



Цифровизация как инструмент повышения качества содержания и обслуживания многоквартирных домов

9 апреля 2025 г., г. Санкт-Петербург,
Круглый стол «Как улучшить качество содержания
и обслуживания многоквартирных домов:
задачи и пути решения»

Динамика цифровизации в сфере управления домами

15% квартир охвачено цифровыми сервисами:

базовые сервисы: передача показаний ИПУ, платежи онлайн, заявки в УО;

активно развивающиеся: инфраструктура “умного дома”, маркетплейс дополнительных услуг.

Чем выше конкуренция в сфере управления в регионе, тем больше цифровых сервисов предлагает рынок.

Государство конкурирует с бизнесом за конечного потребителя:

1,1 млн заявок подано через ГИС ЖКХ и мобильное приложение Госуслуги. Дом с января по март 2025 г., рост **30%**.

Почему растёт применение цифровых сервисов



Базовый набор жилищно-коммунальных услуг - не сервис, а минимальные требования;

Информационная открытость - не преимущество, а требование закона;

Обеспечивать качество без роста производительности труда (а следовательно, автоматизации) невозможно.

Ключевые тренды развития цифровизации

- качество первичных данных - краеугольный камень цифровизации;
- темп развития сервисов и их набор определяют персональные цели цифровизации;
- будущее за экосистемами и интеграциями.





Дополнительные слайды для тех, кто

1. ищет ответ на вопрос “почему”
2. ищет рекомендации “с чего начать”
3. ищет контакты для связи и общения

Основа отношений в ЖКХ - клиентоцентричность

Для поставщиков
ЖКУ

Для Государства

гражданин, житель, собственник
помещения в МКД, потребитель =
клиент

Основные ожидания граждан при получении госуслуг связаны с индивидуальным подходом при решении их персональных проблем наиболее удобным для них способом. **Клиентоцентричность – это изменение подходов государства к оказанию услуг** не как идеальному процессу, а **как достижению конечного результата в виде удовлетворённости гражданина**. Поэтому клиентоцентричность проходит сквозной нитью через все стратегические инициативы Правительства.

Дмитрий Григоренко, Заместитель
Председателя Правительства – Руководитель
Аппарата Правительства Российской
Федерации, куратор ФП “Государство для
людей”

Реестр собственников -
единственный капитализируемый
актив УО,
для РСО - **гарантия** стабильной
операционной работы,
для власти - **информативнее и**
полезнее данных переписи
населения

Три кита партнёрских отношений с клиентами

- **широкий набор** услуг
и **удобство** их
использования
- **скорость** реакции
(ответов, общения...)
- **качество** услуг и
обратной связи



1. Широта услуг

*а также эффективность их организации
и удобство использования*

Базовый набор жилищно-коммунальных услуг - не сервис, а минимальное требование

83,5% городского жилищного фонда оборудованы всеми видами централизованного коммунального снабжения;

отсутствие централизованных коммунальных услуг НЕ норма;

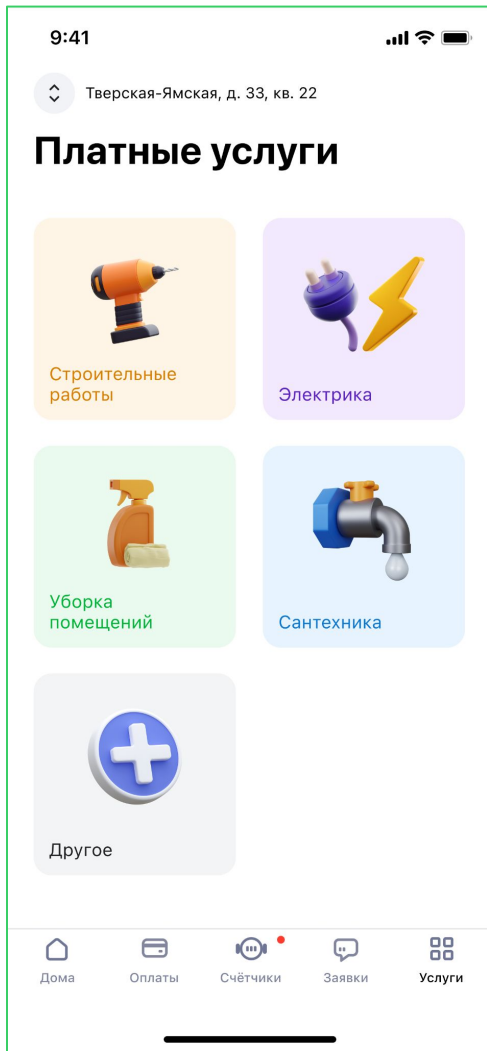
сервис - это больше базовых потребностей и раньше, чем появление потребности у клиента



