

«ОТ ПРОДАЖИ К СЕРВИСУ: КАК ПРЕВРАТИТЬ ПРИЛОЖЕНИЕ В ЦИФРОВОГО СПУТНИКА КЛИЕНТА»

Сергей Могилевец
Генеральный директор

УК УПРАВЛЕНИЕ
КОМФОРТОМ

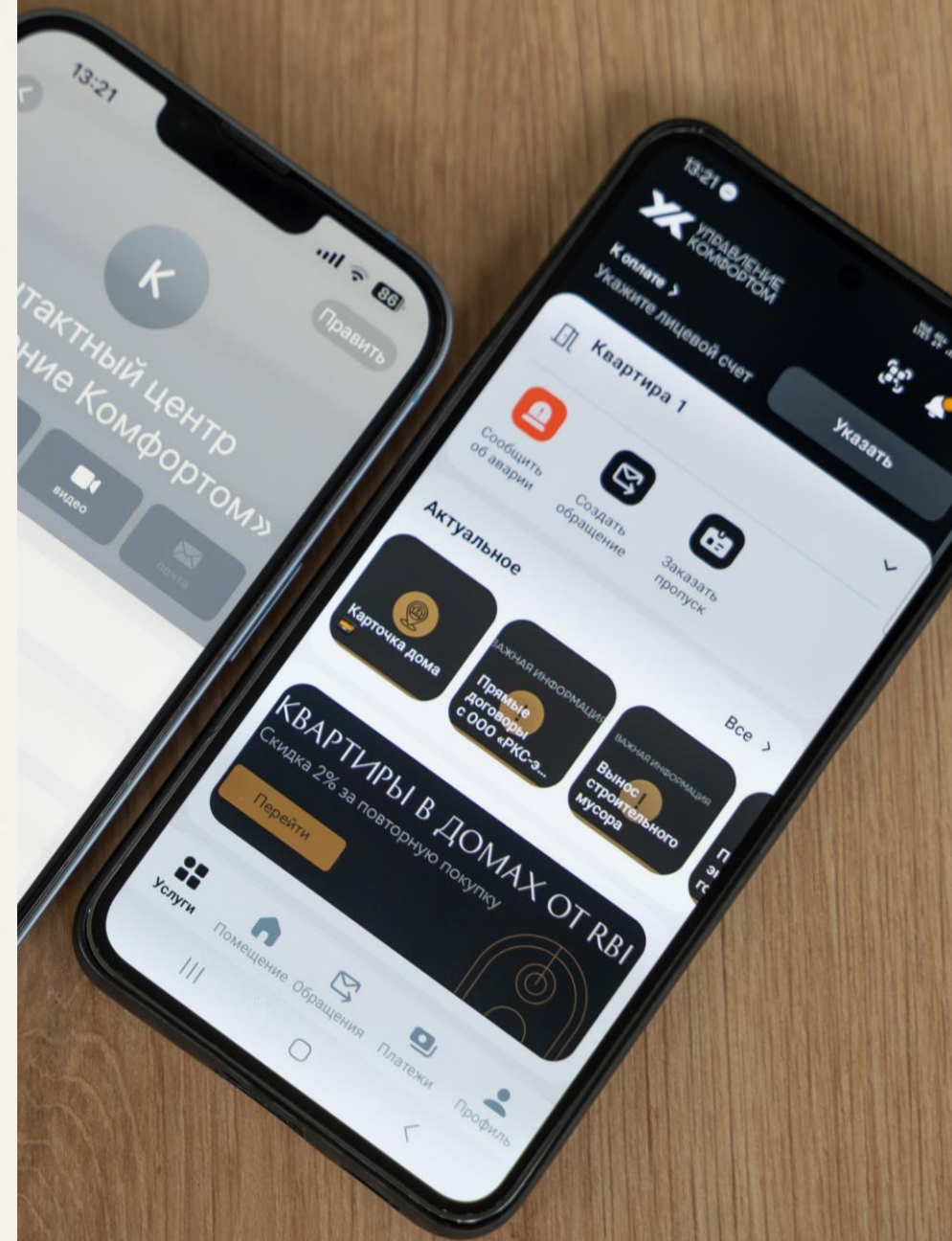


ПРИЛОЖЕНИЕ ДЛЯ КОМФОРТНОГО ПРОЖИВАНИЯ

Вся необходимая информация и функции
всегда доступны в вашем смартфоне.

