Спикер – Юлия Федорова,
генеральный директор ООО «ТЕРРА»



Название практики

От домового чата к управляемому сервису: как ИИ в МАКСе помогает УК контролировать 400 домов 24/7

распознавание обращений → создание заявок → контроль SLA → ответ клиенту

Компания
ООО «ТЕРРА»

Регион
г. Санкт-Петербург

Новое законодательство · 2026

Новый обязательный канал появился быстрее, чем инструменты управления им

С 1 сентября 2026 года домовые чаты в МАКС стали официальным каналом общения с клиентами. Для УК это сотни новых каналов, которые необходимо постоянно контролировать

Управляющие компании переведут чаты многоквартирных домов в мессенджер MAX

29 декабря 2025 11:14 ЖКХ

Взаимодействие с жильцами переведут в национальный м мессенджер. С 1 января 2026 года управляющие компании, поставщики ресурсов и региональные операторы по обращению с отходами обязаны общаться с жильцами многоквартирных домов с помощью сервиса в MAX. Все домовые чаты перейдут на эту платформу. Поправки внесены в Жилищный кодекс и ст. 20 Закона РФ от 15 апреля 1993 г. № 4802-I "О статусе столицы Российской Федерации"[1].

Исключение сделано для Москвы, так как в столице уже существует собственный многофункциональный сервис обмена информацией.



© z1b / Фотобанк 123RF.com

ПАРЛАМЕНТСКАЯ ГАЗЕТА 29 · 12 · 2025

Проблематика

Ручной мониторинг чатов — рост нагрузки на менеджера

В управлении ТЕРРА — **400 МКД**. На одного менеджера приходится **15–20 домовых чатов**, где он должен присутствовать одновременно — помимо своих других должностных обязанностей



Арманова Галина,

Менеджер по взаимодействию с клиентами отделение «Василеостровское»

ТЕРРА · СПб

Обязанности менеджера дома

Что входит в его зону ответственности

- Мониторинг 15–20 домовых чатов ежедневно в «ручном режиме» занимает не мнее 3 часов
- Оформление заявок, контроль за исполнением сроков
- Подготовка письменных ответов, согласование доступа, оформление актов и пр.
- Работа с подрядными организациями и координация выездных ремонтных бригад

→ Итог: рост нагрузки, потерянные обращения, риск жалоб в ГЖИ

Цель

Создать единый цифровой контур, в котором каждое значимое сообщение клиента автоматический превращается в контролируемую заявку

Мы решили не расширять штат, а изменить технологию работы

max

400
МКД в управлении ТЕРРА

24/7
Автоматический мониторинг

<1 мин
От сообщения в чате до оформления заявки

Задачи

Три ожидаемых эффекта для бизнеса

1. Снижение нагрузки на сотрудника

ИИ забирает мониторинг 15–20 чатов из ручного контура

2. Исключение ошибок человеческого фактора

Ни одно обращение не теряется в потоке общения

3. Повышение лояльности клиентов

УК всегда рядом и на чеку — 24/7, без выходных

ИИ-платформа

Что происходит после сообщения клиента в чате

Это не обычный чат-бот: **клиенту не нужно выбирать команду** или специальную форму. ИИ 24/7 анализирует свободную переписку и выделяет из общего потока значимые обращения



Сообщения из Макс проходят через ИИ-платформу Отклик и попадают в единое окно обращений в режиме реального времени

Этапы реализации (март – сентябрь 2026 года)

От анализа домовых чатов до настройки ИИ-модели под специфику ТЕРРА. ИИ заработал только после того, как мы описали управленческий процесс

01 **Анализ и подготовка** 3 дня

Определение перечня домовых чатов в МАКС, подлежащих подключению к платформе

02 **Регистрация и подключение** 1 день

- создание кабинета организации на платформе Отклик
- подключение бота в домовые чаты МАКС и привязка к адресам домов

03 **Настройка ИИ-модели под УК** 4 дня

- определение типов обращений (аварийные, плановые вопросы)
- установка порогов срабатывания
- настройка модерации (фильтрация нецензурной лексики, предупреждения)