Ожидания в сервисе

- возможность заказать дополнительную услугу у проверенного партнёра;
- заказать услугу одной кнопкой - как вызвать такси;
- решать любую проблему в чате с оператором;
- быстрая доставка товара/услуги с помощью большого маркетплейса

От управляющей организации ждут такого же клиентоцентричного подхода, как от банков, маркетплейсов и сервисных приложений



CHECK-UP

Если вы поставщик услуги:

Сколько дополнительных (платных) услуг вы предоставляете?

Как вы собираете плату за них?

Вы управляете качеством этих услуг?

Пропуска

О разделе «Платные услуги»

Текст про раздел и ссылка на

Как это работает >

Оранжевые часы

...

Маркетплейс

Счета

Оплаты онлайн

Каталог услуг

Поиск

01.01.2022 — 31.01.2022

Только завершенные

Всего (за период): 1 024 356,95 ₽

Завершено: 500 000,95 ₽

Остальные: 500 000,00 ₽

	Дата	Счет	Заявка	Транзакция	Статус платежа	Сумма
☐	12.02.21 13:06	Link	Link	Link	В обработке	1 200,00 ₽
☐	12.02.21 13:06	Link	Link	Link	В обработке	1,00 ₽
☐	12.02.21 13:06	Link	Link	Link	Завершен	15 000,00 ₽

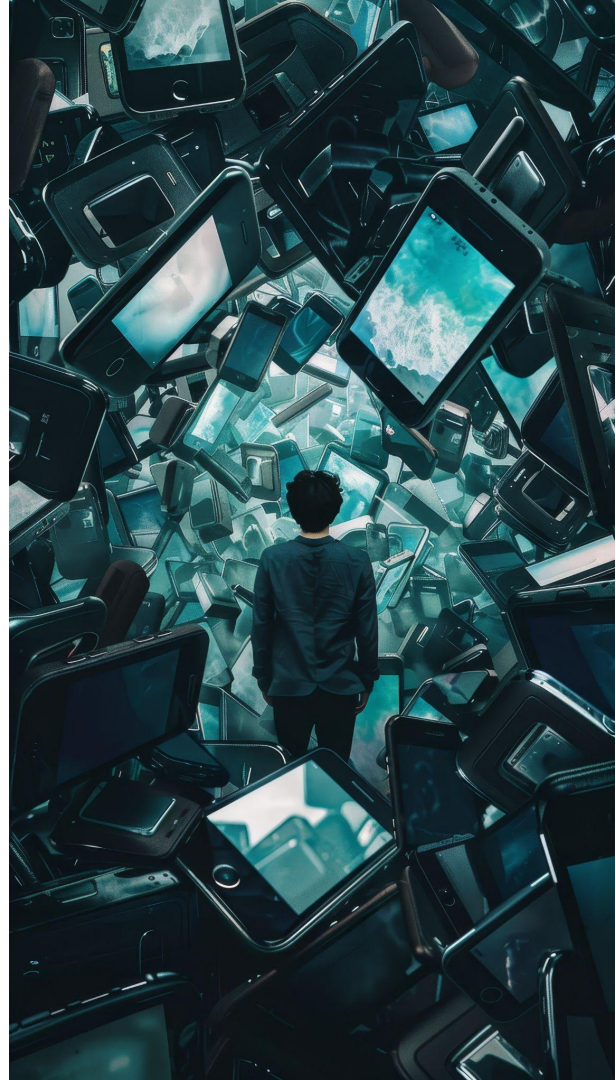
Выгрузить в Excel

2. Скорость реакции / частота общения

Информационная открытость

больше не преимущество,
а требование

- Собственникам проще получить информацию из открытых альтернативных источников;
- От УК ждут большей активности и **вовлеченности**, большей **прозрачности**

