

**Как «цифра» помогает
управляющим компаниям
развивать сервисы и
становиться
клиентоцентричными**

Анна Боярских

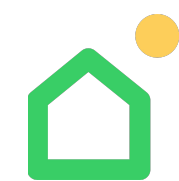
Давайте знакомиться

ПИК

Комфорт

Руководитель разработки
клиентских продуктов
ПИК Комфорт

- Делала все цифровые сервисы для жителей домов



Домá

Директор по продукту
«Домá»

- Разрабатываем цифровые сервисы для УО и жителей
- Хотим повысить эффективность бизнеса и качество сервиса для жителей

Анна Боярских

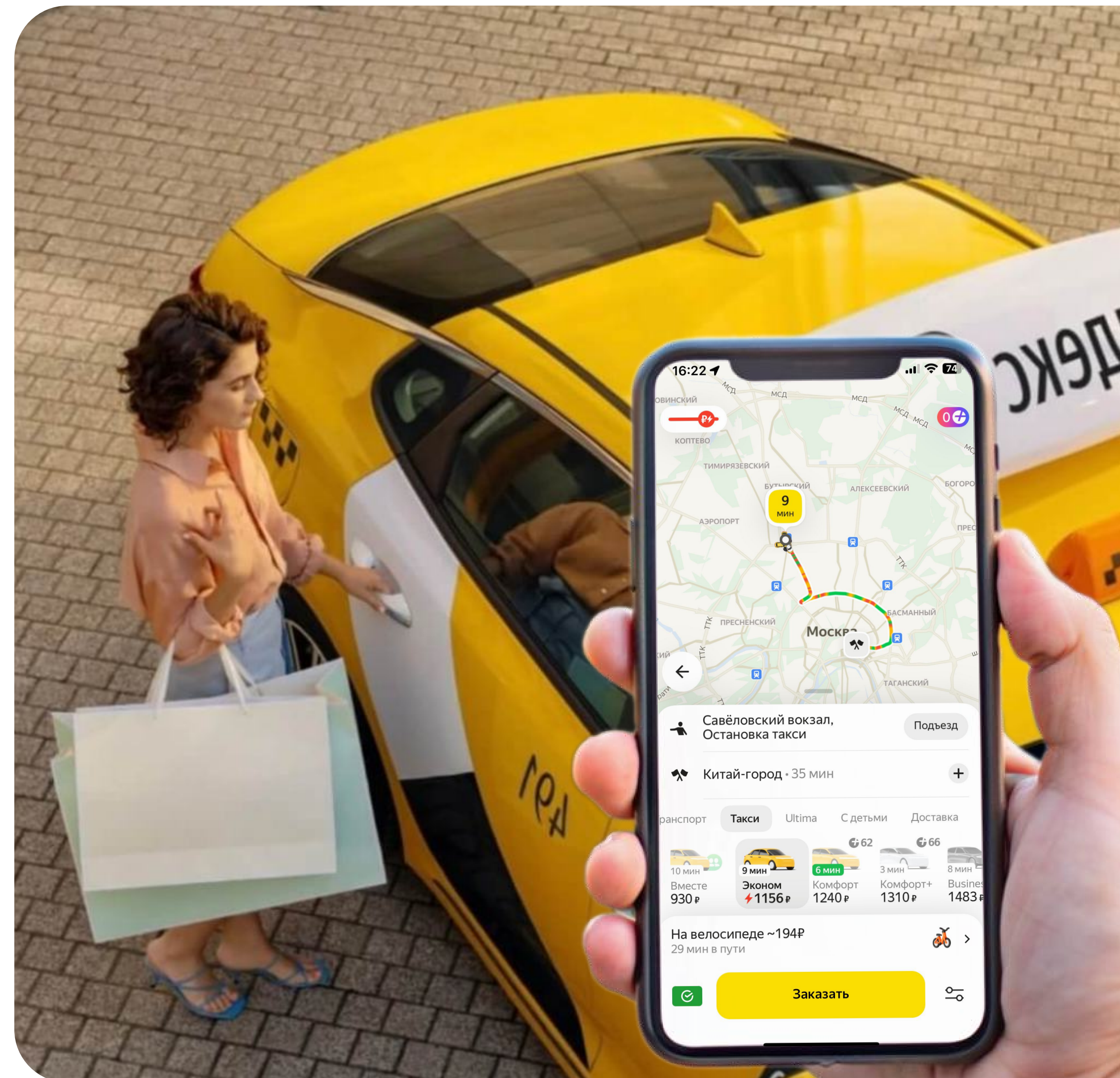
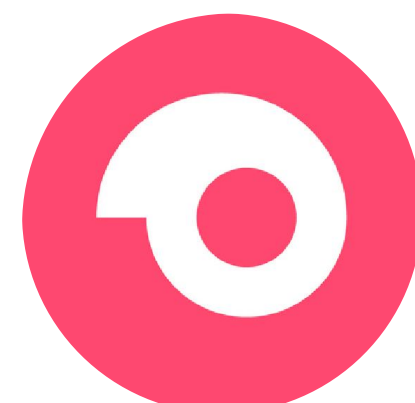
работаю в ЖКХ 11 лет



Откуда берутся ожидания в сервисе

Современный человек хочет:

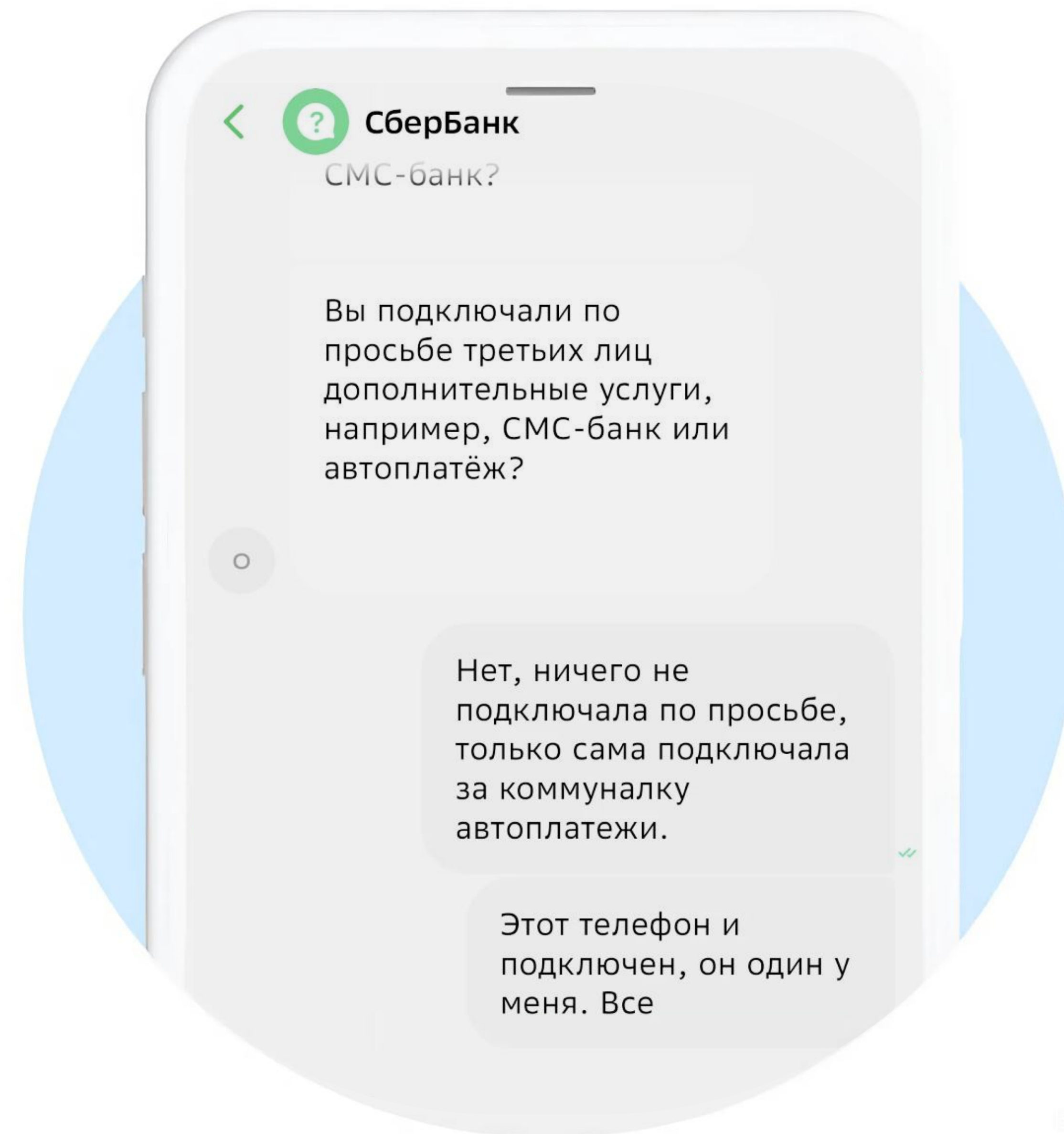
- ◆ Заказать услугу одной кнопкой так же, как вызвать такси



Откуда берутся ожидания в сервисе

Современный человек хочет:

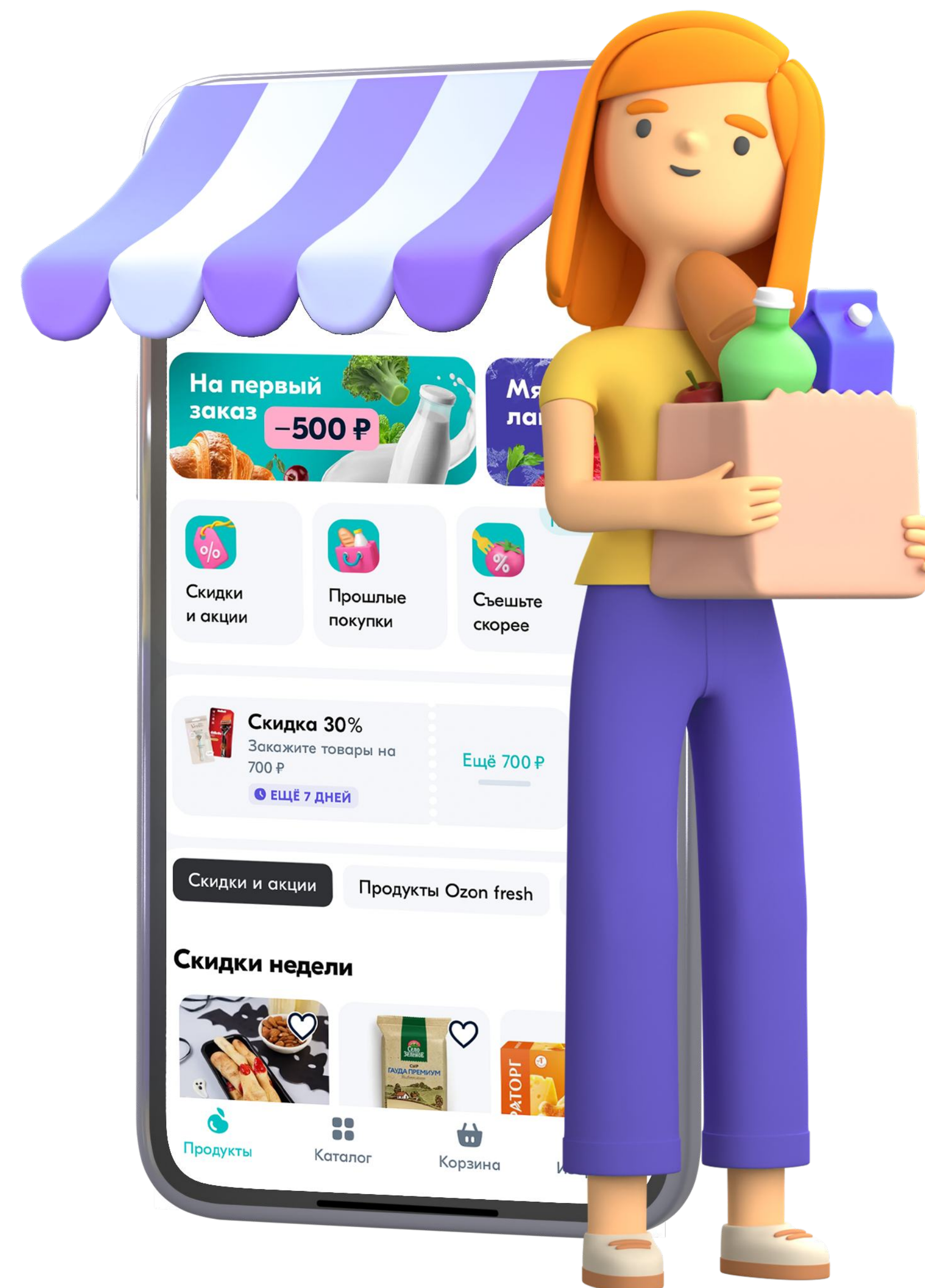
- ◆ Заказать услугу одной кнопкой так же, как вызвать такси
- ◆ Решать любую свою проблему в чатике с оператором как в банке



Откуда берутся ожидания в сервисе

Современный человек хочет:

- ◆ Заказать услугу одной кнопкой так же, как вызвать такси
- ◆ Решать любую свою проблему в чатике с оператором, как в банкинге
- ◆ Быструю доставки товара / услуги формируют с помощью большого маркетплейса



Откуда берутся ожидания в сервисе

Современный человек хочет:

- ◆ Заказать услугу одной кнопкой также, как вызвать такси
- ◆ Решать любую свою проблему в чатике с оператором, как в банкинге
- ◆ Быструю доставку товара / услуги формируют с помощью большого маркетплейса

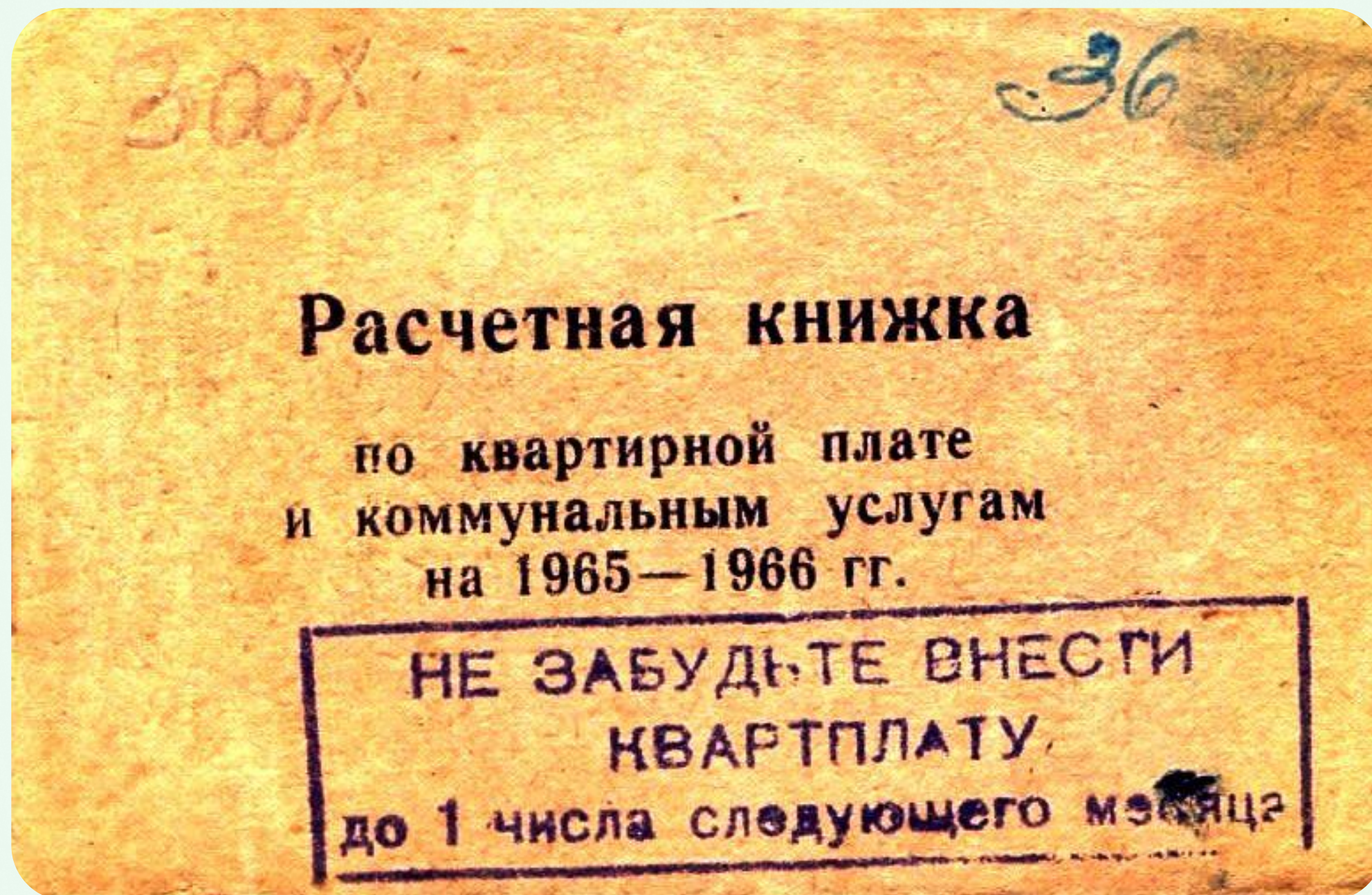
Современный бизнес хочет:

Всего что есть выше, но самое лучшее за минимальное количество денег

От УК ожидают того же клиентоцентричного подхода и лояльности к клиентам, то есть жителям

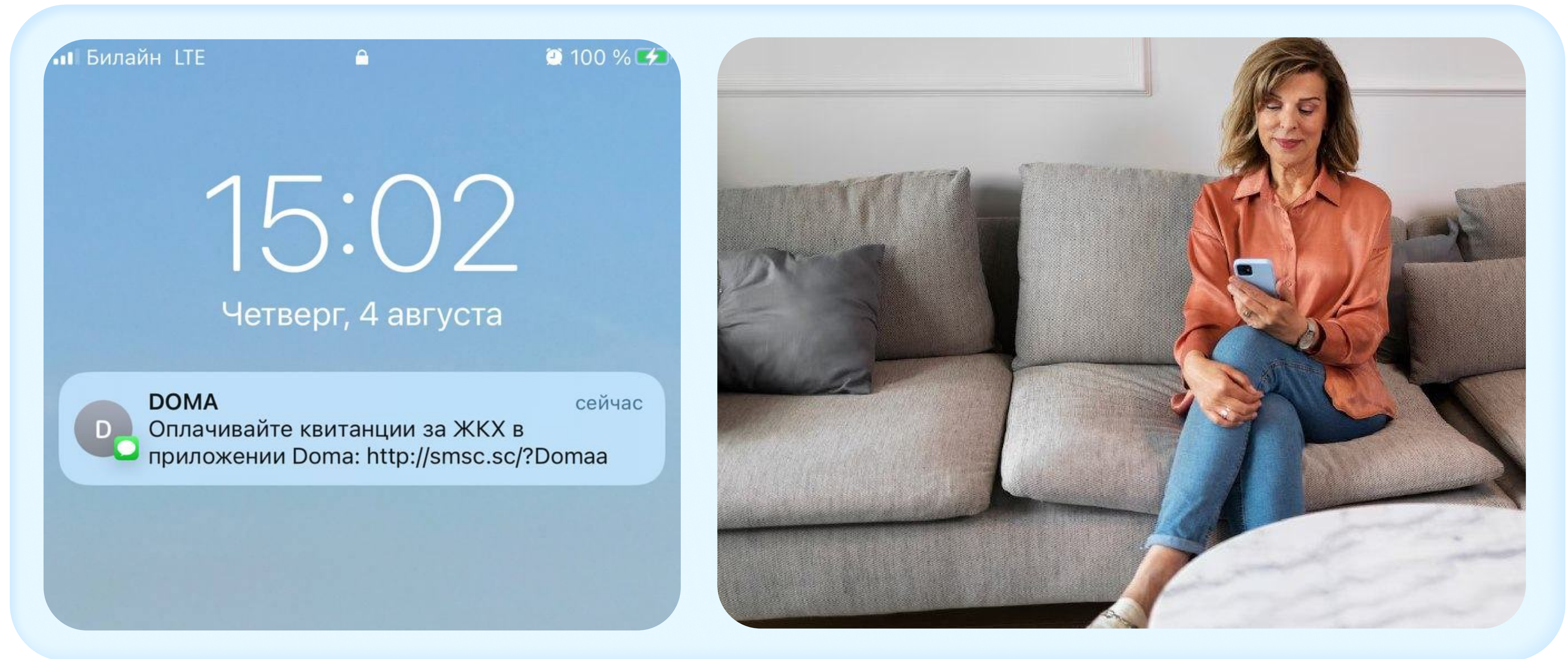


С чего начиналась трансформация →



Так работал **бизнес-процесс по сбору начислений** в 1965 году
— от квитанции до платежа

