



Использование CRM в ЖКХ: выбор и внедрение

ООО «РЭК» Технический директор
Котик Руслан Ремирович

CRM-система

Программа, которая хранит данные о клиентах и позволяет удобно управлять этой информацией.

Изначально задумана для продаж, но со временем CRM-решения стали внедрять в разных сферах, в том числе и в ЖКХ.

Управляющим компаниям такая система помогает:

- Вести удобную коммуникацию с жителями с сохранением истории обращений;
- Видеть начисления и платежи за ЖКУ: картину целиком или точно по жителям;
- Рассылать оповещения;
- Предлагать платные услуги.

Рынок предлагает десятки CRM для ЖКХ. От того, какую платформу выберет УК, зависит её дальнейшая работа.



Для чего автоматизировать ЖКХ

Управляющей компании важно качественно управлять жилфондом. Сделать это сложнее, если в УК нет системы цифровых инструментов: сотрудникам приходится работать в нескольких программах или записывать всё вручную.

Это приводит к ряду проблем:

- Заявки теряются или дублируются;
- Сроки выполнения обращений не соблюдаются;
- Искать нужную информацию приходится в нескольких источниках, что отнимает много времени.

Всё это негативно влияет на отношения с жителями, а, значит, УК сложнее зарабатывать.



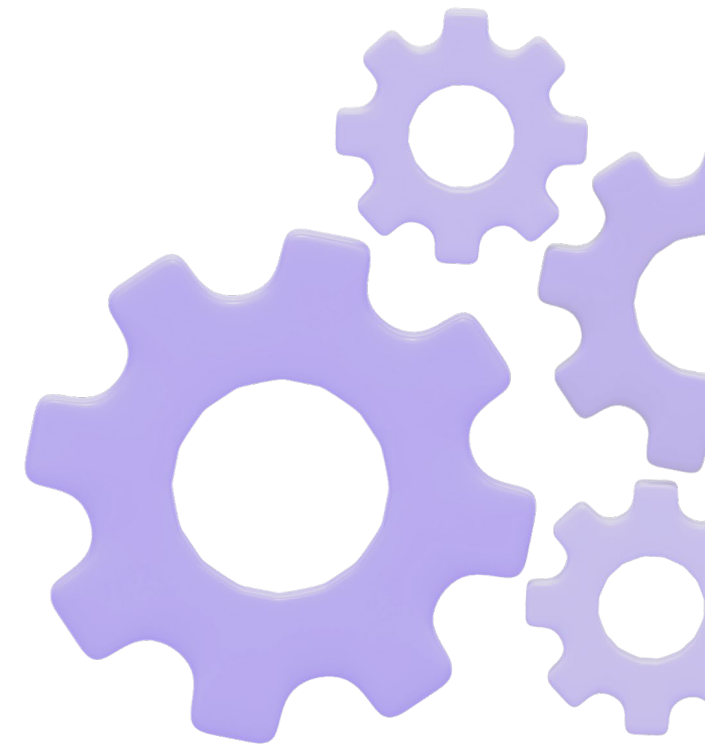
Как помогает автоматизация

- Оптимизирует рутину — всё удобно и в едином окне;
- Снижает издержки благодаря оптимизации процессов в работе УК;
- Растит прибыль с помощью более эффективного сбора оплат за ЖКУ и доп услуг;
- Дает возможность перенаправить ресурсы туда, где не обойтись без ручного труда.



Что дает внедрение CRM?

- 1 **Качественный скачок в обработке заявок**
Оператор регистрирует обращения в электронном журнале — в нем легко отследить сроки, чтобы выполнить заявку вовремя.
- 2 **Экономия времени и уменьшение числа ошибок**
Диспетчерам не придется заходить в разные программы или держать в голове множество данных.
- 3 **Снижение дебиторской задолженности**
С помощью автоматизации можно бороться с неплатежами, которые часто копятся из-за забывчивости собственников.
- 4 **Своевременные оповещения**
Через CRM можно отправлять собственникам сообщения об отключениях, ремонте, ОСС и о многом другом.
- 5 **Рост выручки по доп услугам**
Когда у УК есть вся информация о жителях, она лучше понимает их потребности и может сделать актуальные предложения. А с помощью цифровых инструментов еще и упростит заказ и оплату услуг.



Что должна уметь CRM в сфере ЖКХ

Работа с жителями:

→ Хранить информацию об обращениях жителей

В CRM-системе УК может регистрировать заявки, быстро находить их по нескольким параметрам, отслеживать изменение статуса и прикреплять файлы с аудио и фото.

→ Автоматически передавать заявку жителя исполнителю

Система отправит исполнителю информацию о заявке в мобильное приложение, а затем напомнит о сроках выполнения.

