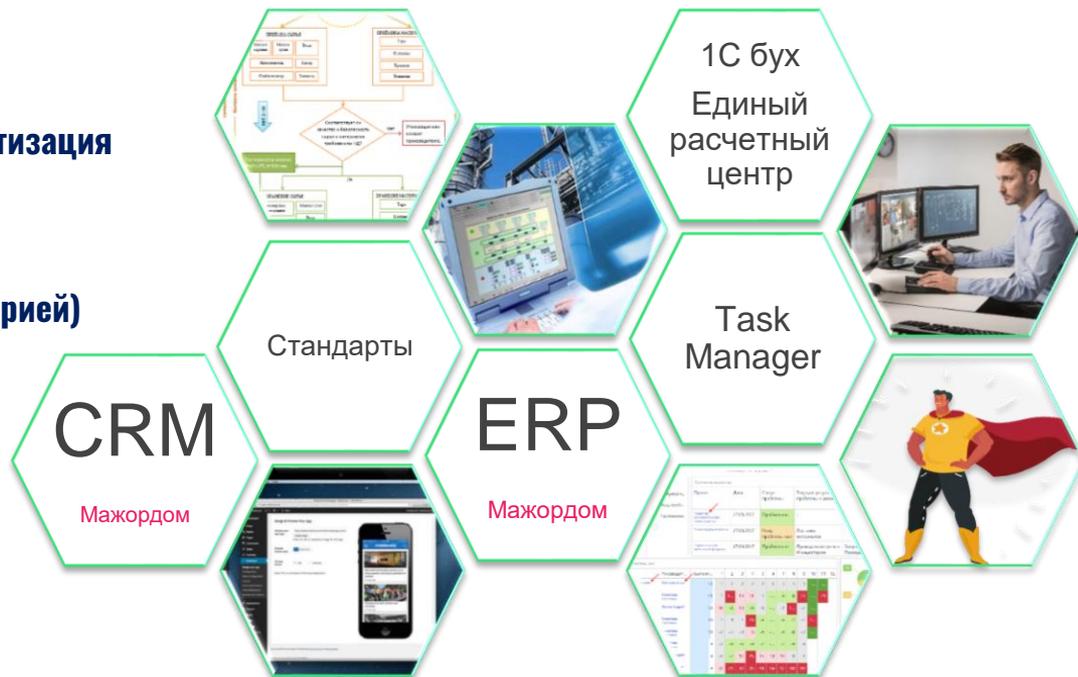
2. Разработка и внедрение удаленных сервисов для клиентов

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



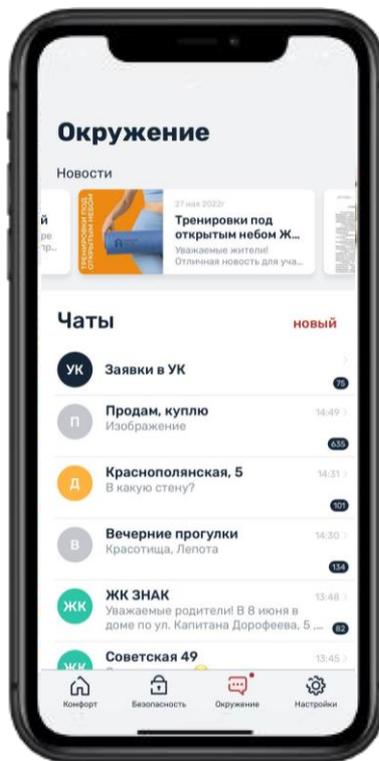
**КОММУНИКАЦИЯ С КЛИЕНТОМ ЧЕРЕЗ
МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ. КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС.**



