

Диспетчер  24

# Стратегическое управление жилфондом

на основе управления клиентским опытом

## Диспетчер 24 – это:

**200+**

клиентов застройщиков и управляющих компаний по всей России

**10+**

лет опыта в сфере ЖКХ и клиентского сервиса

**100+**

операторов в профессиональном контакт-центре для УК

**400+**

сценариев работы с обращениями

ЭТАЛОН

Service  
управляющая компания

HOME  
RD

ЛИДЕР

Дом-Строй Сервис  
управляющая компания

ОГНИ  
HOME

Неометрия  
управляющая компания

## Ключевые партнеры



### Горсерв

Агрегатор платных бытовых услуг. Фиксированные цены, полный контроль исполнителей и гарантия на выполненные работы



### МТС

Технологический партнер - интегратор АСУЗ и сервисов Умного дома. Обеспечивает установку и поддержку оборудования и управление базой данных СКУД.



### Ujin

Технологический партнер для реализации сервисов СКУД и умного здания. Объединяет экспертизу в инженерных системах, искусственный интеллект и инновации в области интернета вещей

### АСТЕЛИКА

### Астелика

Технологический партнер в части анализа данных и создания рекомендательной системы для УК на основе искусственного интеллекта

## Почему важно делать клиентов счастливыми?

Не буду платить за коммуналку

Я вам такой отзыв в интернете оставлю

Пусть прокуратура с вами разбирается

Никогда не куплю квартиру в ваших домах



**НЕДОВОЛЬНЫЙ  
КЛИЕНТ**

Всегда вовремя оплачиваю счета

Отличный сервис – расскажу соседям

Рекомендую УК друзьям и знакомым

Через пару лет куплю квартиру побольше у того же застройщика



**ДОВОЛЬНЫЙ  
КЛИЕНТ**

## Стратегия, ориентированная на клиента, приносит успех



### Удержание клиентов

Лояльные жители не хотят менять УК даже при покупке новых квартир



### Рост жилфонда

За счет своих домов и перешедших из других управляющих компаний



### Отсутствие жалоб

Клиентоцентричный подход позволит избежать штрафов и лишения права управлять МКД



### Собираемость платежей

Довольные жители оплачивают коммунальные услуги вовремя и в полном объеме



### Доход от платных услуг

С ростом доверия жителей к УК растет количество заказов и средний чек доп. услуг

# Счастье клиента можно измерить

## Метрики клиентского опыта

**CES**

**насколько удобно создать заявку** – оценка CES (индекс клиентских усилий – метрика, показывающая степень удобства взаимодействия с компанией)




**CSI**

**насколько довольны качеством выполненной работы** – оценка CSI (индекс удовлетворенности клиента – показывает, насколько клиенты довольны товарами, услугами, обслуживанием и компанией в целом)



**NPS**

**готовы ли рекомендовать УК знакомым** – оценка NPS (индекс потребительской лояльности – помогает понять, насколько сильно клиенты любят или ненавидят вашу компанию)

## Инструменты

-  Опросы в приложении
-  Звонки от операторов
-  Рассылка анкет

## Периодичность

-  CSI и CES – при выполнении каждой заявки
-  NPS – через 3 месяца после заселения и затем – каждые 6 месяцев

## Принципы стратегии



# Внедрение стратегии, ориентированной на клиента

1



## Регулярно измерять качество клиентского опыта

- качество выполняемых работ (CSI)
- удобство подачи заявок (CES)
- лояльность к УК (NPS)

2



## Выстроить систему сквозной аналитики

Связь оценок клиентов с эффективностью бизнес-процессов на всех уровнях:

- от общего среза по регионам до конкретного ЖК
- от общих типов работ до конкретных заявок
- от рейтинга исполнителей до вклада конкретного сотрудника в общую оценку

3



## Предвосхищать ожидания клиента

- составлять список регламентных работ, учитывая пожелания и замечания жителей
- контролировать выполнение планово-предупредительных работ в чек-листах