→ Коммуницировать с жителями

В CRM-системе сотрудники УК могут создавать и публиковать документы, новости и объявления для собственников, а также рассылать СМС и пуш-уведомления. Житель всегда будет в курсе последних новостей и не пропустит дату передачи показаний счётчиков или отключения горячей воды.



Что должна уметь CRM в сфере ЖКХ

Работа с начислениями и выручкой:

→Снижать дебиторскую задолженность

Управляющая компания может настроить CRM так, чтобы жители получали push -уведомления с напоминанием о дате платежа за ЖКУ. Иногда собственники не оплачивают коммуналку вовремя, потому что забывают о дате платежа.

→Принимать и хранить показания приборов учёта

Жители могут отправить данные счётчиков в мобильном приложении. Точные показания помогут УК сделать корректные начисления за потреблённые ресурсы — это снизит количество перерасчётов для жителей.

→Управлять дополнительными услугами

В CRM-системе УК может создавать и наполнять каталог платных услуг, редактировать предложения для жителей, выделять услуги, которые нужно дополнительно продвинуть.



Что выбирает региональная эксплуатационная компания

Региональная эксплуатационная компания — это аварийно-техническая служба, которая активно работает с CRM-системой.

Выбор нашей компании остановился на современном программном продукте

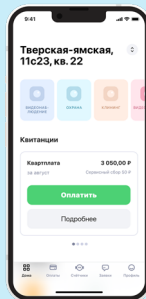
— Dom a.i

Это система создает полный цикл взаимодействия с клиентом и исполнителем по отработке заявок и решению операционных задач технического обслуживания МКД. Она закрывает все необходимые задачи, которые стоят перед нами в работе.

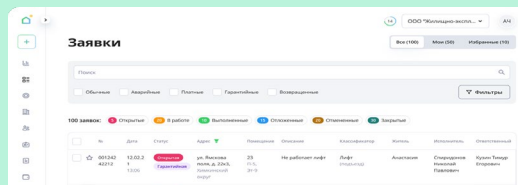


Что входит в систему?

Мобильное приложение для жителей



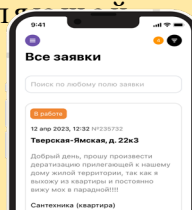
Doma.ai – веб-кабинет для управляющих организаций



Техническая поддержка для управляющих компаний и жителей



Master Dom a – мобильное приложение для сотрудников управляющих организаций



Внедрение, обучение и индивидуальное сопровождение на всех этапах пользования продуктом



Дополнительные сервисы для улучшения процессов в управляющих организациях. Подключаются прямо в платформе

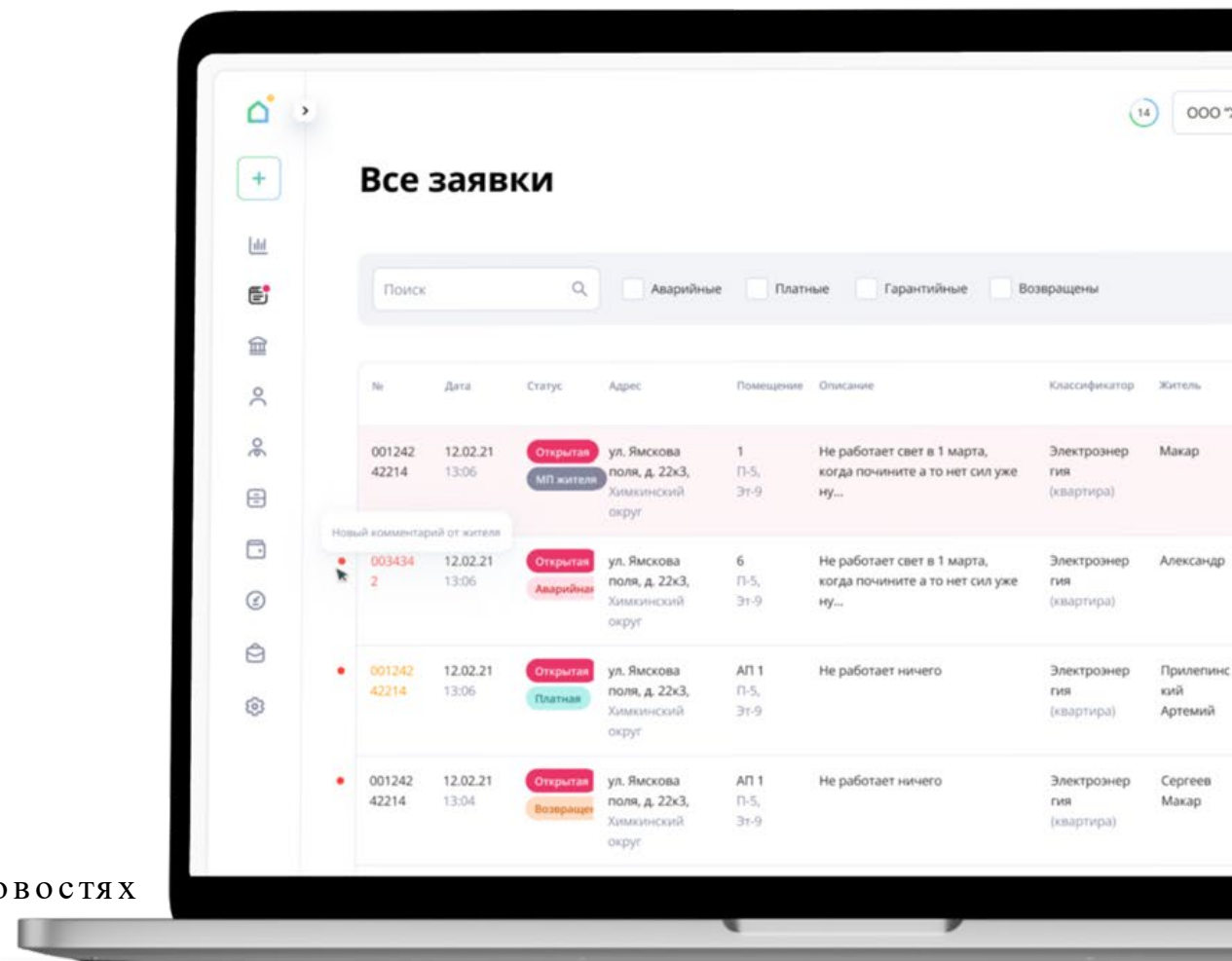
Стоимость: бесплатно клиентам СберБизнес для любого количества лицевых счетов и любой обслуживаемой площади