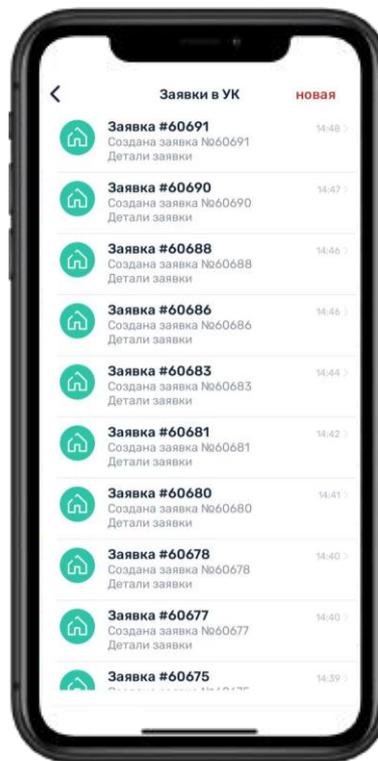
МАЖОРДОМ



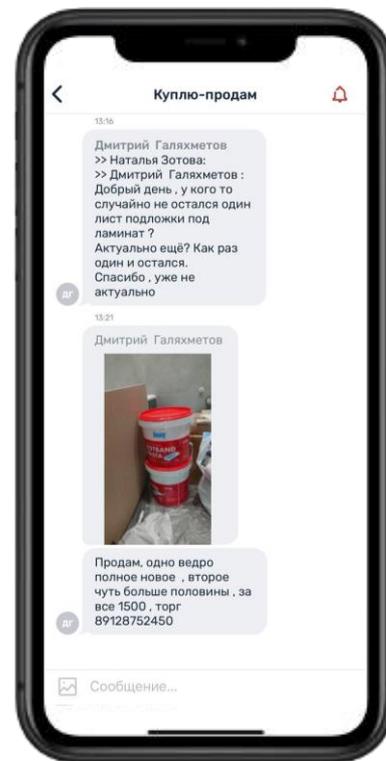
ФИЛОСОФТ



Новости,
объявления



Заявки в УК



Чаты жителей



КЛИЕНТ: ЕДИНОЕ ОКНО ПОДАЧИ ЗАЯВОК



Заявки в УК НОВАЯ

-  Заявка #29828 31 мая
Заявка №29828 успешно выполнена
31.05.2021, 16:28. Пожалуйста, оцените...
-  Заявка #29854 31 мая
Создана заявка №29854
Детали заявки
-  Заявка #29846 31 мая
Создана заявка №29846
Детали заявки
-  Заявка #29617 26 мая
Создана заявка №29617
Детали заявки
-  Заявка #29060 24 мая
Заявка №29060 успешно выполнена
24.05.2021, 07:00. Пожалуйста, оцените...
-  Заявка #28850 24 мая
Заявка №28850 успешно выполнена
24.05.2021, 06:55. Пожалуйста, оцените...
-  Заявка #29038 21 мая
Заявка №29038 успешно закрыта
21.05.2021, 12:32. Оценка: 5...
-  Заявка #29061 18 мая
Добрый день! Ваша заявка передана в
работу специалисту.
-  Заявка #29039 18 мая
Добрый день! Ваша заявка передана в
работу специалисту.

Сервис (сущ.)

**- решение проблемы
клиента до ее появления**



**ВАЖНО НАСТРОИТЬ
ВНУТРЕННИЙ КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС**

УК: МОБИЛЬНОЕ РАБОЧЕЕ МЕСТО ИНЖЕНЕРА

MAJORDOM
Цифровое ЖКХ

Заявки Чаты Публикации Клиенты Зянкина Нина

Заявки Создать заявку

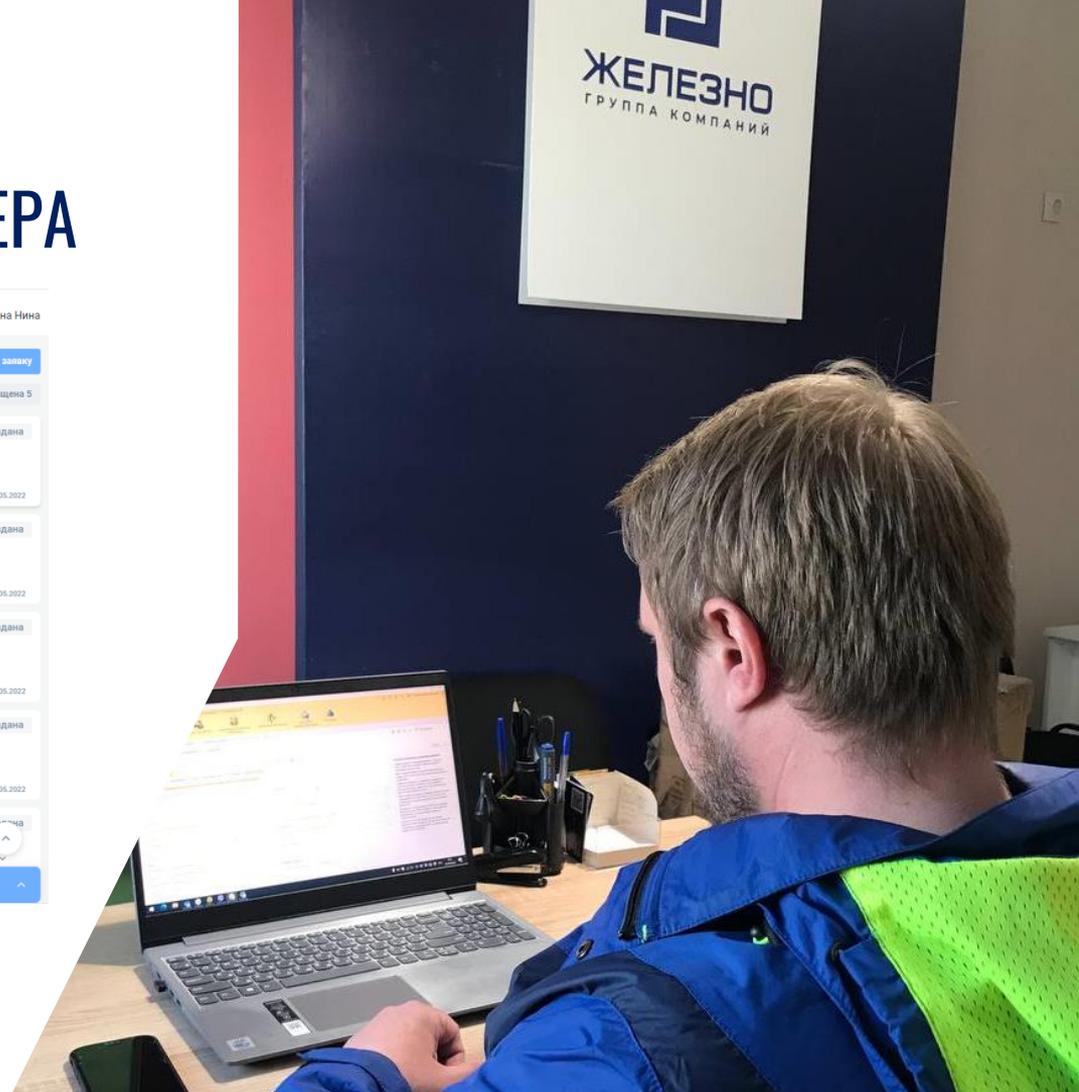
Мои 509
Просроченные 41

№ заявки, фраза, слово
Адрес
Город
ЖК
Улица
Дом
Квартира
Участники
Клиент
Постановщик
Исполнитель
Заявка
Категория
Подкатегория