## Внедрение стратегии, ориентированной на клиента

4



### Создать цикл постоянного улучшения клиентского опыта

- собирать и анализировать оценки
- вносить изменения и проверять результат
- давать обратную связь клиентам

5



### Завязать KPI сотрудников на оценку клиентов

- оценивать качество работы сотрудника, опираясь на мнение клиента
- сделать обратную связь от жителей прозрачной для сотрудников
- составлять рейтинги сотрудников: поощрять и оставлять только тех, кто работает с клиентами лучше остальных

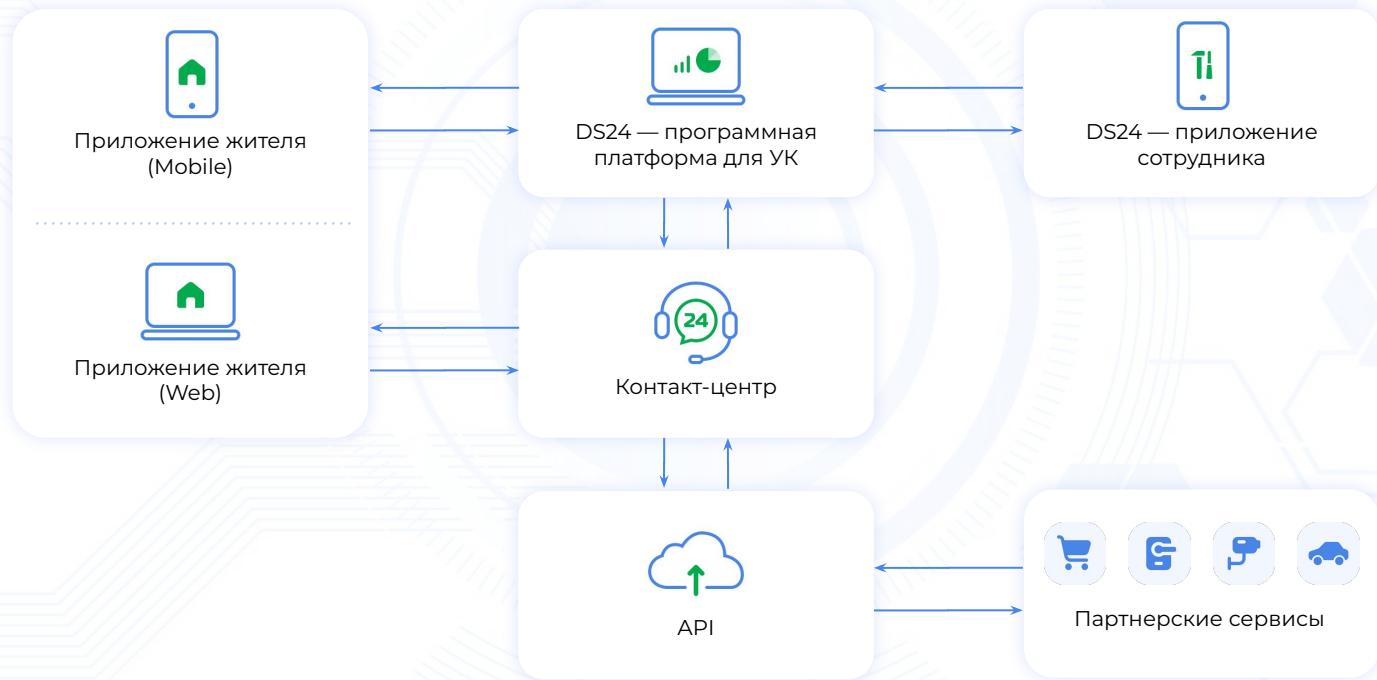
6



### Обеспечить высокое качество услуг

- легкая подача обращений и быстрое выполнение заявок
- понятная передача показаний и удобные платежи
- управление доступом и сервисы умного здания
- регулярные новости и отчеты о проделанной работе
- разъяснения по жилищным законам