04 **Тестовый запуск** 2 недели

- внедрение на трех тестовых домах
- сбор обратной связи
- корректировка настроек ИИ

05 **Масштабирование** 7 дней

- подключение чатов всех 400 домов
- учёт всех обращений на платформе Отклик
- корректировка настроек ИИ после добавления МКД

06 **Мониторинг и оптимизация** постоянно

- контроль качества ИИ со стороны УК
- дообучение модели ИИ совместно с партнёром
- формирование отёчности

От сообщения клиента до заявки: первые 3 шага

сообщение клиента → распознавание ботом → уточнение деталей

A

МАКС · домовой чат

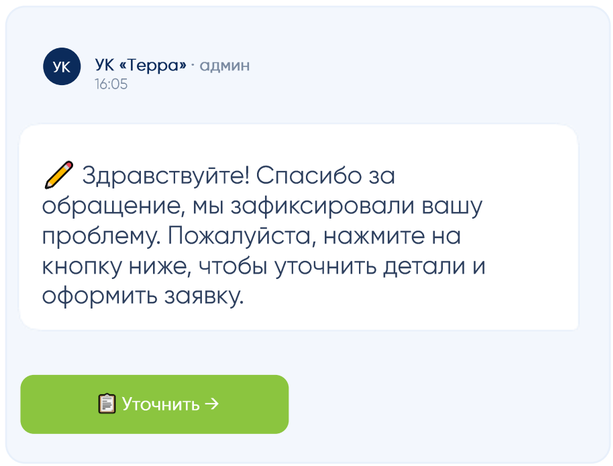
Значимое сообщение от клиента в домовом чате



B

Бот УК · МАКС

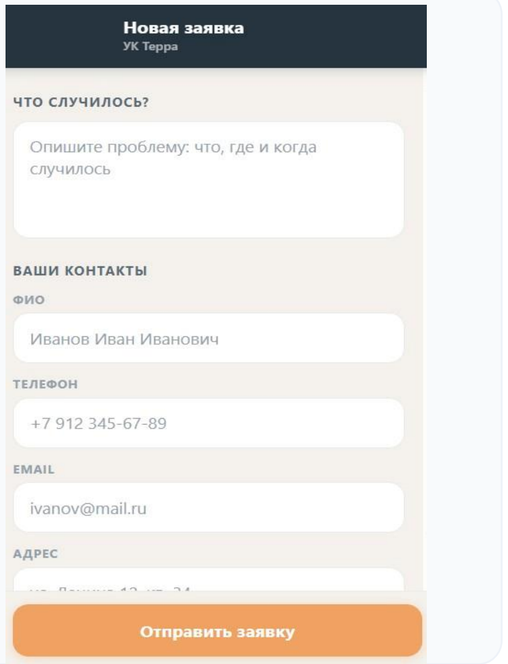
Автоматическое сообщение бота с кнопкой «Уточнить»



C

Форма уточнения

Детализация заявки по кнопке «Уточнить»