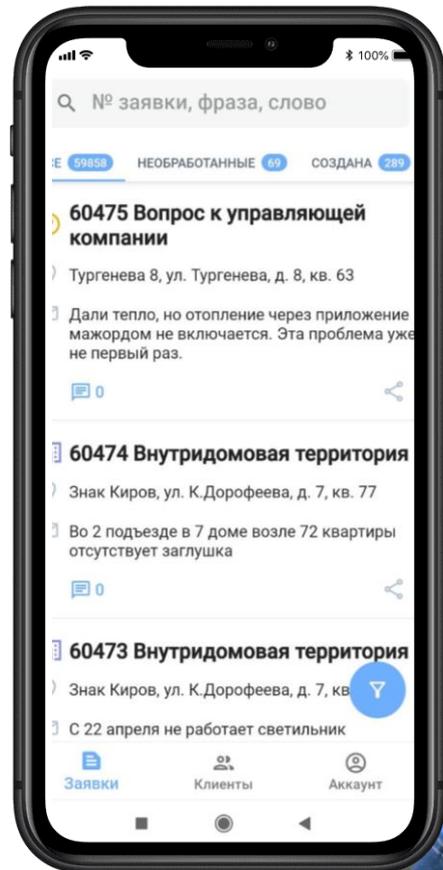
Очистить фильтр

№ заявки	Адрес	Клиент	Постановщик	Исполнитель	Статус	Дата
60475	Тургенева 8, Тургенева, д. 8, кв.	Виктор Даровский	Не назначен	Не назначен	Создана	24.05.2022
60474	Знак Киров, К.Дорофеева, д. 7, кв.	Константин Едомин	Не назначен	Не назначен	Создана	24.05.2022
60473	Знак Киров, К.Дорофеева, д. 7, кв.	Константин Едомин	Не назначен	Не назначен	Создана	24.05.2022
60472	Знак Киров, К.Дорофеева, д. 7, кв.	Константин Едомин	Не назначен	Не назначен	Создана	24.05.2022
60471	Знак Киров, К.Дорофеева, д. 7, кв.	Константин Едомин	Не назначен	Не назначен	Создана	24.05.2022