Приложение «Управление комфортом»
позволяет:

-  Бронировать общественные пространства.
-  Оформлять заявки в УК на пропуск гостей.
-  Контролировать начисления.
-  Общаться с сотрудниками УК.
-  Заказывать дополнительные услуги.
-  Получать полезные напоминания.
-  Заказывать билеты на городские мероприятия.
-  Многое другое.



Корреляция оценки / NPS

Оценка жителей — измеримый критерий качества работы объекта.



Работа
объекта

Качество сервиса
на всех этапах



Оцените
выполненные
работы по заявке



Оценка
заявки

Простая и понятная
обратная связь



NPS

Интегральный
показатель
лояльности

Управленческий цикл
на основе оценок



Собираем
оценки



Анализируем
данные

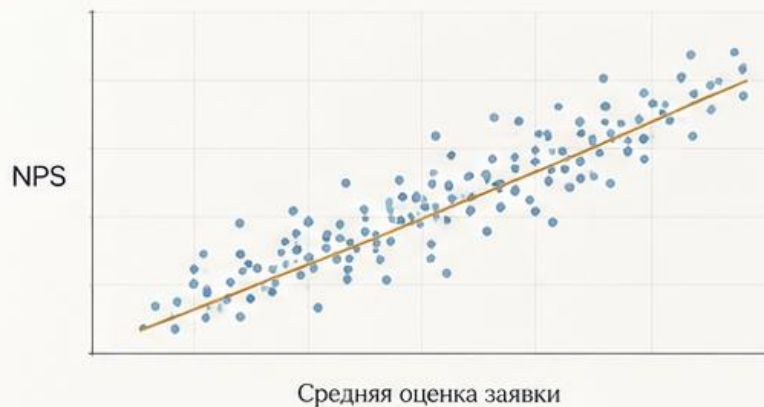


Находим
точки роста



Улучшаем
сервис

Чем выше оценка заявки — тем выше NPS



Положительная
корреляция:
высокая оценка
заявок влияет
на рост NPS

Данные
иллюстративные

Что формирует оценку



Качество
выполнения

Соответствие
ожиданиям



Соблюдение
сроков

Выполнение
в оговоренные сроки



Коммуникация

Информирование
на всех этапах



Забота о жителе

Внимательное
и уважительное
отношение

ЛЮДИ
СОЗДАЮТ
ЦЕННОСТЬ
МЕСТ

ГОРОДА
НАЧИНАЮТСЯ
С ЗАБОТЫ

Сбор задолженности 33 %

Современные инструменты коммуникации и удобные сервисы повышают дисциплину платежей.

Своевременная оплата — стабильная работа дома, больше возможностей для развития и улучшений.



Временное отключение комиссии

Отказ от комиссии на определенный период для стимулирования оплаты.



Акция с розыгрышем бесплатной квитанции

Новогодняя акция, которая мотивирует погасить задолженность и вовлекает жителей.



Оплата по всем лицевым счетам одной кнопкой

Возможность оплатить все счета (квартира, паркинг, кладовая и др.) одним платежом.



Низкая комиссия в приложении УК

Специальные условия при оплате через мобильное приложение УК.



Оповещения во всех каналах

Напоминания о задолженности через push, SMS, e-mail, мессенджеры, личный кабинет и звонки.

С Новым годом! ♥

Разыгрываем бесплатную квитанцию!

Оплачивайте вовремя и выигрывайте!



Проще жителям — стабильнее управляющей компании



Меньше должников



Выше платежная дисциплина



Больше ресурсов на развитие дома

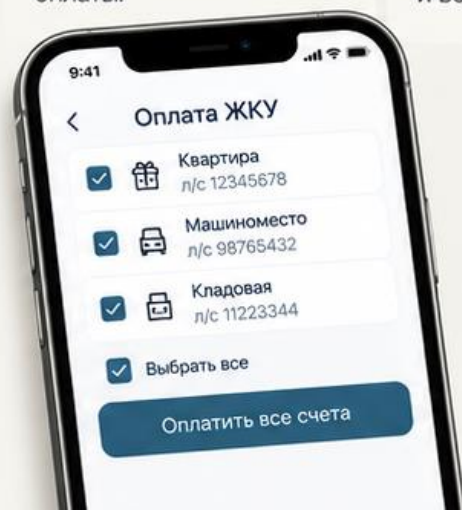


Довольные жители



Своевременные платежи — это

- стабильный денежный поток
- качественное содержание дома
- возможность реализовывать новые проекты



КАК МЫ КОНТРОЛИРУЕМ КАЧЕСТВО?

Системный контроль на всех этапах, чтобы двор и сервис соответствовали ожиданиям жителей.