# Все системы должны быть взаимосвязаны

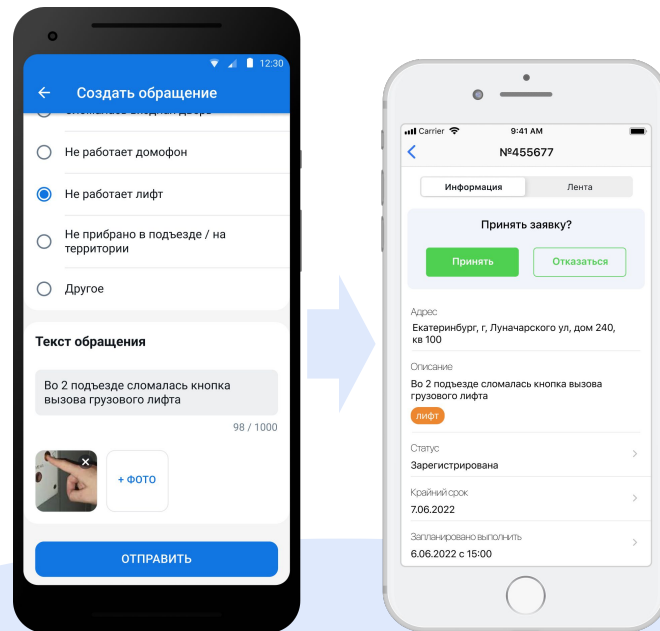


## Необходимо выстроить процесс выполнения заявок

- 1 Житель обращается через мобильное приложение, веб-кабинет или звонит в контакт-центр
- 2 Каждое обращение регистрируется и создается заявка
- 3 На заявку мгновенно назначается исполнитель

### Контроль автоматизирован:

- исполнители получают уведомления в приложении сотрудника и звонки операторов КЦ
- руководители мониторят выполнение заявок и получают уведомления о нарушениях
- жители контролирует выполнение заявок у себя в приложении



# Сбор обратной связи должен быть автоматизирован

Жители ставят оценки по каждой заявке

## Оценки собираются регулярно:

качество выполнения заявок (CSI)

удобство подачи заявок (CES)

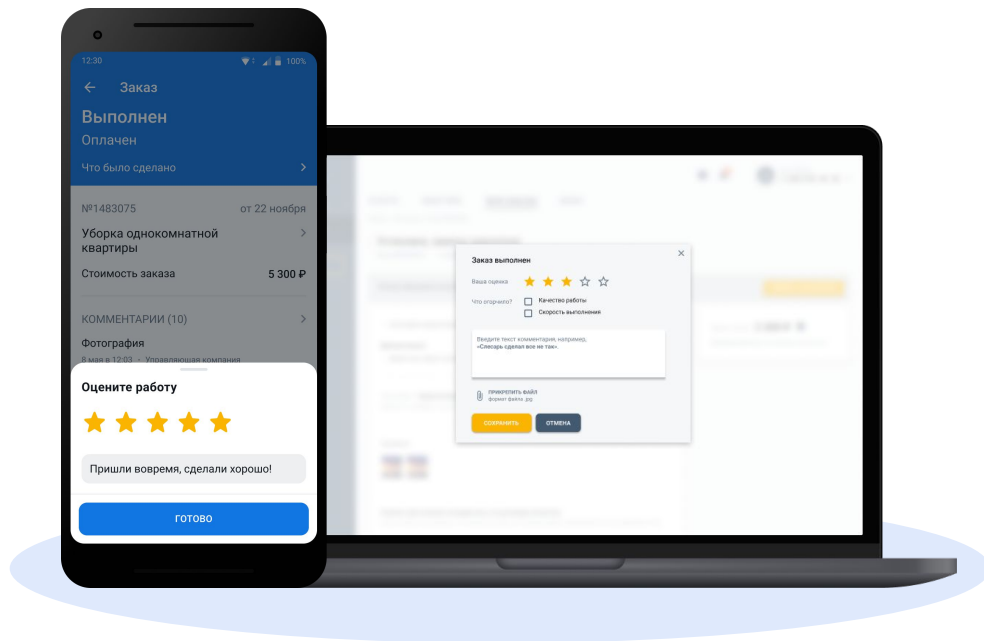
## Клиенты указывают детали:

причины отмены заявки

комментарии к оценкам

### Используем разные способы сбора оценок:

- исполнители получают уведомления в приложении сотрудника и звонки операторов
- руководители мониторят выполнение заявок и получают уведомления о нарушениях
- жители контролирует выполнение заявок у себя в приложении



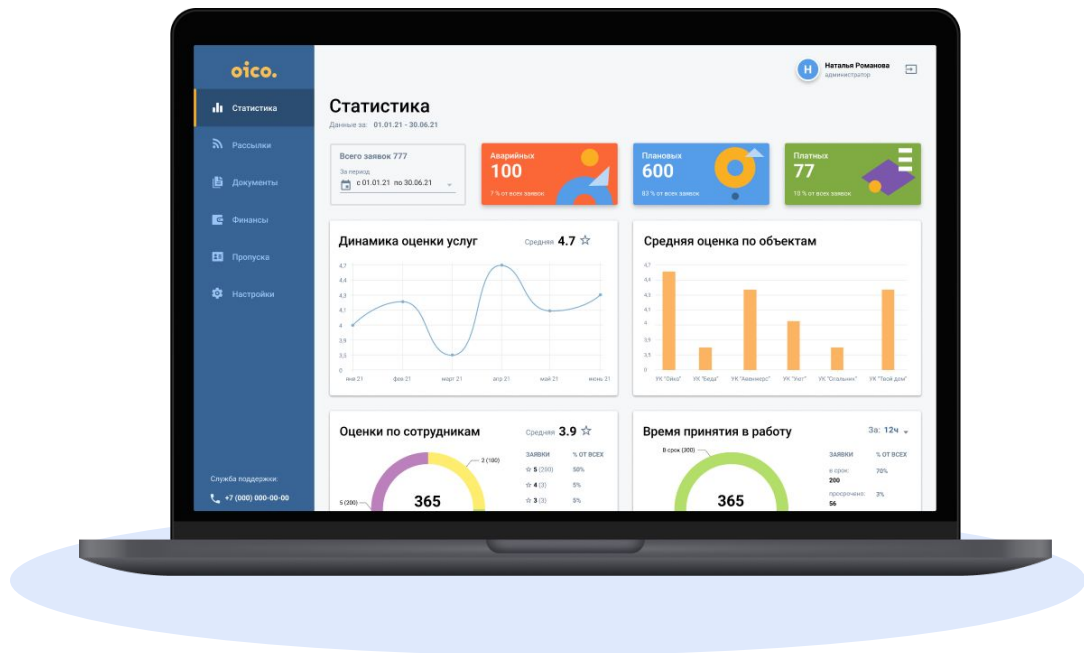
# Руководители должны видеть зоны роста УК

Сводная аналитика в DS24

Из оценок жителей складываются оценки ЖК, городов и регионов

Руководители видят общую картину:

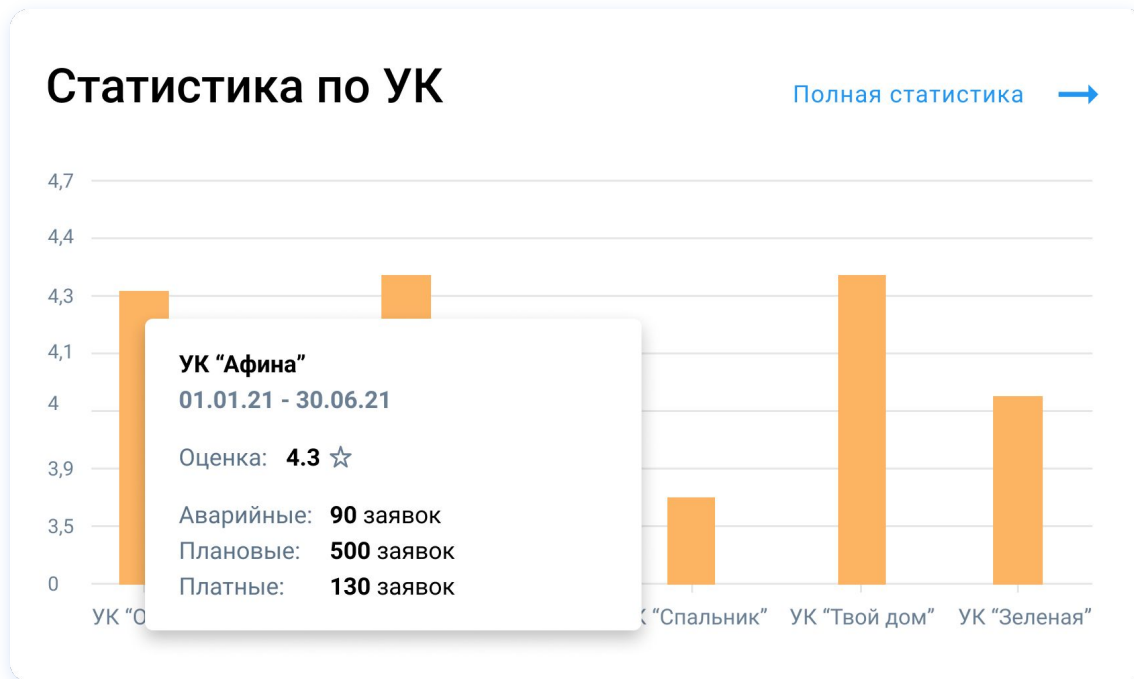
- Как изменилась общая оценка качества за период?
- У каких УК самые низкие оценки?
- Какие УК не справляются с заявками клиентов?