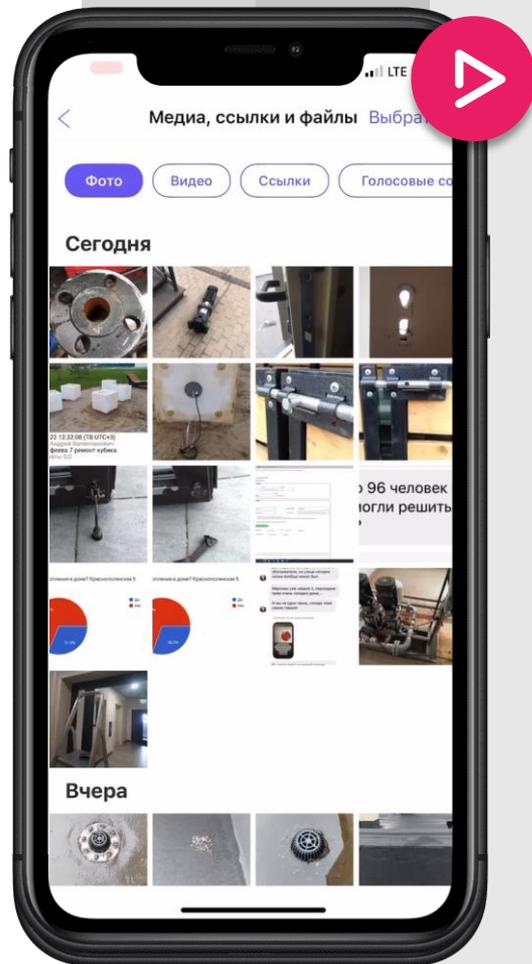
Чат заявок 92



УК: МОБИЛЬНОЕ РАБОЧЕЕ МЕСТО СЕРВИСНОГО ПЕРСОНАЛА



ППР в виде ОТЧЕТА ДЛЯ КЛИЕНТОВ



Коко Шанель

**«У ВАС НЕ БУДЕТ ВТОРОГО
ШАНСА, ЧТОБЫ
ПРОИЗВЕСТИ ПЕРВОЕ
ВПЕЧАТЛЕНИЕ»**



ВАЖНО

СОБИРАТЬ ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ

ДАШБОРД ИНЖЕНЕРНОЙ СЛУЖБЫ



Анализ заявок по собственнику

Год

Множестве... ▾

Месяц

Множественны... ▾

4,71

Средняя оценка

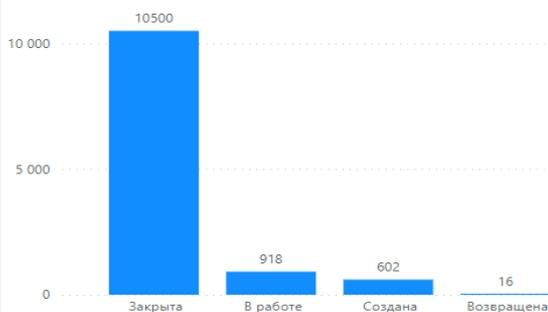
12

Дней в работе в среднем

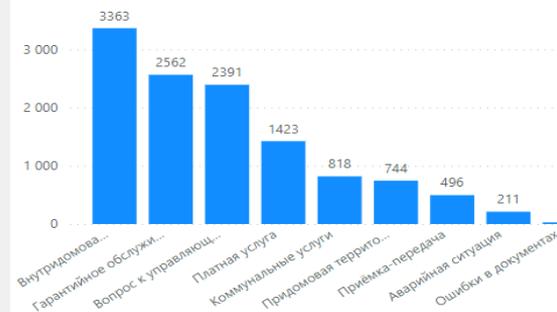
12036

Количество заявок

Заявки по текущему статусу



Заявки по текущему статусу

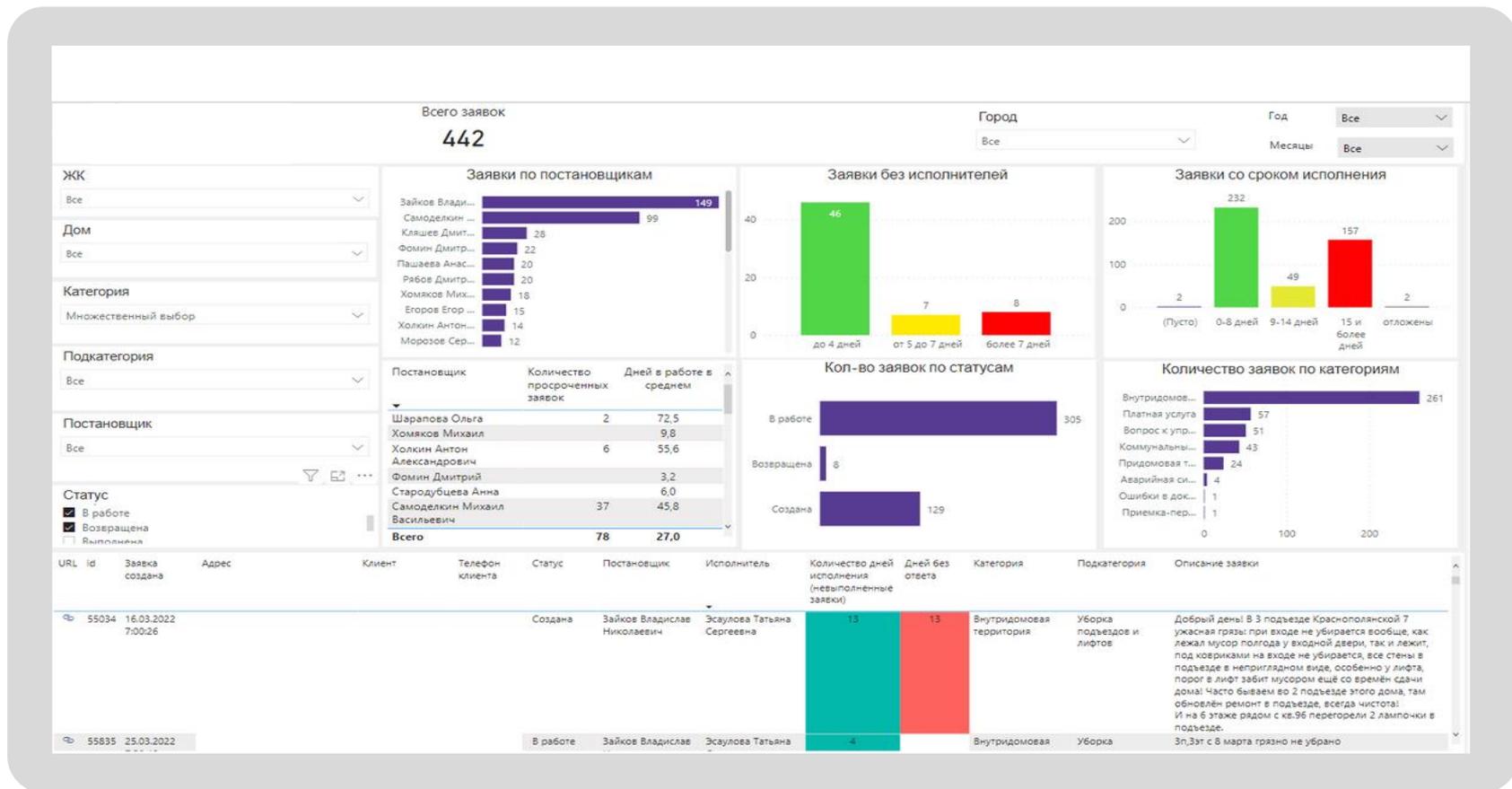


Адрес клиента

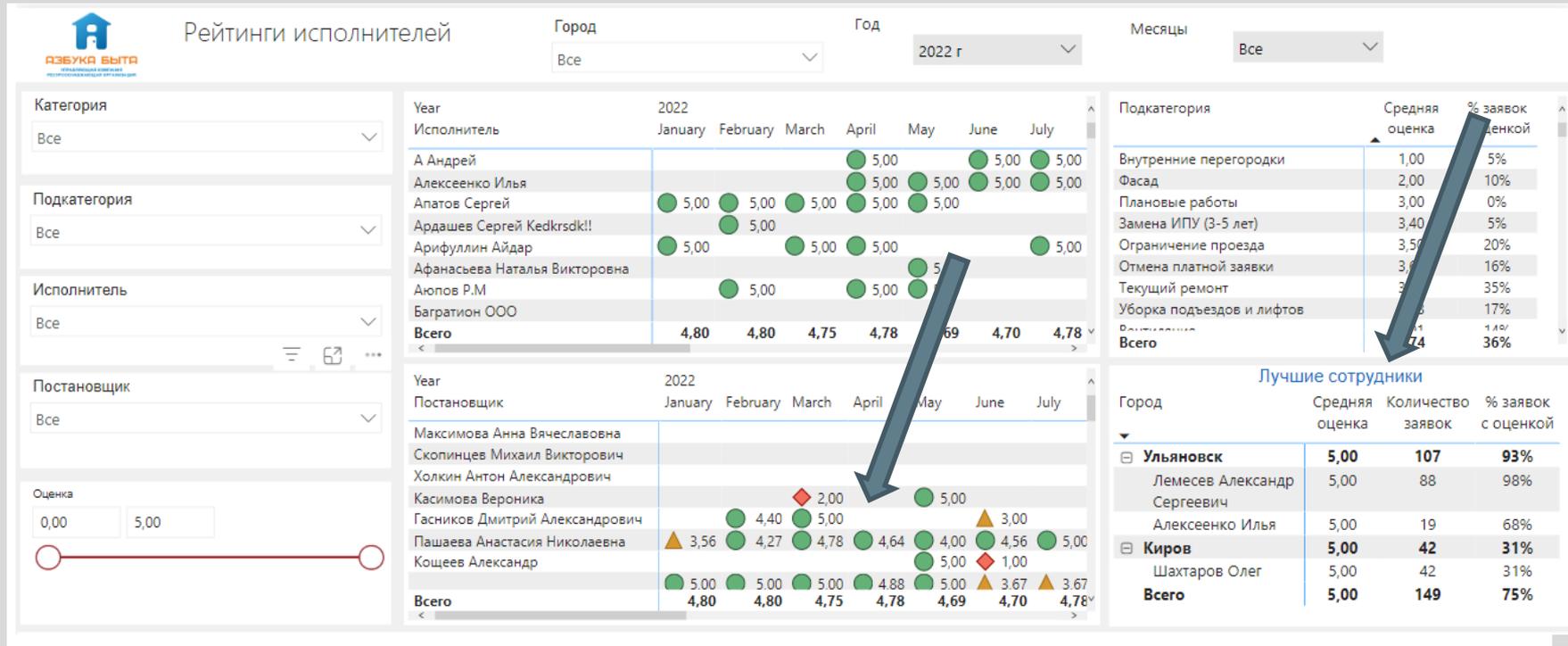
- Ижевск
- Киров
- Ульяновск

URL	id	Заявка создана	Адрес	Клиент	Категория	Подкатегория	Описание заявки	Постановщик	Исполнитель	С/А