➔ Переход в цифровую среду



Как работает процесс получения денег от жителя **сейчас**

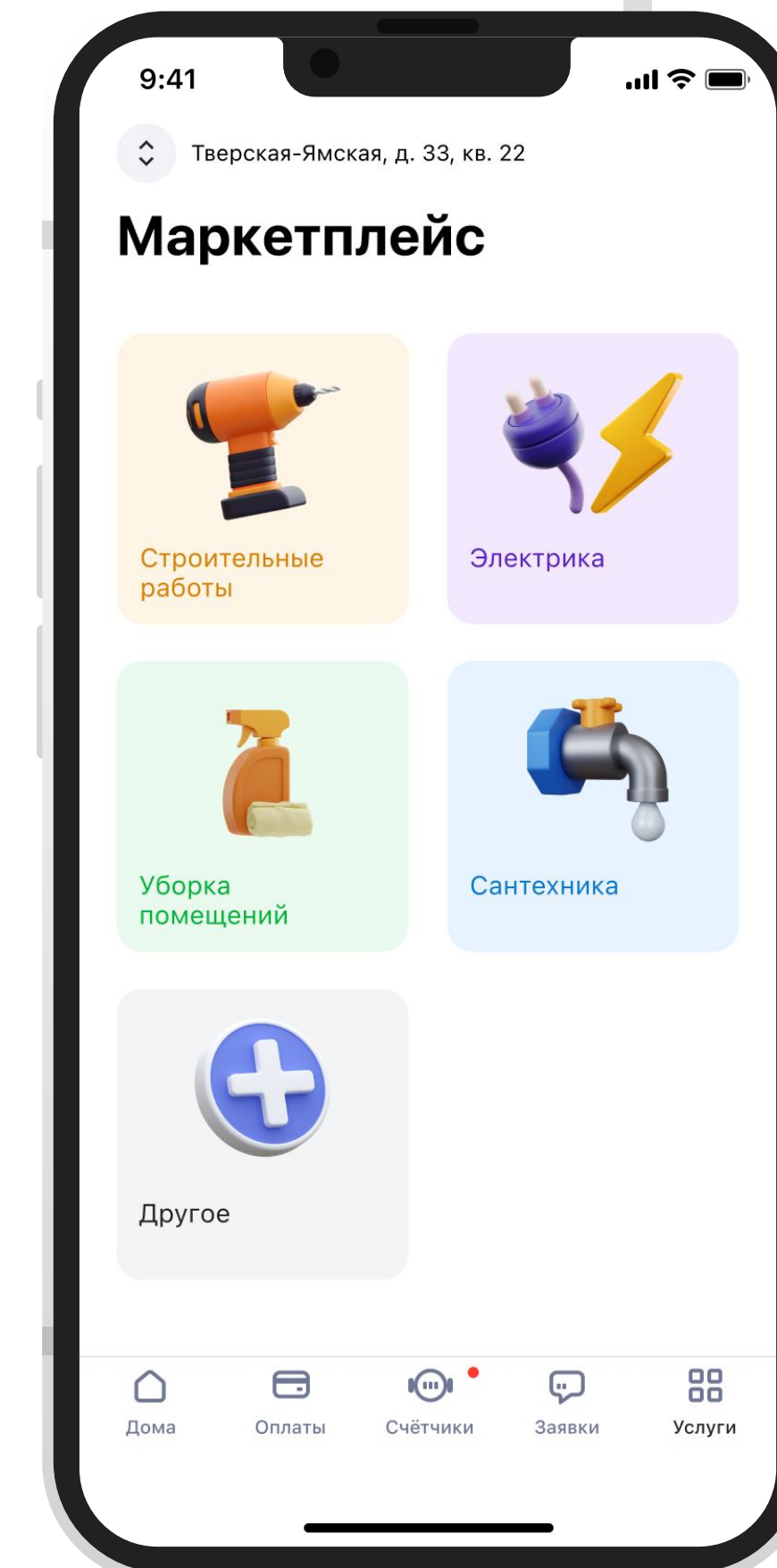
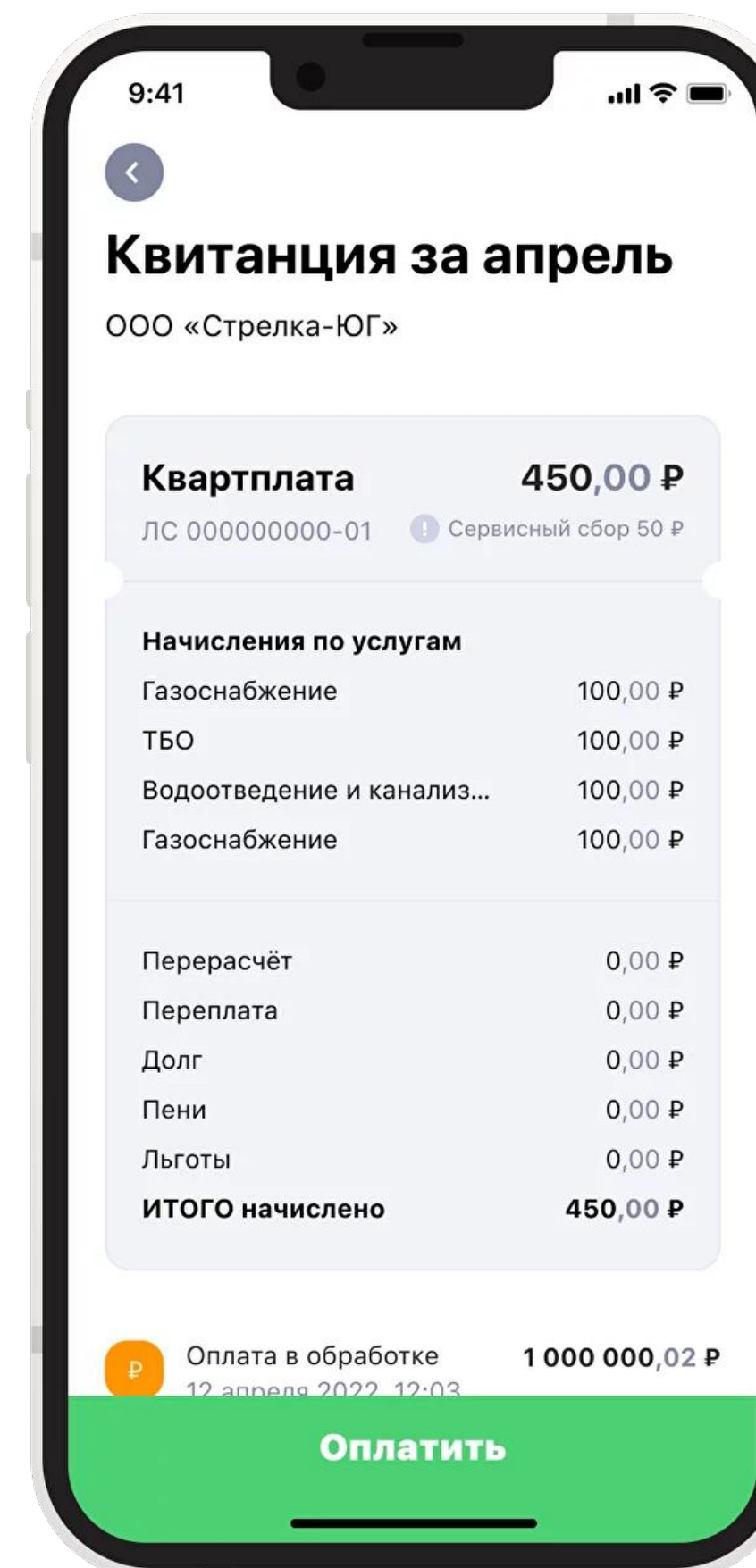
Какие сейчас есть возможности