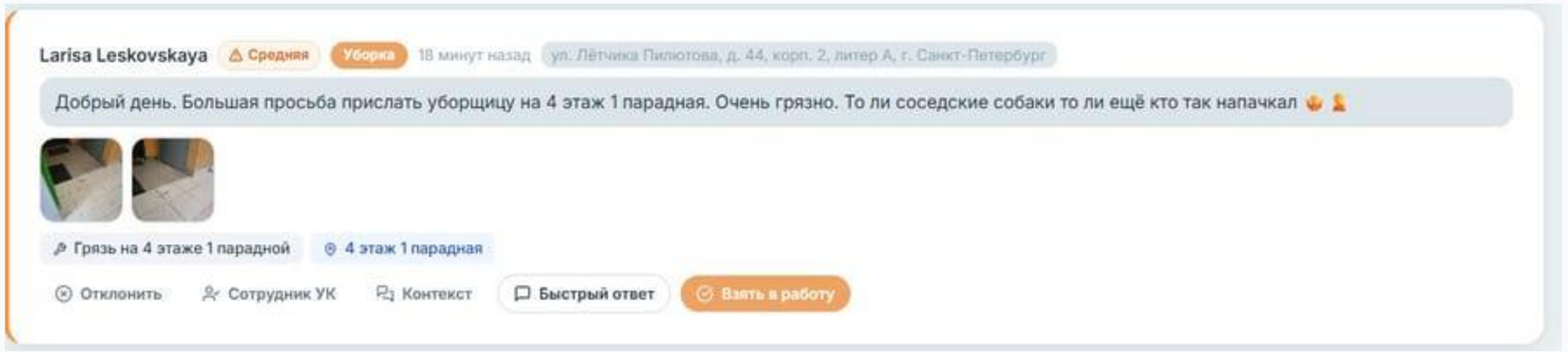


От заявки — к исполнению и ответу клиенту

Продолжение · шаги от появления заявки в реестре до автоматического ответа клиенту в МАКС

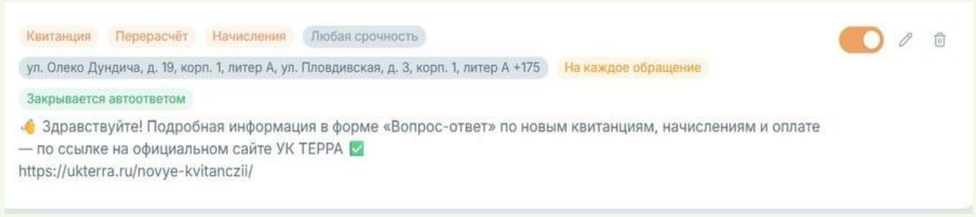
D Карточка · Отклик **Полная карточка обращения: создание и исполнение заявки**

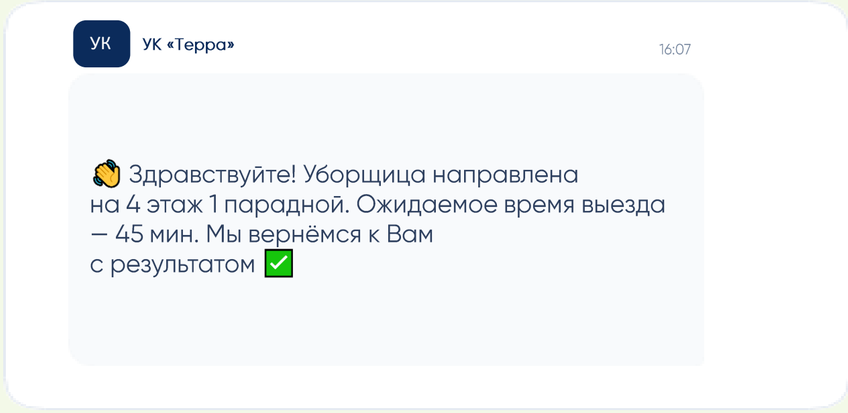
Категория, приоритет, адрес, теги, история — всё в одной панели.



E Отклик → МАКС **Ответ уходит автоматически в чат дома**

- Оператор отвечает на платформе — сообщение сразу приходит жителю в МАКС.
- Ключевое слово (**квитанция**, **уборка**…) → готовый шаблон уходит без участия человека.





Расширение функционала

МАКС — уже не только канал обращений. Теперь клиенты передают показания ИПУ прямо в домовом чате