	83138	06.01.2023 13:29:59	Ультраград, ул. Юго Западная, д. 16, кв. 75	Юлия Иванова	Приёмка-передача	Окна	Добрый день ! При приёмке квартиры, указали в акте, правая оконная рама замята, требуется замена. Прошло почти 2 месяца. Прошу произвести замену рамы.	Скопinceв Михаил Викторович		3
	83276	07.01.2023 15:29:04	Ультраград, ул. Юго Западная, д. 16, кв. 172	Анатолий Симонов	Приёмка-передача	Двери	Здравствуйте уважаемая управляющая компания ! Вы можете объяснить что происходит, на двери нет доводчика, обе двери открыты нараспашку ? Мы что будем улицу отапливать за свой счёт ? Также жильцы жалуются, что кто-то приходит и увеличивает	Скопinceв Михаил Викторович	Скопinceв Михаил Викторович	С

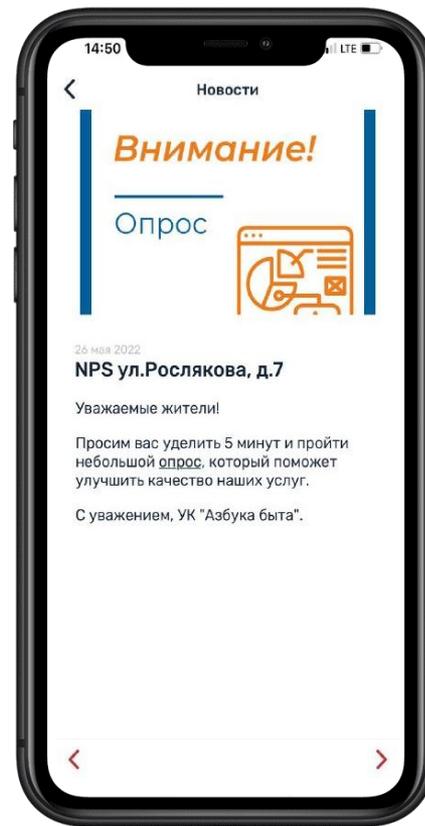
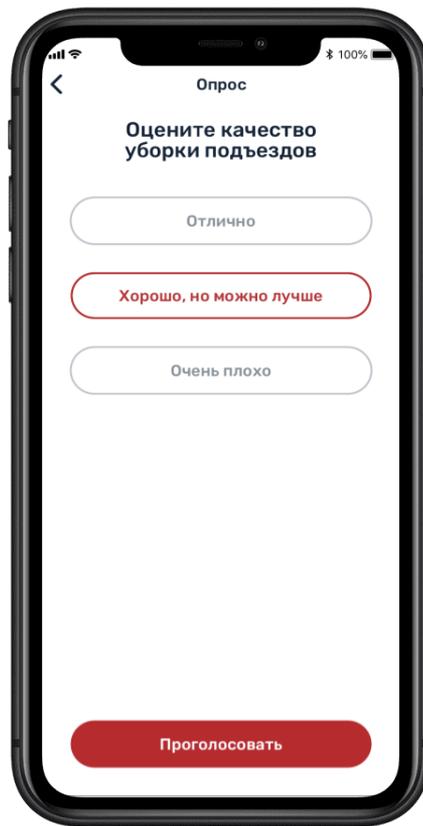
ДАШБОРД ИНЖЕНЕРНОЙ СЛУЖБЫ



