

# Управляющая компания Самолет



От ЖЭК к Цифровой компании



самолет

## Управление жилой недвижимостью

Управляющая компания Самолет является лидером отрасли в управлении жилой недвижимостью и обеспечивает высокие показатели финансовой эффективности

## Цифровизация

- Используем современные цифровые решения: удобное приложение для общения с жителями и приема заявок, единая диспетчерская служба, “система умный дом”.
- Развиваем масштабируемое биллинговое решение

## Организация соседских сообществ

- Создаем и помогаем сообществам жителей
- Активно вовлекаем жителей в решение вопросов
- Открываем соседские центры для воплощения идей сообществ

## Клиентские сервисы

- Задаем высокий стандарт обслуживания в клиентских офисах
- Предлагаем широкий спектр услуг через наше приложение
- Используем CSI и NPS для выстраивания моделей взаимодействия с жителями

Площадь в управлении

**10+ млн м<sup>2</sup>**

Количество жителей

**500+ тысяч**

Период деятельности

**8 лет**



Количество  
лицевых счетов

**200 000**

Количество  
местных сообществ

**200+**



NPS

**22**

Собираемость  
платежей

**103%**

Кол-во аварийных  
заявок (на 1000 м<sup>2</sup>)

**0,61**

## Направления цифровизации

- ЕДС – Единая диспетчерская служба
- АРМ ДЗ – Работа с дебиторской задолженностью
- ЕМП – Единое место перерасчетов

## Цель

Эффективное управление районами

## Задачи

- Повышение качества обслуживания
- Единые стандарты работы персонала
- Улучшение собираемости
- Рост эффективности бизнес-процессов



## Как было

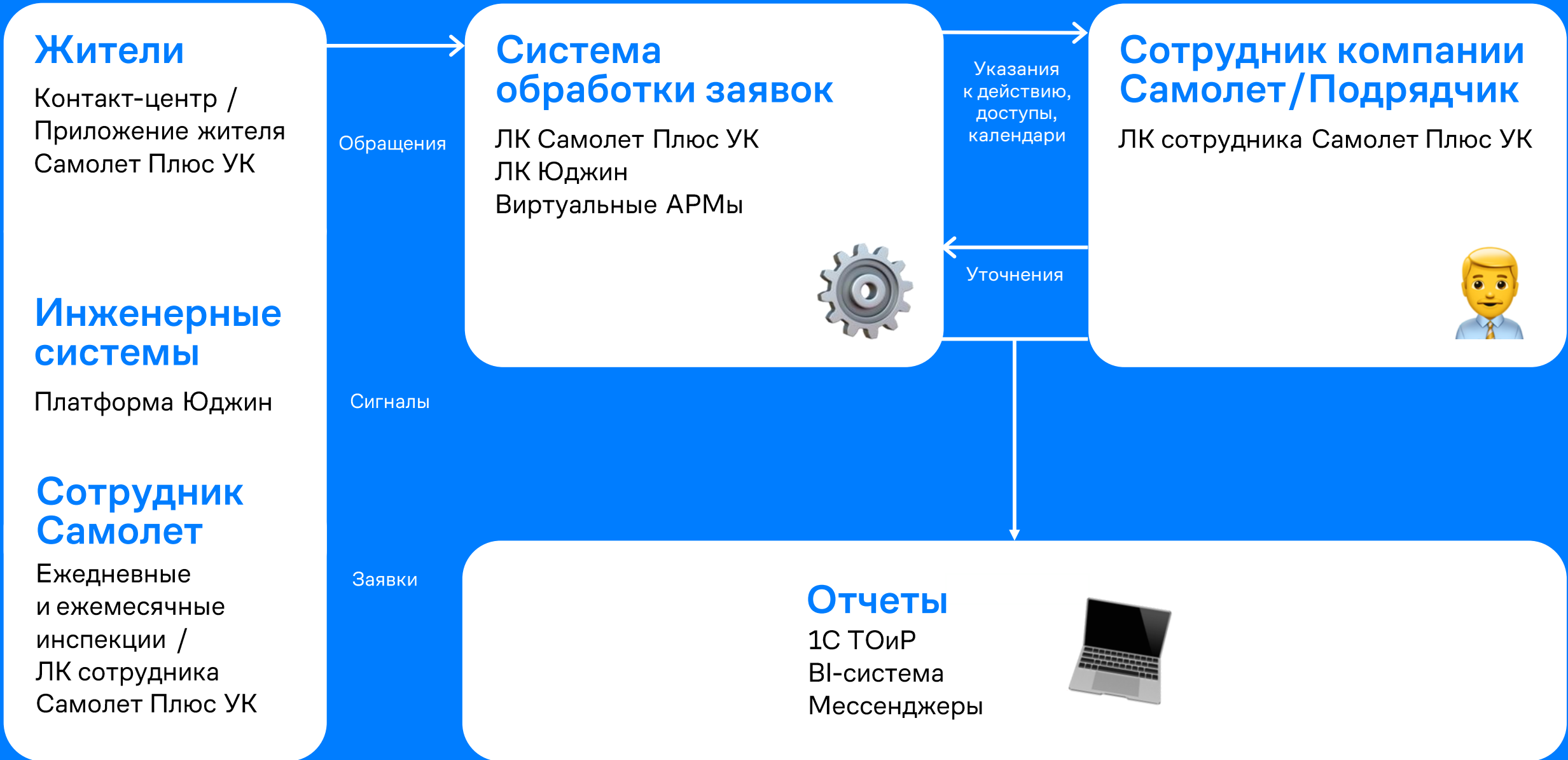
- Отсутствие единых стандартов управления ОДС
- Низкий % справедливости и оперативности обработки заявок
- Ручной контроль за сигналами АРМ
- Неэффективное использование нежилых помещений
- Высокие производственные издержки на работу с заявками на бумаге
- Высокий ФОТ: 1 ЖК = 4 диспетчера
- Всего 106 диспетчера на 26 ЖК