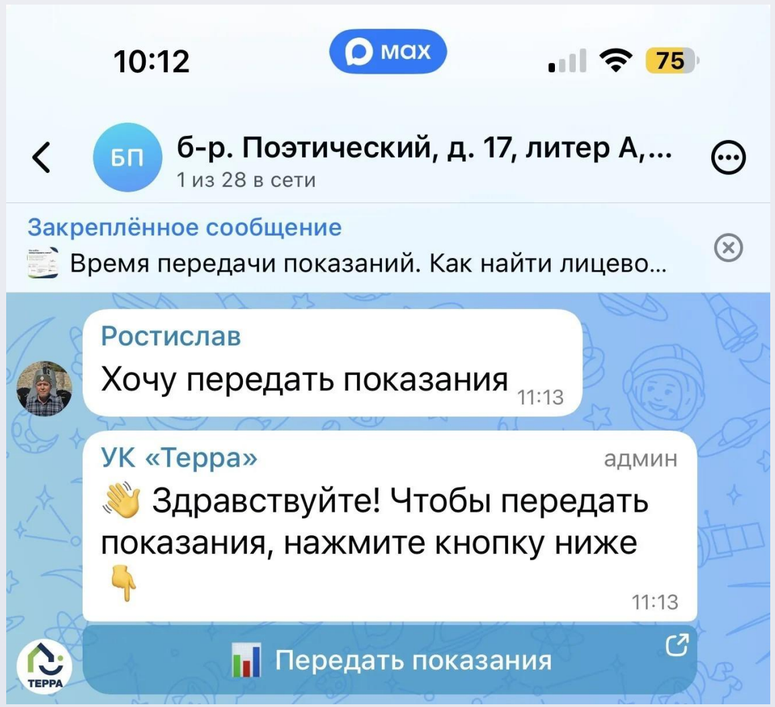
Клиент обращается к сервису прямо в домовом чате

Передаёт данные лицевого счёта и показания счётчиков

✅ Информация принимается системой без звонка оператору и перехода в отдельный сервис

Общедомовой чат · ТЕРРА

Реальный запрос клиента



Перспективы автоматизации

Следующий этап проекта — не просто контролировать обращения, а переносить типовые сервисы УК непосредственно в домовой чат

Полный автоматический учёт каждого обращения: 94% выявленных значимых обращений - закрыто

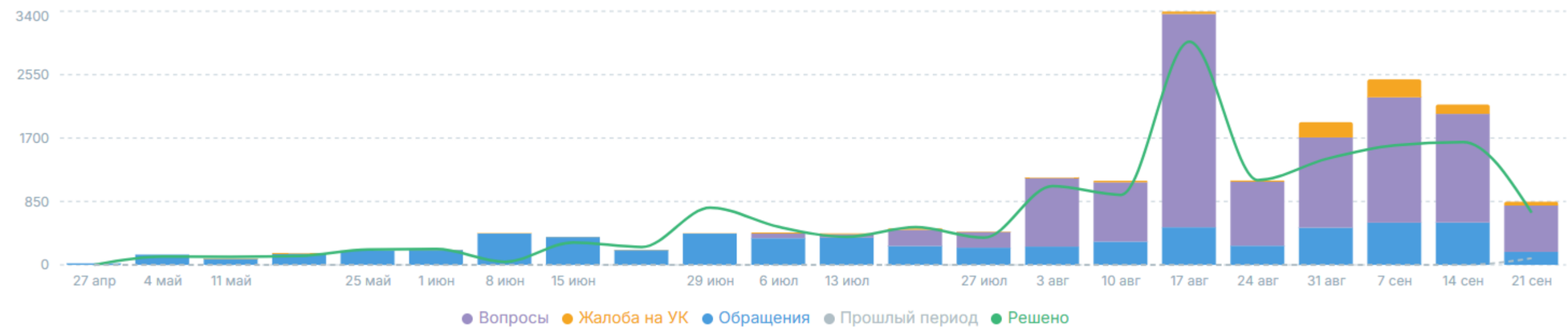
ИИ читает каждое сообщение в домовых чатах МАКС 24/7 и выявляет значимые общения. После обработки сообщения автоматически превращаются в заявки, флуд и бытовые разговоры пропускаются.

Статистика по обращениям · за 5 месяцев (май-сентябрь)

Выявлено значимых сообщений	Закрыто за период	Сейчас открытых	Сейчас просрочено
18 234	17 142	1 091	0

Динамика обращений

По неделям



Руководитель контролирует не чаты, а очередь задач. Просрочек по SLA – 0.

Снижение ручной нагрузки на менеджеров:

- до проекта – минимум три часа в день;
- после внедрения – работа с готовыми заявками в едином окне.