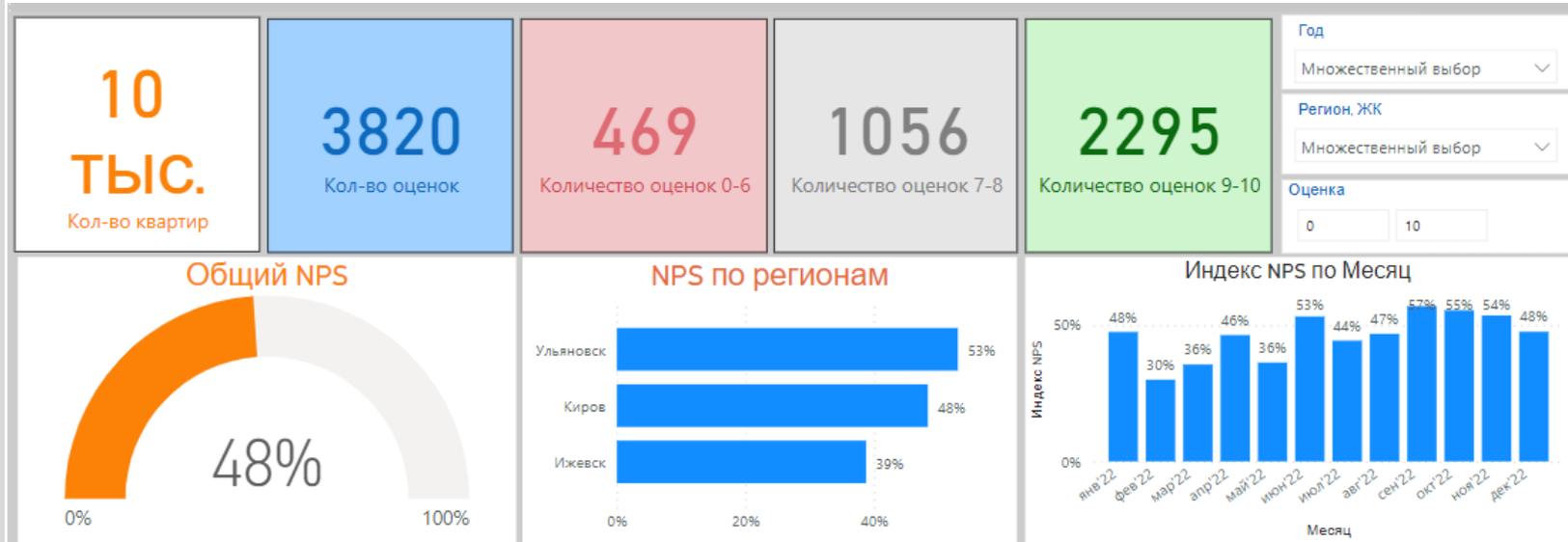
ИНДИКАТОРЫ ОЦЕНКИ СЕРВИСА CSI



ОПРОСЫ



ИНДИКАТОРЫ ОЦЕНКИ СЕРВИСА NPS



ИНДИКАТОРЫ ОЦЕНКИ СЕРВИСА CSI/NPS



63

NPS

4.7

CSI – оценка клиента
по заявкам

6

дней – средний срок
исполнения заявок

ЦИФРОВИЗАЦІЯ ОБЩЕНІЯ

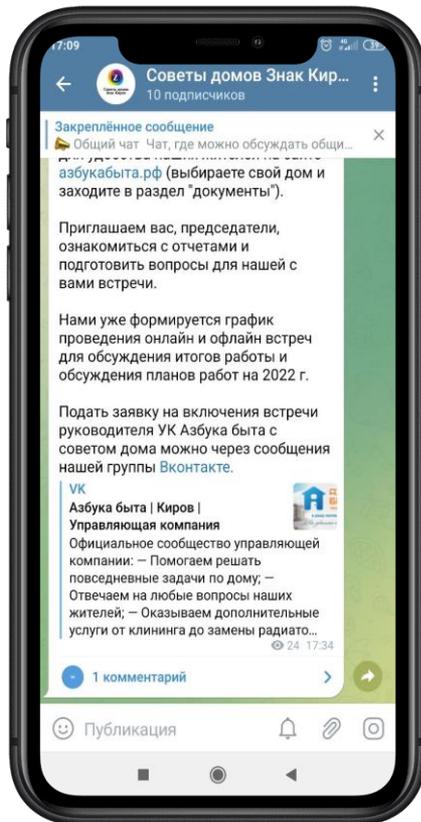


В среднем россияне проводят в соцсетях

2 часа 28 минут в день*

*По оценкам исследовательской компании DataReportal, креативного агентства We are Social и платформы для управления социальными сетями Hootsuite 2021 год