Разделы и функции CRM - системы

Единое окно для сбора данных об:

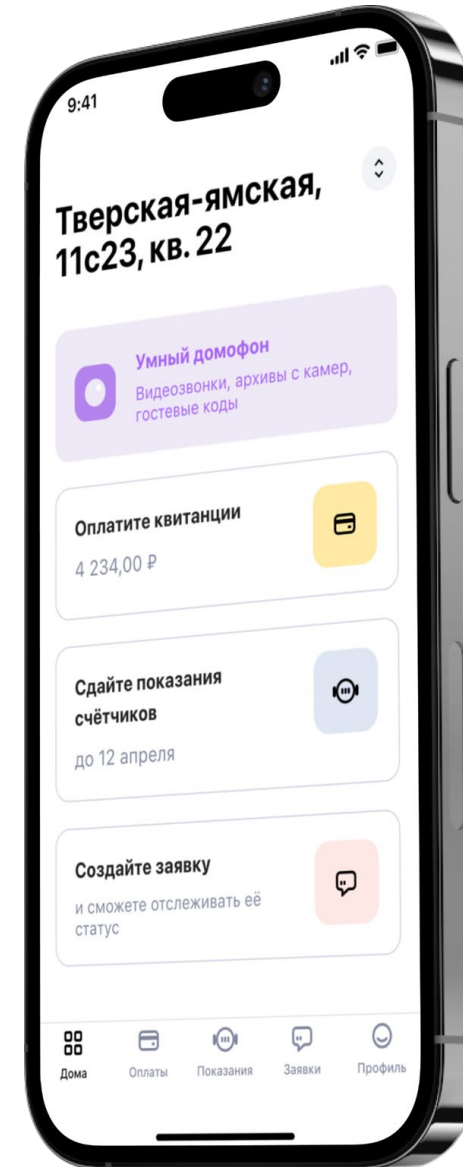
- объектах в управлении
- жителях
- индивидуальных приборах учета
- штатных и внешних сотрудников
- плановых и аварийных отключениях

- Обработка заявок
- Учет платежей
- Эквайринг и выгрузка для биллинг-систем
- Аналитика по объектам, заявкам, платежам и т.д.
- Оповещение жителей об отключениях, работах, новостях
- Оформление разовых пропусков
- Хранение документов по дому и генерация актов выполненных работ