## Как сейчас

- Централизация процессов, унифицированный подход в работе диспетчеров
- Единое окно получения заявок как от жителей, так и от инженерных систем
- Высокий % справедливости и оперативности обработки заявок на уровне 90-95%
- Формирование и доставка аварийного сигнала-заявки об аварии, составляет до 5 мин.
- Автоматическое формирование заявок с назначением на исполнителя
- Автоматическое планирование ремонтных и планово-предупредительных работ
- Всего 46 диспетчеров на две ЕДС





## СКУД



Отслеживание открытия дверей технических помещений и т.д. в любое время суток для дополнительного контроля проходов

## Электроснабжение



Отслеживание и информирование состояния вводных распределительных линий в ВРУ. Формирование автоматических заявок о внештатных ситуациях с просадками напряжения

## Системы диспетчеризации лифтов



- Мониторинг работы лифтовой системы
- Определение критичного времени простоя лифта
- Автоматическое формирование заявки
- Формирование отчетности по простоям лифтов за период

## Предупреждение аварийных ситуаций

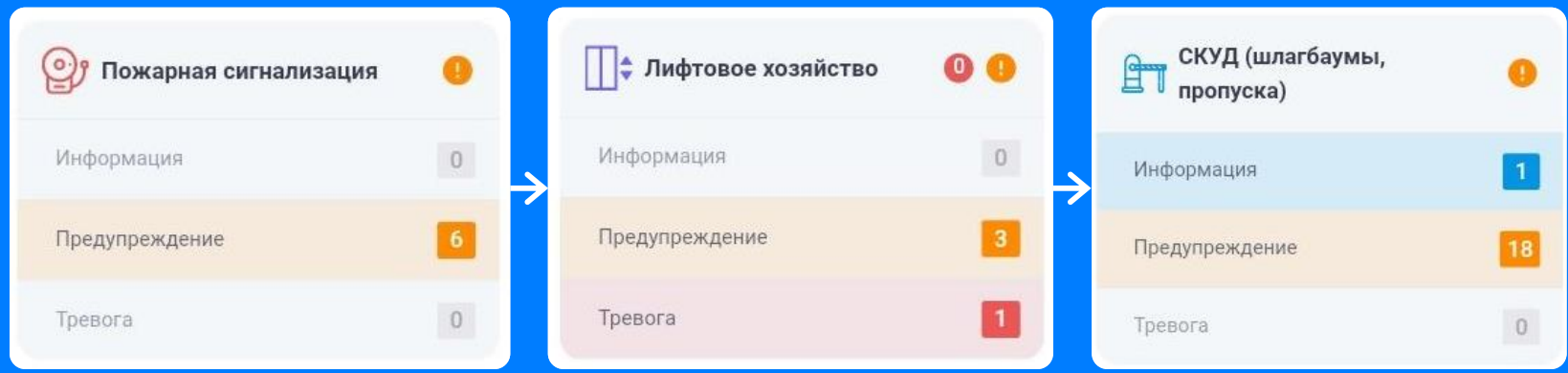


- Формирование автоматической заявки при получении сигналов от инженерных систем в т.ч. датчики затопления и авариях на вентустановках и насосах
- Уведомление о потере связи с оборудованием
- Поступление заявки в приложение исполнителя
- Просмотр отчетности по заявкам и авариям инженерных систем