ЦИФРОВИЗАЦИЯ ОБЩЕНИЯ



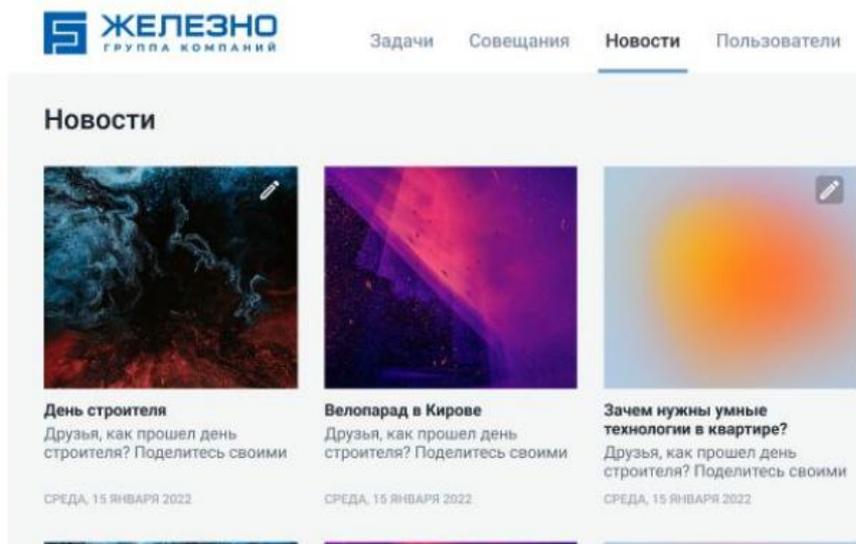
Мессенджеры для
активов домов



Социальные сети
для жителей

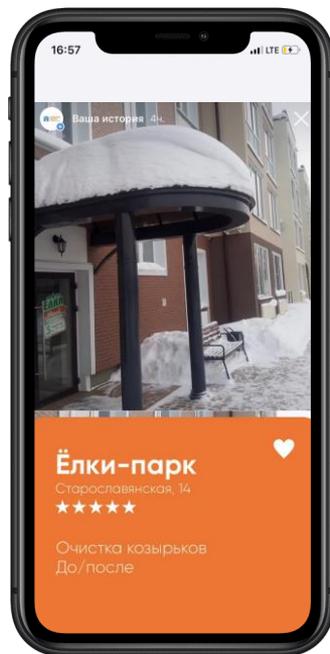


СЕРВИС КОММУНИКАЦИЙ

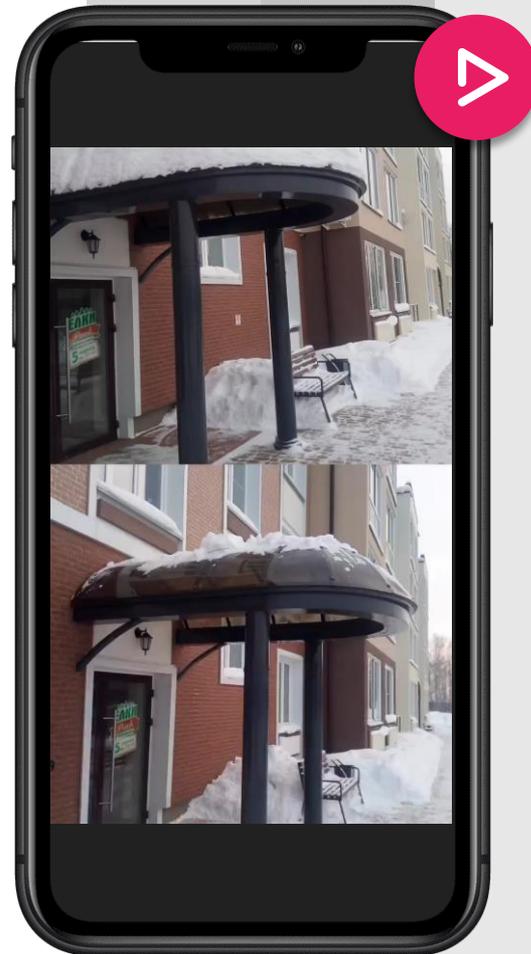
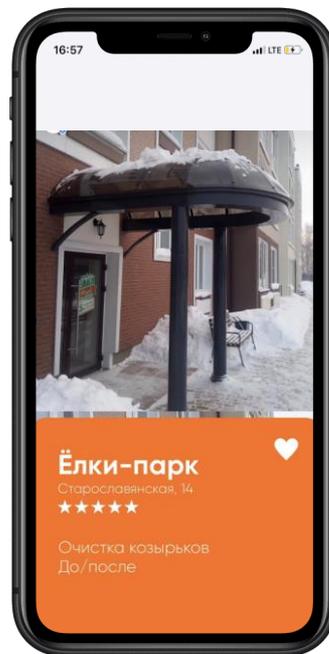


ИНТЕРАКТИВ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ. ОТЧЕТЫ ПО РАБОТАМ