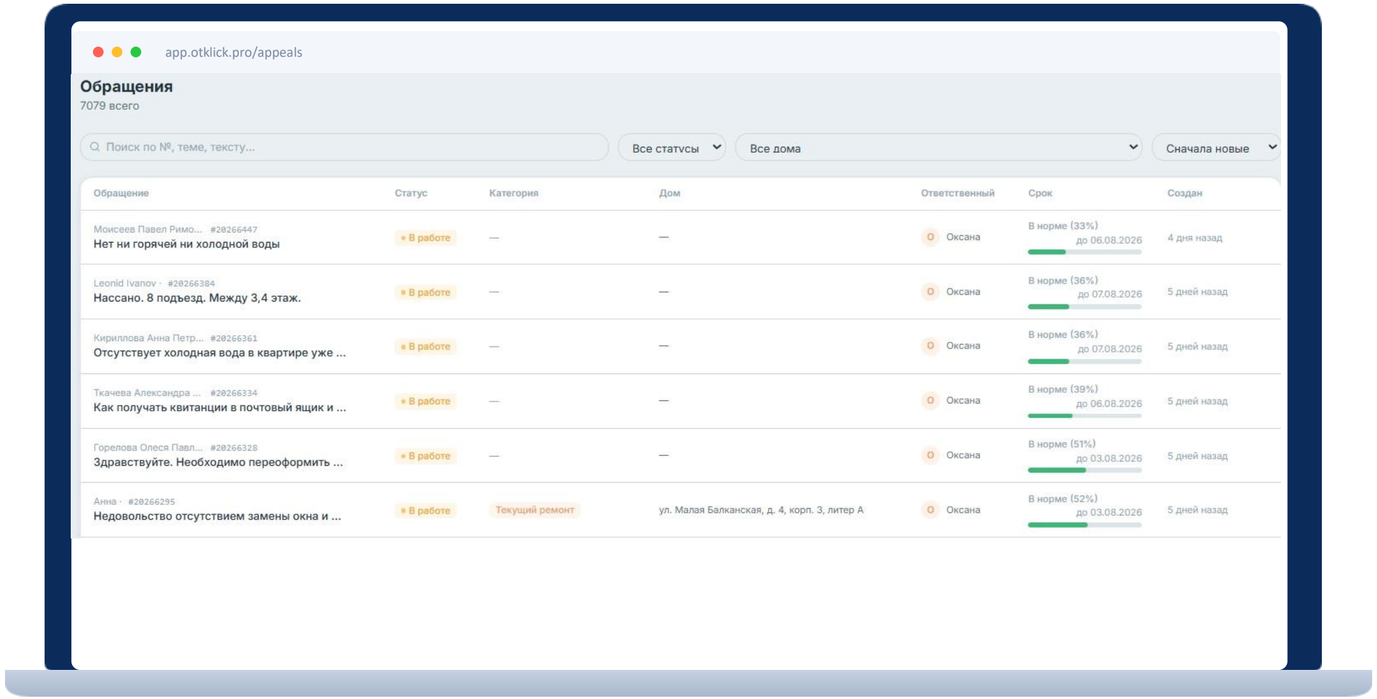
Менеджеры больше не листают чаты вручную в поисках обращений. Заявки поступают в готовом виде в едином окне – остаётся только распределить их по исполнителям.

Контроль сроков ответа (SLA)

По каждой заявке ведётся счётчик срока. Просрочки видны руководителю в реальном времени — предотвращаем жалобы в ГЖИ и соблюдаем требования нового законодательства.