Проекты	Проектные сигналы				
	АСУД	АППЗ	СКУД	Лифтовое хоз.	Электроснабжение
Люберцы	да	да		да	да
Некрасовка	да	да		да	да
Томилино	да	да		да	да
Алхимово	да	да		да	да
Остафьево	да	да		да	да
Пригород Лесное	да	да		да	да
Внуково	да	да		да	да
Н. Внуково	да	да		да	да
Путилково	да	да		да	да
Химки	да	да		да	да
Заречье	да	да	да	да	да
НВ	да	да	да	да	да
Мытищи	да	да	да	да	да
Тропарево	да	да	да	да	да
Прибрежный Парк	да	да	да	да	да
Горки Парк	да	да	да	да	да
Спутник	да	да	да	да	да



- Отображение в одном окне географически распределенных объектов
- Фильтрация по ЖК и зданиям
- Звуковое информирование и цветовая индикация не просмотренных событий
- Просмотр списка активных аварий по инженерной системе
- Прямой переход к оборудованию, заявке с активной аварией
- Оперативное информирование в ТГ канал службы ГИ
- Автоматическое назначение исполнителей на профильные заявки





## Штат

- Руководитель диспетчерских служб  
1 сотрудник
- Старший диспетчер  
2 сотрудника
- Линейный диспетчер  
44 сотрудников

## Реализовано

- Приобретение помещений для ЕДС
- Затраты на ПО и интеграции систем

## Экономика

- Переход от ОДС к ЕДС:  
снижение ФОТ на 50%
- Инвестиции на направление:  
единоразово 25% от годовых затрат на ОДС
- Ежегодная экономия: 46%

Более 9000 корректировок в год

В бизнес-процессе проведения корректировок участвуют: расчетный центр, управляющие ЖК, бухгалтерия

## Как было

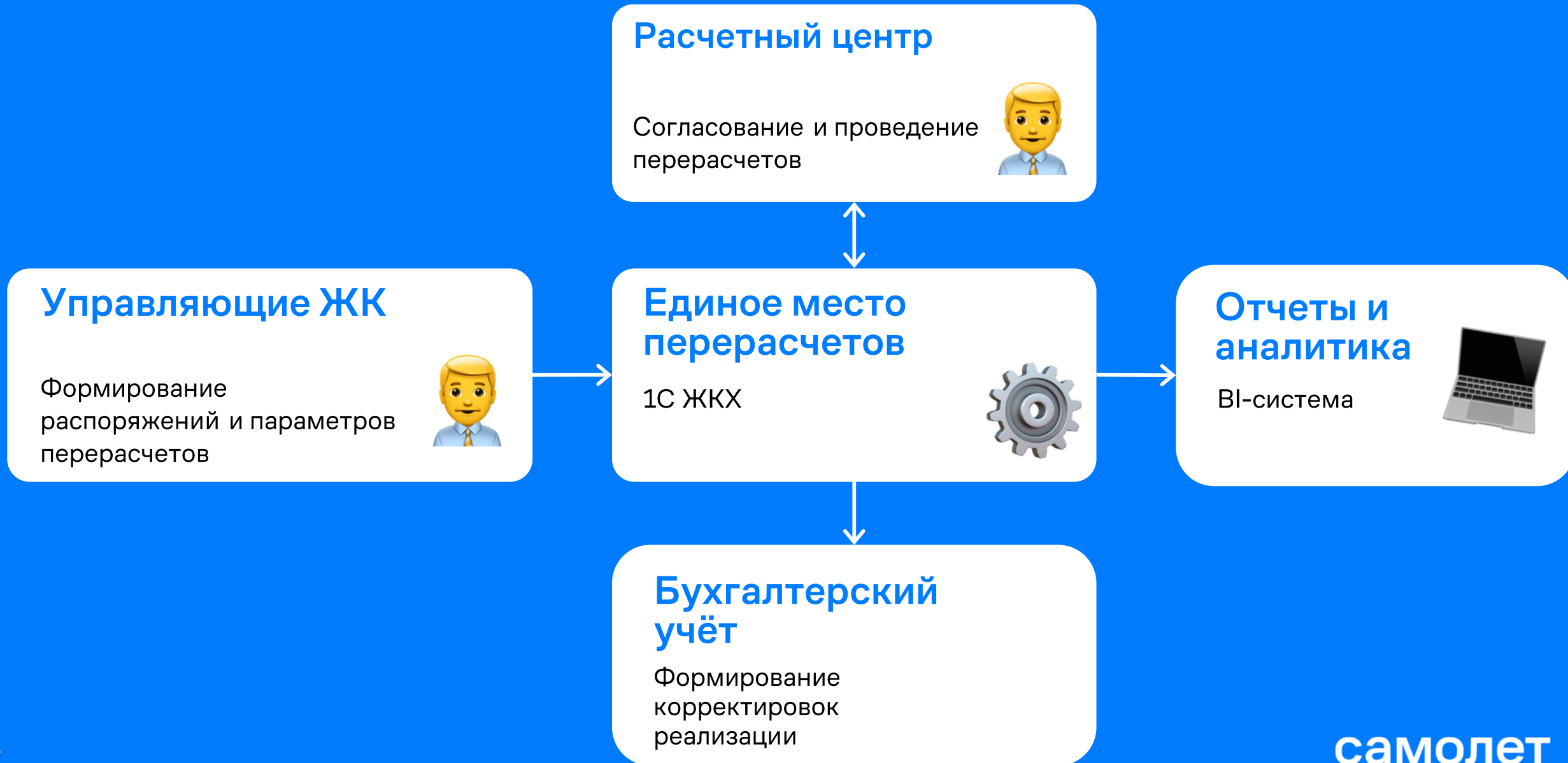
- Перерасчёты формируются вручную сотрудниками расчетного центра
- Длительный процесс коммуникаций согласования корректировок
- Сроки проведения корректировок до 1-2 недель
- Ручное отражение корректировок в бухгалтерском учёте