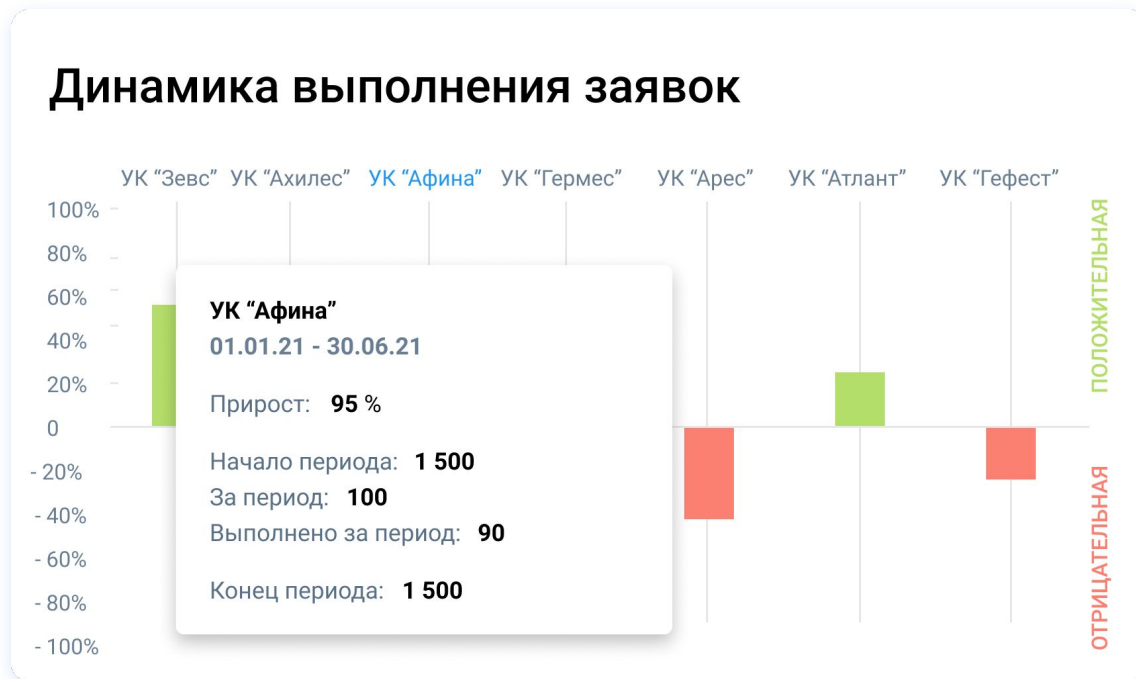
## Сводная аналитика для руководителей



## Сводная аналитика для руководителей



## Сводная аналитика для руководителей





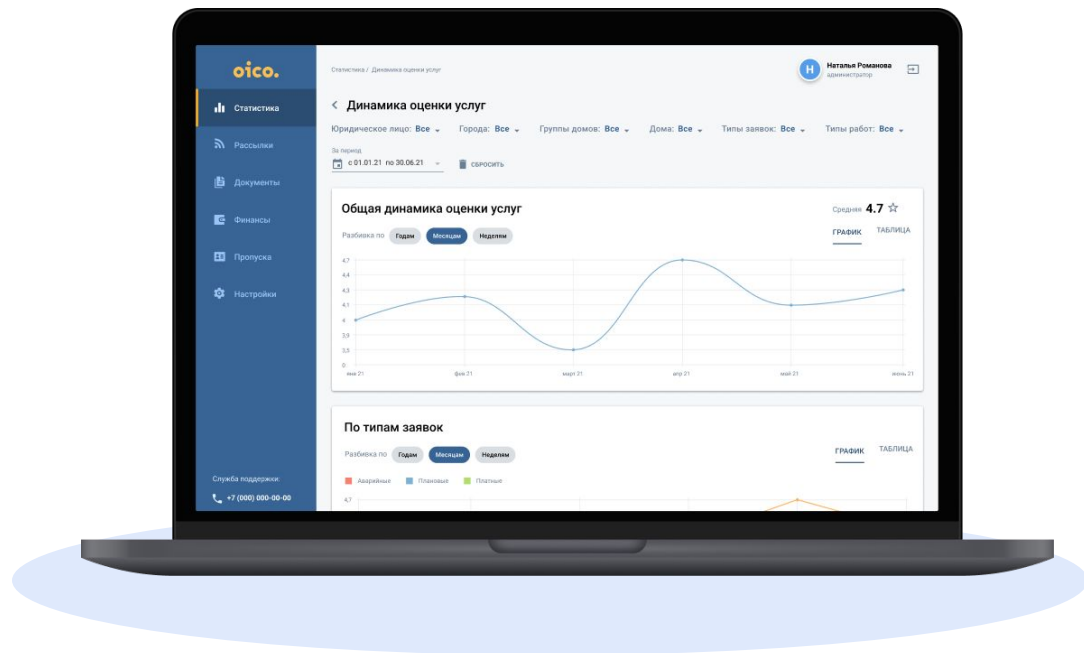
# Территориальные управляющие должны иметь возможность выстроить систему мотивации

Из оценок клиентов складываются оценки сотрудников

Из оценок сотрудников — оценки бизнес-процессов

Руководители видят, где нарушаются процессы и кто виноват:

- Почему упала оценка качества?
- Где нарушаются нормативы?
- Кто из сотрудников тянет оценку вниз?