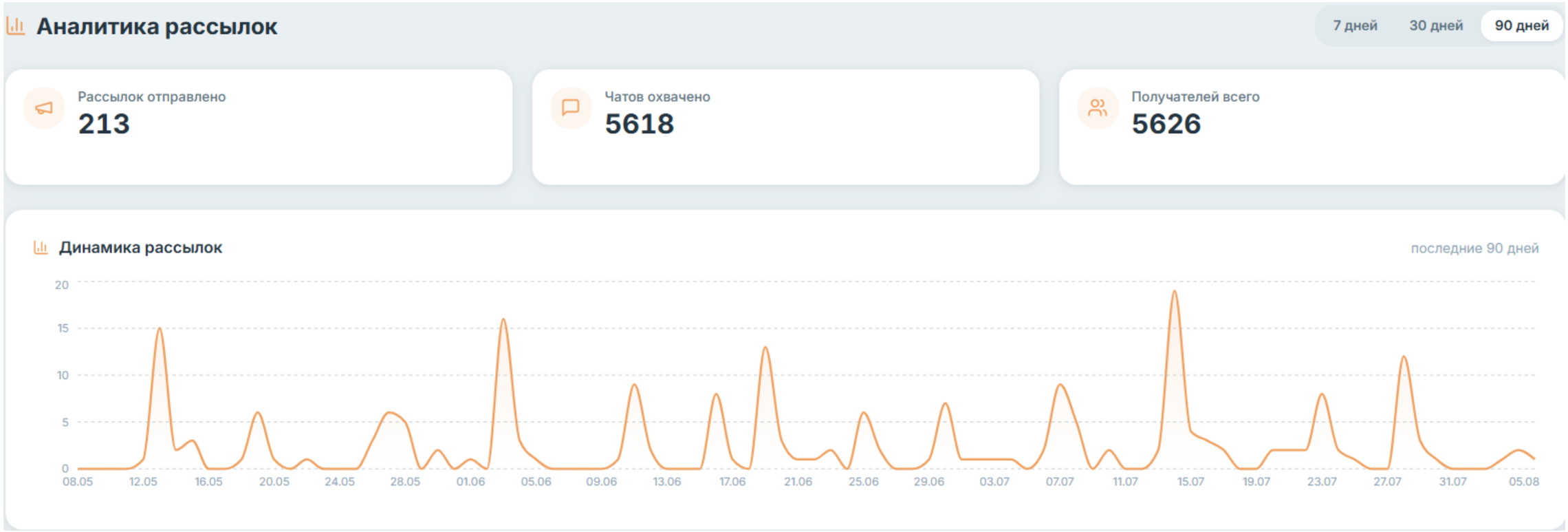
Просрочено SLA	Ср. время закрытия обращений
0	45,1 ч

Реестр обращений · живой экран



Рассылки в один клик

213 адресных рассылок отправлены централизовано без ручной публикации в каждом домовом чате



Отзывы клиентов подтверждают практический эффект

Как клиенты воспринимают новый цифровой канал взаимодействия

1 Полезный ответ

Житель

Подскажите, пожалуйста, как передать показания ХВС и ГВС, если квартира муниципальная и на госуслугах невозможно это сделать?

09:29

УК «Терра»

Здравствуйте, напишите в чате «хочу передать показания», автоматически откроется форма

09:29

Житель

Благодарю

18:35

2 Оперативное исполнение

Житель



Спасибо Вам большое, благодарю за оперативное решение заявки! 👍

11:19 ред.

3 Положительная оценка бота

УК «Терра»

👋 Здравствуйте! Подробная информация в форме «Вопрос-ответ» по новым квитанциям, начислениям и оплате — по ссылке на официальном сайте УК ТЕРРА ✅

https://ukterra.ru/novye-kvitanczii/

18:42

Житель

Спасибо вашему боту!!!! 🤝

18:47

31 июля 2026

Реальные сообщения из домовых чатов MAX. Отзывы являются качественным подтверждением пользовательского эффекта.

От умного диспетчера — к умному ответу

Уже реализовано

- Распознавание обращений
- Создание заявок
- Контроль SLA
- Возврат ответа в чат МАКС
- Аналитика
- Рассылки
- Автоответы по ключевому слову

Следующий этап – создание **базы знаний** и обучение ИИ по тематическим блокам, чтобы бот самостоятельно отвечал на вопросы клиентов (кроме случаев, требующих оформление заявки).
На 15 сентября доля обращений закрытых автоответом ИИ - 46 %.