## Как есть

- Все перерасчёты проводятся через единое окно
- Перерасчёты формируются в полуавтоматическом режиме в режиме согласования
- Минимальное количество коммуникаций согласования корректировок
- Сокращение сроков проведения корректировок до
- Автоматическое отражение корректировок в бухгалтерском учёте





## Единое место перерасчетов

Представляет из себя АРМ, в котором работают управляющие ЖК и сотрудники расчетного центра, где первые формируют распоряжения и устанавливают параметры запрашиваемых корректировок, а вторые подтверждают запросы в системе на перерасчеты

## Регулярные корректировки

Система рассчитывает следующие виды: по площади, проценту, тарифу, новым услугам, по фиксированной сумме, недопоставку по объекту содержания

## Годовая корректировка услуг

Проведение в системе годовой корректировки по услугам отопления и поставкам холодного и горячего водоснабжения с учётом изменения владельцев лицевых счетов, площадей помещений, тарифов

## Интеграция с бухгалтерской системой учёта

Ежемесячный автоматический обмен по проведенным начислениям и корректировкам для отражения документов реализации и корректировок реализации

## Как было

- Процент собираемости ~90%
- Высокий % просроченной задолженности
- Высокие производственные издержки на работу с задолженностью
- Ручная работа с каждым конкретным лицевым счетом



## Как сейчас

- Процент собираемости >100%
- Стандартизированный процесс работы с дебиторской задолженностью
- Совокупный объем дебиторской задолженности не превышает 1 месяца начислений
- Сквозная отчетность для управленческого учёта
- Аналитика эффективности проводимых мероприятий по взысканию задолженности
- Весь комплекс работ запускается и управляется одним сотрудником





## АРМ работы с дебиторской задолженностью в 1С ЖКХ

Выступает в роли маршрутизатора для других систем как Самолета, так и интегрированных внешних. Формирует задачи и выгружает отчетные данные по работе с дебиторской задолженностью

## Личный кабинет мастера в приложении Самолет Плюс УК

Инженеры работают с заявками на ограничение подачи коммунальных услуг должникам и на их повторное включение

## Конструктор акций для должников

Формирование списков жителей по заданным критериям на участие в акциях:

- поощрения добросовестных плательщиков
- стимуляции погашения задолженности

## Консолидированная отчетность

Представление отчетности по дебиторской задолженности в различных разрезах: по ЖК, домам, услугам, типам помещений

Управляющая компания Самолет — это современная цифровая сервисная организация в сфере ЖКХ, один из лидеров отрасли, который гарантирует:

Стабильный уровень рентабельности  
Устойчивое развитие

Высокую удовлетворенность жителей

Прозрачность управления

Известный бренд и поддержку Группы Самолет



Работа на объекте управляющей компании Самолет добавляет 3% к стоимости  
(согласно внутренним исследованиям)

Позволяет повысить лояльность жителей и совершать сделки по рекомендациям. Возможно распределение прибыли между девелопером и управляющей компанией





## Мы готовы

- Поделиться экспертизой и лучшими практиками
- Помочь выстроить ваши бизнес-процессы
- Интегрировать наши программные решения

Контакты для сотрудничества:

Золотин Борис

Телеграмм: @boris\_z

Почта: b.zolotin@samolet.ru