# Сводная аналитика для территориальных управляющих

## По типам заявок

Разбивка по

Годам

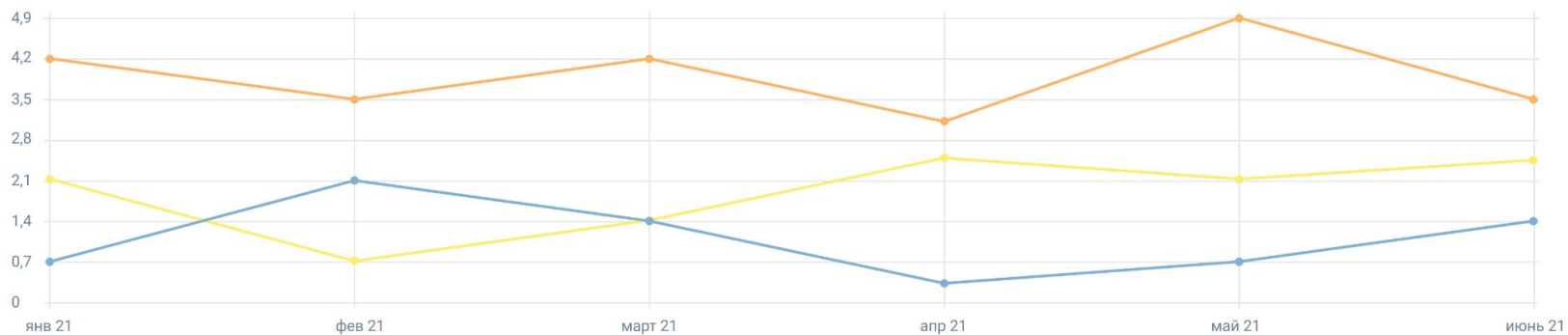
Месяцам

Неделям

ГРАФИК

ТАБЛИЦА

Аварийные    Плановые    Платные



# Сводная аналитика для территориальных управляющих

## По типам работ

Разбивка по

Годам

Месяцам

Неделям

ГРАФИК

ТАБЛИЦА



# Сводная аналитика для территориальных управляющих

## По сотрудникам

Средняя **4.7** ☆

Разбивка по

Исполнителям

Ответственным

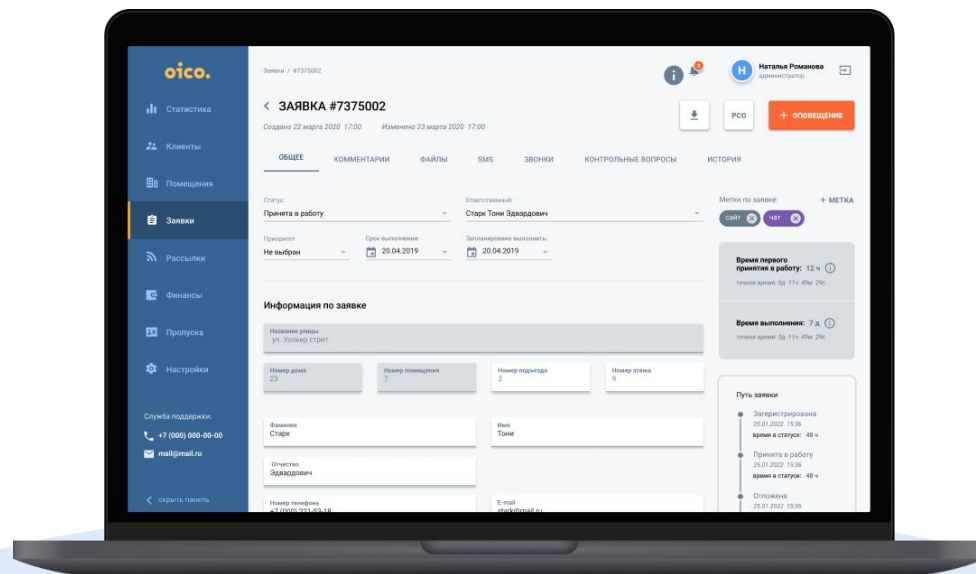


СОТРУДНИК	5	4	3	2	1	СРЕДНЯЯ ↕	% ОТ ЗАЯВОК С ОЦЕНКОЙ
<b>Борисов Иван Петрович</b>	30	1	0	0	0	4,97	31
<b>Вилонова Мария Марковна</b>	15	0	30	15	0	4	10
<b>Антонов Василий Иванович</b>	30	2	0	0	0	4,7	35
<b>Константиновский Максим</b>	15	2	30	0	0	3,2	9

# Руководителю всегда нужно быть в курсе, как сотрудники работают с заявками жителей

## В карточке заявки видны детали:

- скорость принятия в работу
- время выполнения
- записи всех разговоров
- все комментарии и прикрепленные файлы
- история изменения статусов и время в каждом статусе



**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ**

---

Татьяна Копаченя, продакт-менеджер

+7 909 700 93 13 / kta@ds24.ru

DS24.RU