1



Роботизированный контроль заявок

Автоматизированная проверка и контроль заявок на всех этапах.

2



Ежегодный опрос NPS

Регулярно измеряем уровень удовлетворенности и выявляем точки роста.

3



Тайные посетители

Объективная оценка качества сервиса и соответствия стандартам.

4



Внутренний чек-лист в приложении

Автоматически формирует заявку на устранение недочёта и выбирает исполнителя.

5



Все партнеры работают в приложении

Отвечают на заявки и отправляют электронные документы клиентам.

6



Обращения из «Госуслуги.Дом»

Автоматически отображаются в списке задач в CRM-системе.

7



Автодозвон и эскалация при аварийных ситуациях

Система автоматически связывается с исполнителем и эскалирует задачу руководителю с контролем сроков.

8



Геолокация аварийной службы

На всех машинах аварийной службы установлены сервисы для определения геолокации.



Качество — это система **постоянного контроля**, а не разовая проверка.



Единая цифровая экосистема УК + Умный дом

Все ключевые сервисы управления и технологии дома — в одном цифровом пространстве. Удобно для клиента. Эффективно для управляющей компании.

Интеграция сервисов УК и технологий умного дома создаёт современный стандарт управления жилыми объектами.

Цифровая экосистема УК

Полный цикл взаимодействия с клиентами

-  **Заявки и обращения**
Создание, отслеживание, оценка качества выполнения работ
-  **Оплата услуг**
Квартплата, дополнительные сервисы, история платежей
-  **Информация о доме**
Новости, объявления, документы, графики работ, контакты служб
-  **Сервисы для жизни**
Бронирование общих помещений, мероприятия, полезные услуги
-  **Аналитика и прозрачность**
История обращений, начисления, отчеты
-  **Интеграции и партнерства**
Провайдеры, городские сервисы, маркетплейс решений

Умный дом

(если заложен в продукт или возможна реализация)

-  **Контроль доступа**
Домофон, калитки, шлагбаумы, распознавание номеров
-  **Видеонаблюдение**
Онлайн-просмотр, архив записей
-  **Инженерные системы**
Удаленный контроль и мониторинг (лифты, инженерные сети)
-  Доступные функции зависят от реализованного застройщиком решения или возможности внедрения в конкретном доме.



Результат
для бизнеса



Выше
удовлетворенность
клиентов



Меньше
операционной
нагрузки



Больше прозрачности
и контроля



Рост ценности
объекта



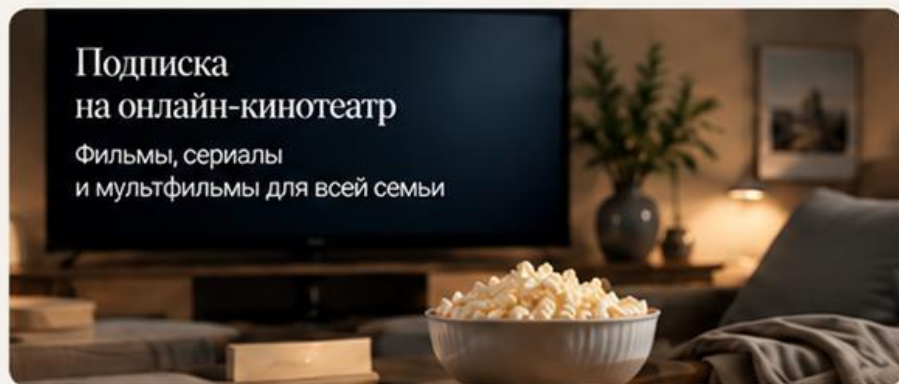
Технологии,
которые создают
доверие

Подписки и полезные услуги как часть экосистемы

Дополнительные сервисы, которые делают жизнь в жилых комплексах комфортнее и удобнее.

Подписки

Качественный контент и развлечения в удобном формате.