Мобильное приложение жителя

Мобильное приложение от Домов — помощник жителя в участии в жизни дома, оплаты коммунальных услуг, передачи показаний счётчиков, оформления заявок и заказа дополнительных работ.

Ключевой функционал:

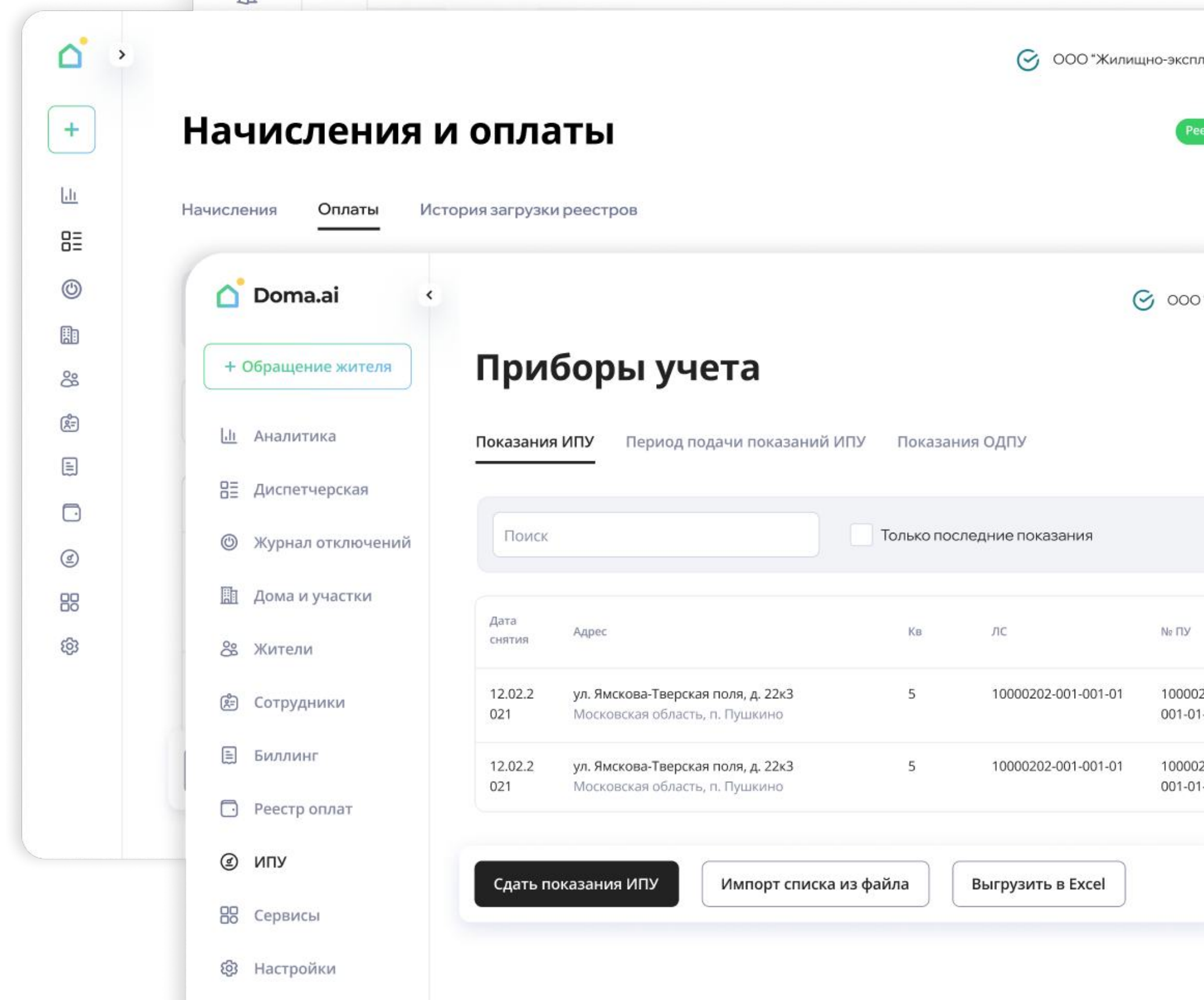
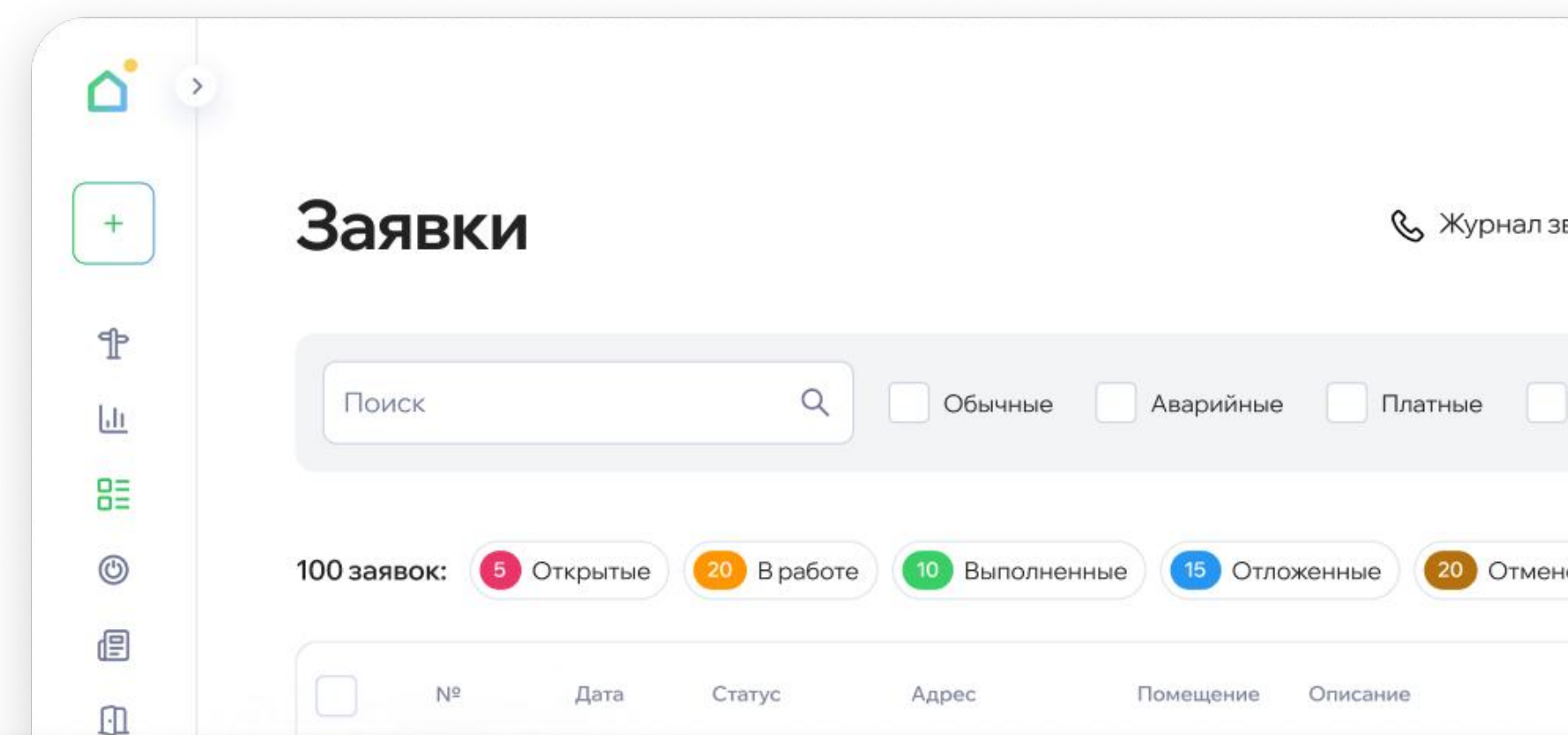
- 1. Оплата ЖКУ** — удобно в пару кликов
- 2. Заявки** — напрямую в УК, без походов в офис и звонков
- 3. Новости** — самые актуальные события в жизни дома
- 4. Передача ИПУ** — можно передавать быстро онлайн
- 5. Маркетплейс** — качественные услуги напрямую от УК



Какие сейчас есть возможности

**Комплексное решение для ЖКХ:
онлайн-платформа для управления МКД,
с которой легко:**

1. Вести в одном окне базу данных МКД в управлении, их жителей, сотрудников УО и показаний ПУ
2. Работать с обращениями жителей и фиксировать отключения по закону
3. Работать с платежами за ЖКУ и снижать дебиторскую задолженность
4. Строить качественную коммуникацию с жителями
5. Анализировать показатели для принятия бизнес-решений



Какие сейчас есть возможности

Дополнять базовые функции благодаря витрине мини-приложений от проверенных партнеров или разрабатывать собственные через понятное API

Уже сейчас решения на платформе помогают:

- ◆ Работать с ГИС ЖКХ
- ◆ Настраивать интеграции с популярными биллингами
- ◆ Обслуживать лифты
- ◆ Оформлять право собственности онлайн
- ◆ Управлять устройствами умного МКД
- ◆ Создавать объявления для жителей онлайн
- ◆ Находить подрядчиков для АДС, бухгалтерии, поверки ПУ, работы с должниками и др.