01

Настройка сроков ответа (SLA) по типам заявок

Квитанции, начисления, регламенты, аварийные ситуации — по блокам под каждый тип запроса

02

Дообучение ИИ на реальных диалогах

Модель растёт вместе с накопленной историей 7 293+ обращений — качество ответа поднимается со временем

03

Увеличение доли автоматических ответов на типовые вопросы без участия диспетчера – до 80%

Диспетчер подключается к нетиповым обращениям, спорным ситуациям и вопросам, требующим оформление заявки

Как масштабировать решение на сотни домов

Решение не привязано к одному дому или одной команде — его можно тиражировать в УК разного масштаба

Проверено в «ТЕРРА»

400 МКД в контуре проекта

24/7 мониторинг всех домовых чатов

- реальные официальные чаты МАКС
- типовые сценарии ЖКХ
- проверка на живых процессах
- масштабируемая логика SLA

готово к расширению

1. Подключить официальные домовые чаты к ИИ-платформе
2. Настроить тематики и SLA
3. Обучить ИИ на типовых сценариях
4. Интегрировать с системой заявок
5. Запустить тестовый контур и масштабировать

Минимальные условия для тиражирования

- ответственные подразделения
- типовые темы обращений
- регламенты SLA
- интеграция с системой заявок

Универсальная часть решения

- Типовые категории
- Сценарии распознавая
- Методика настройки SLA
- Этапы запуска

Настраивается под конкретную УК

- Организационная структура
- Сроки
- Ответственные
- Система учёта заявок

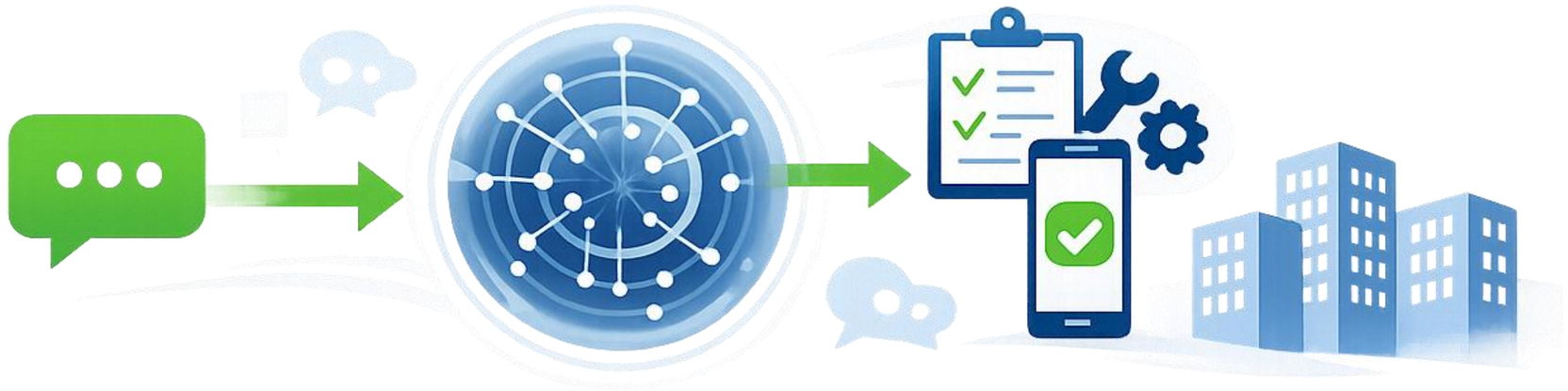
Ключевой вывод: технология превращает домовой чат в воспроизводимый цифровой процесс управления МКД

Финал

Домовой чат перестал быть неуправляемой перепиской. Он стал полноценным цифровым каналом управления МКД

ИИ не управляет домом вместо человека. Он делает процесс управления прозрачным и контролируемым

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ



Практика представлена

Компания

ООО «ТЕРРА»

Спикер

Юлия Федорова, генеральный директор

Регион

Санкт-Петербург

В партнёрстве с компанией

«Отклик»

ИИ-платформа для УК