Подписка
на онлайн-кинотеатр
Фильмы, сериалы
и мультфильмы для всей семьи



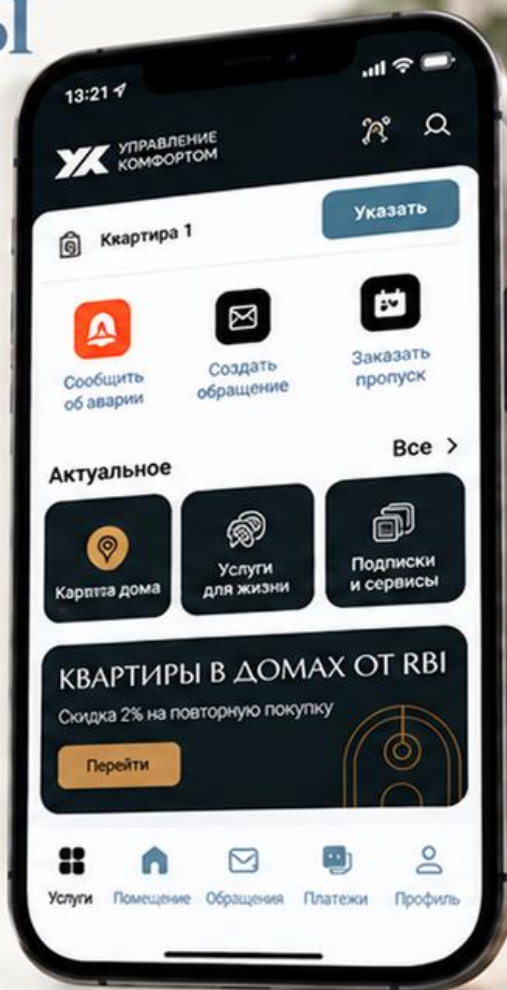
Широкая
библиотека контента



Простое
подключение



Для всей
семьи



Платные услуги

Решение типовых бытовых задач в нескольких кликах.



Клининг

Профессиональная уборка квартир и общих помещений



Мелкий ремонт

Установка, замена, настройка



Вывоз ненужных вещей

Мебель, техника, строительный мусор



Страхование

Квартира, имущество, ответственность



Юридические услуги

Консультации и сопровождение



Забота о питомцах

Выгул, передержка, груминг



И многое другое

Дополнительные сервисы под разные жизненные ситуации



Расширяем возможности
управления домами



Повышаем лояльность
и вовлечённость жителей



Формируем дополнительную
ценность сервиса



Объединяем технологии
и заботу о человеке

Для разных периодов жизни — разное приложение

Единая цифровая экосистема сопровождает клиента на всем пути — от выбора квартиры до комфортной жизни в доме.

Один бренд.
Весь путь рядом.

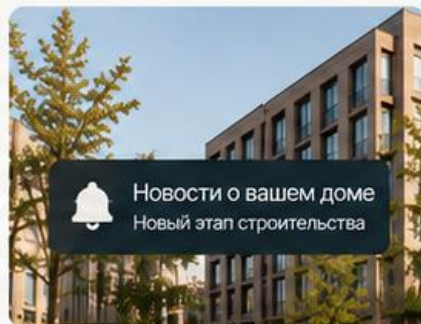
01 Этап покупки



Выбор квартиры
и знакомство с проектом

- Маркет квартир
- Планировки и цены
- Информация о проекте

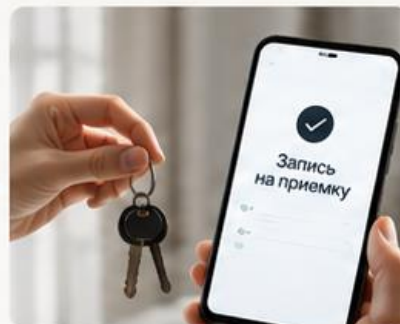
02 До заселения



Актуальная информация
о ходе строительства

- Новости о вашем доме
- Фото и видео
- Сроки и важные обновления

03 Заселение



Удобное заселение
и приемка квартиры

- Подача заявок
- Запись на приемку помещений
- Сопровождение на всех этапах

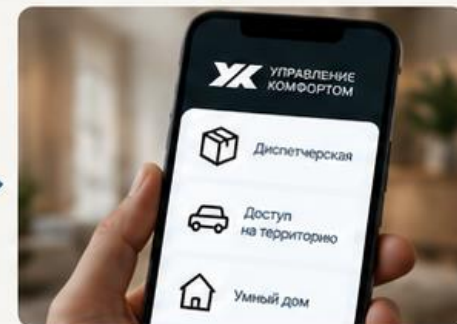
04 Первый год



Адаптация и полезная
информация для новоселов

- Раздел для новоселов
- События и знакомства с соседями
- Советы и инструкции
- Специальные предложения

05 Последующие годы



Управление повседневными
сервисами

- Управление доставками
- Допуск на территорию
- Умный дом
- И другие сервисы



Больше, чем приложение. Цифровой партнер на каждом этапе жизни.





УПРАВЛЕНИЕ
КОМФОРТОМ

КОМФОРТ В КАЖДОЙ ДЕТАЛИ

8(800)505-25-67

info@uprkom.ru

uprkom.com