Мы решили пойти чуть дальше

Клиенты Домов теперь могут отправить новость/
уведомление своим клиентам в СберБанк Онлайн:

Какие задачи мы помогаем решать
«Новостями»:

1. Даем максимальный охват среди ваших жителей — СберБанк есть у всех
2. Помогаем снизить затраты на персонал, который уведомляет жителей и обрабатывает заявки
3. Даем способ повысить лояльность среди жителей благодаря простому инструменту коммуникации

Выберите шаблон, чтобы создать новость для СберБанк Онлайн

В СберБанк Онлайн можно отправить только шаблонный текст. Выберите подходящий из списка.

Отключение из-за аварии

Горячая вода Холодная вода Горячая и холодная

Период: время начала и окончания

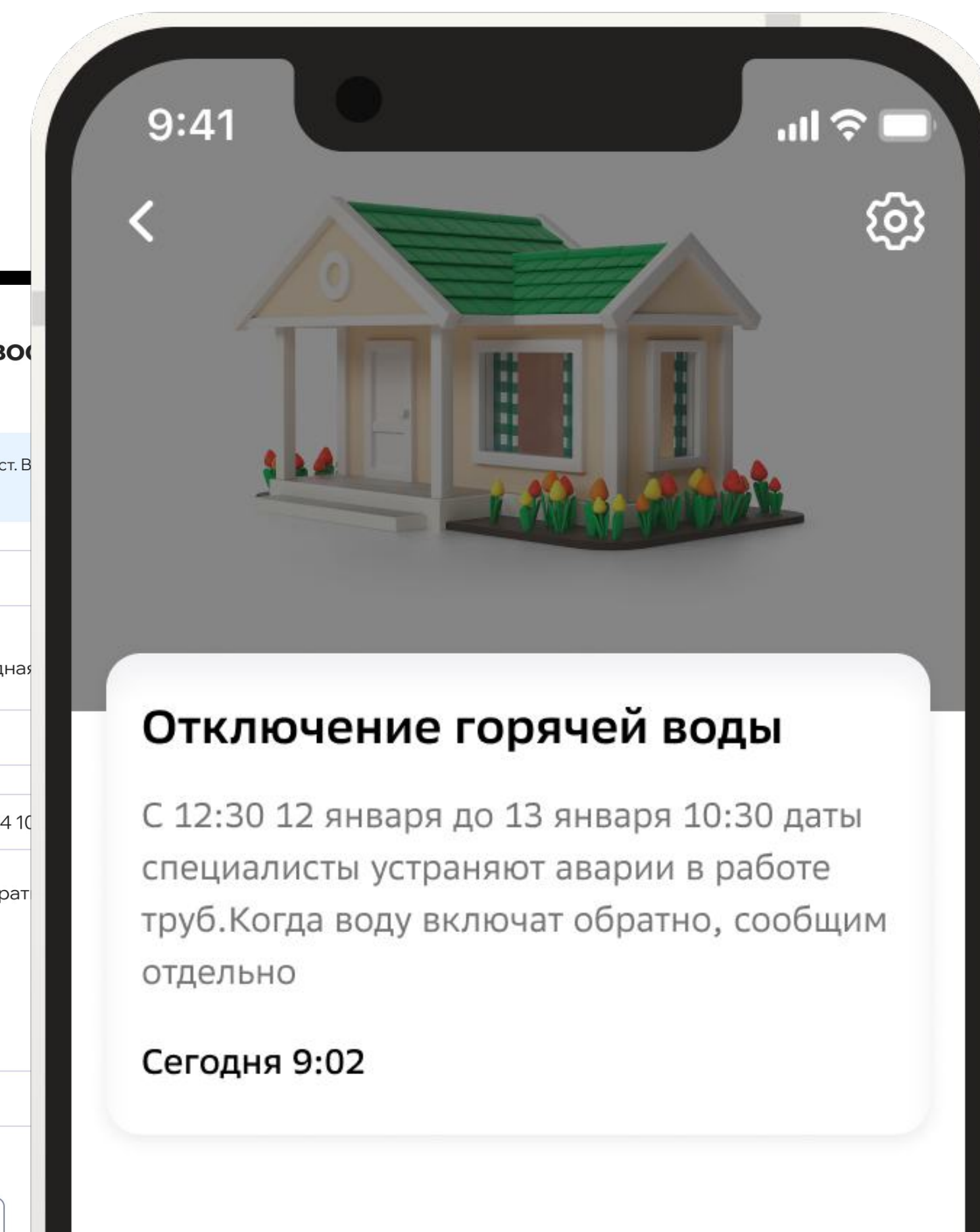
с 12 января 2024 12:30 до 13 января 2024 10:30

Добавить в текст новости фразу «Когда воду включают обратно, сообщим отдельно»

Выберите адресатов

ул. Ямскова поля, д. 22к1 X

Далее Не отправлять в СберБанк Онлайн



Что нас ждет в будущем

- ◆ **Дом будет центром жизненных интересов**

А значит УК будут еще больше вовлечены в обеспечение комфорта на всех уровнях

- ◆ **Конкурентно способные будут компании, которые достигли цифровой зрелости — это когда цифровые сервисы глубоко интегрированы в процессы организации**

Это позволит УК персонализировать услуги и обслуживания домов — дешево

- ◆ **Предсказывать затраты и инциденты, а значит управлять этим**

Быть экстремально финансово эффективными



 Домá



Спасибо за внимание!



 email: anna@doma.ai

 tg: [@AnnaLiftoff](https://t.me/@AnnaLiftoff)