Возможности мобильного приложения жителя

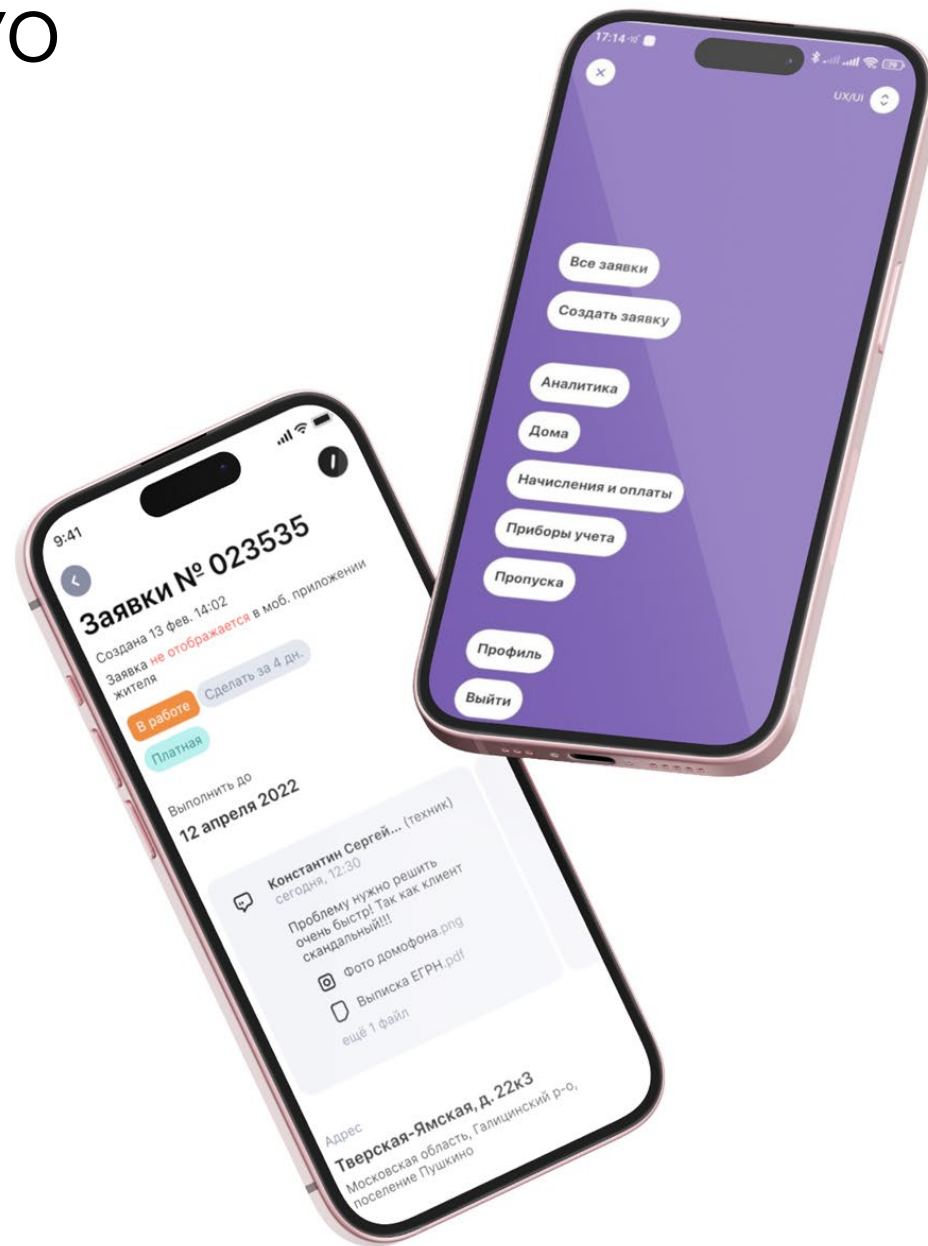
- Отправка заявок в управляющую компанию
- Передача показаний приборов учета
- Платежи за ЖКУ: подробные квитанции, в том числе в PDF-формате и возможность оплатить все счета одной кнопкой
- Получение push-уведомлений от управляющей организации о событиях и проводимых работах
- Оценка качества работы управляющей организации
- Управление умными устройствами (при наличии их в доме. Например, домофония или телеметрия)
- Оформление разовых пропусков



Приложение для сотрудников УО

Работа с заявками и мобильный помощник для руководителей

- обработка заявок, назначенных конкретному сотруднику
- работа с платными заявками и прием оплат за них по QR-коду в интерфейсе
- просмотр и обновление информации о домах, начислениях и приборах учета для руководителей УО – процесс такой же удобный, как на компьютере
- отслеживание аналитики по организации
- выполнение заявок на пропуски





Д о м а́ экосистема сервисов для УК и ТСЖ



Общество с ограниченной ответственностью «ДОМА»
(ОГРН 1207700119164)

Юридический адрес: 121205, город Москва, Территория
Сколково Инновационного Центра, Улица Нобеля, д. 7,
Кв/Э/п/раб.м. 1/145/5.