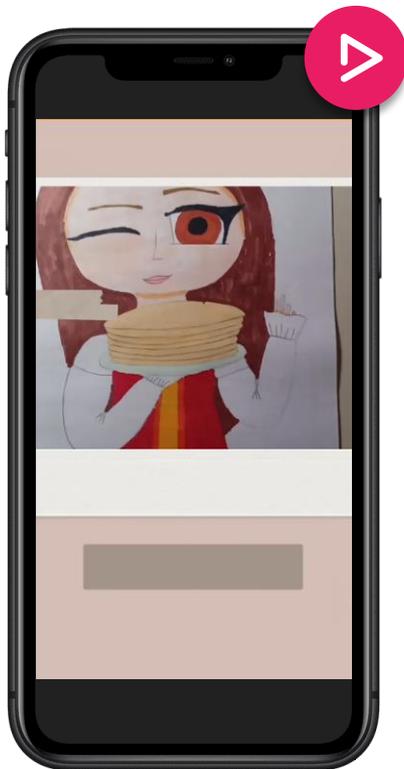
ДО



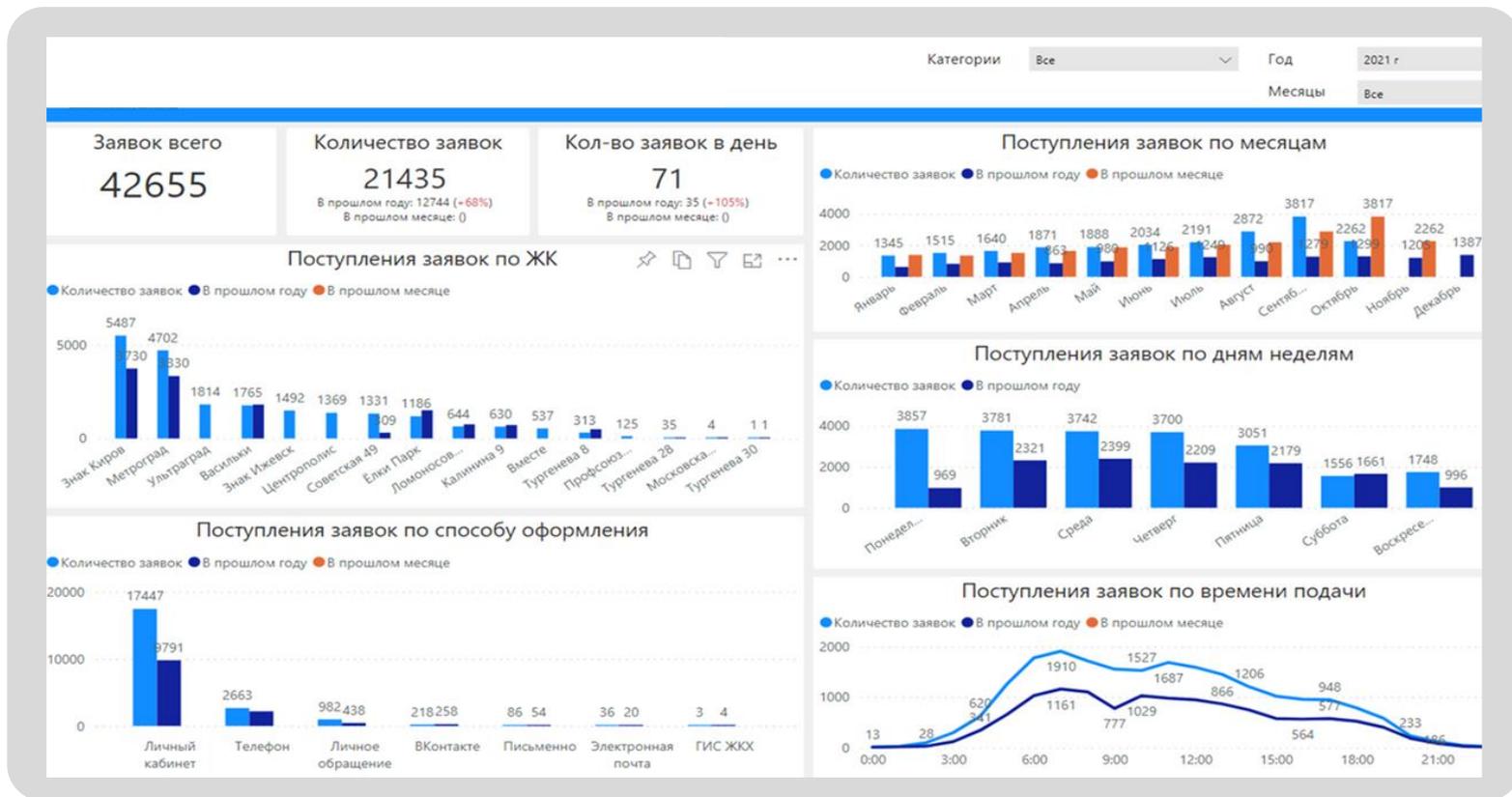
ПОСЛЕ



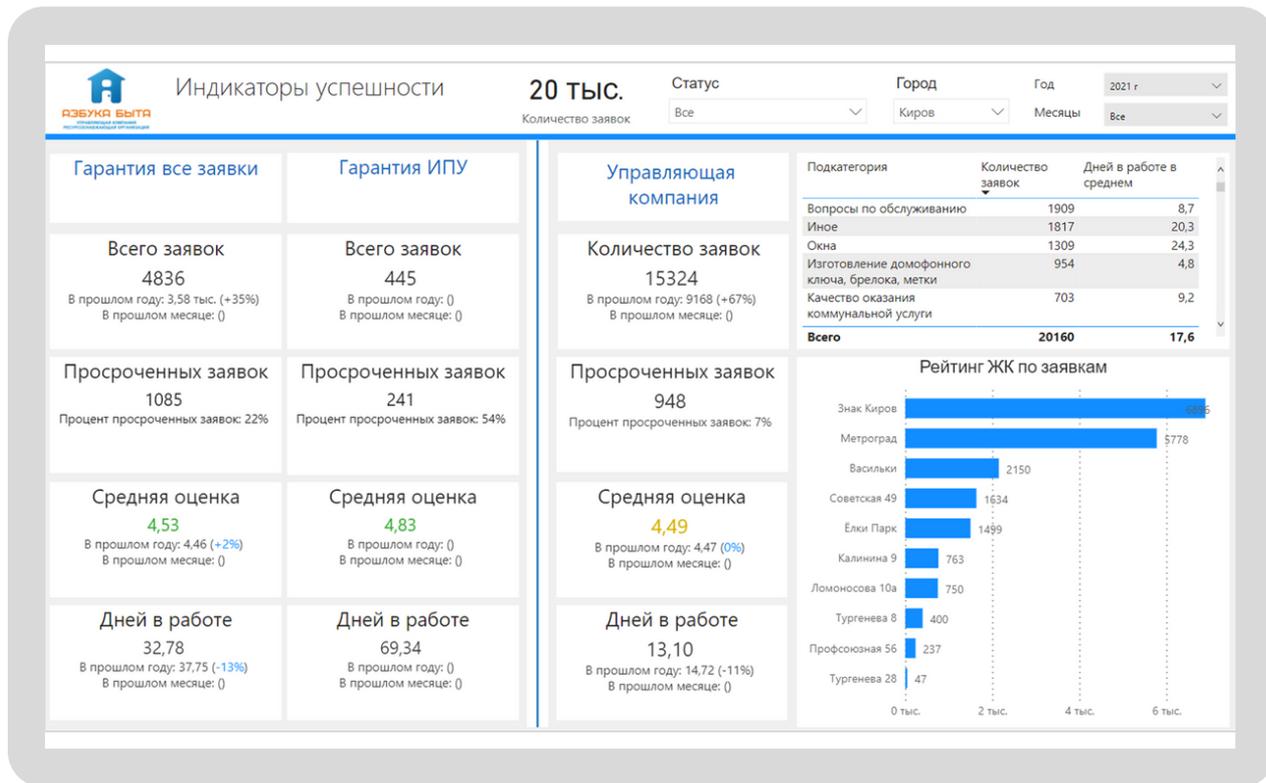
ИНТЕРАКТИВ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ. ОТЧЕТЫ ПО РАБОТАМ



ДАШБОРД СЕРВИСНОЙ КЛИЕНТСКОЙ СЛУЖБЫ



ДАШБОРД РУКОВОДИТЕЛЕЙ



СКОЛЬКО ПОКАЗАТЕЛЕЙ?



ТРЕНДЫ РИЧАРДА УОТСОНА ДО 2035 года ДЛЯ СФЕРЫ УПРАВЛЕНИЕ НЕДВИЖИМОСТЬЮ (ЖКХ)

- ✓ Автоматизация
- ✓ В человеческом общении все меньше участвует голос
- ✓ Глобализация
- ✓ Интернет всего
- ✓ Культура жалоб
- ✓ Культура немедленного удовлетворения
- ✓ Развитие стадного поведения
- ✓ Триумф прав над обязанностями
- ✓ Слияние онлайн и оффлайна
- ✓ Умные счётчики, дома и города



ЕДИНАЯ ПЛАТФОРМА ДЛЯ УПРАВЛЕНИЯ ДОМАМИ И УПРАВЛЕНИЯ БИЗНЕС ПРОЦЕССАМИ В КОМПАНИИ



</>
ФИЛОСОФТ



CRM управления домом, взаимодействие с клиентами, финансы, аналитика,



мобильное приложение для клиентов и исполнителей – все от заявки до подробного отчета



рабочее место руководителя

ДЁМИНА ТАТЬЯНА ВИКТОРОВНА

Генеральный директор УК «Азбука быта»
г. Киров, г. Ульяновск, г. Ижевск
ГК «Железно»