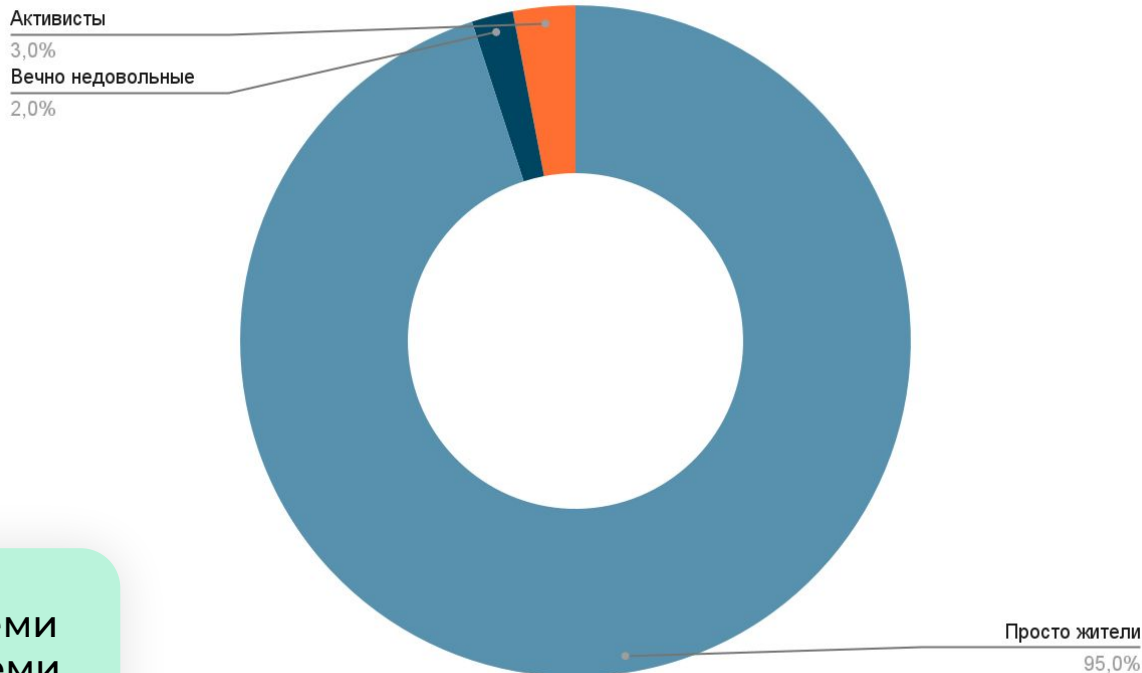


“Не золотой” стандарт общения с клиентами

УО/РСО/власть
добровольно отсекает
себя от общения с 95%
клиентов
и работает на 5%
активных и
недовольных

ИТОГ:
низкий кворум
нет лояльных
клиентов

Стройте отношения со всеми
клиентами, а не только с теми,
которые громко кричат



Как рассказывать о своей работе

✓ Опередить остальные источники:

рассказывать первыми, проактивно
влиять на мнение

✓ Увеличить число “точек касания”:

это не только квитанция :)

✓ Автоматизировать работу с
информацией:

настроить мониторинг, подключить
ботов для сбора и передачи
информации

✓ Знать, что о вас говорят, и первыми
рассказывать о себе

хорошее - всем, плохое - только тем,
кого это касается напрямую

Новая новость

Куда Дополн Telegram Сбер Дом Приветствие

Выберите шаблон, чтобы создать новость для Сбер Дом

В Сбер Дом можно отправить только шаблонный текст. Выберите подходящий шаблон.

Отключение из-за аварии

Горячая вода Холодная вода Горячая и холодная вода

Задан период: время начала и окончания

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

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

Выберите адресатов

Новости в Сбер Дом можно отправить только по адресам

ул. Яковлева поле, д. 2241 X

Далее Не отправлять новость в Сбер Дом

Уведомление Сбер Дом

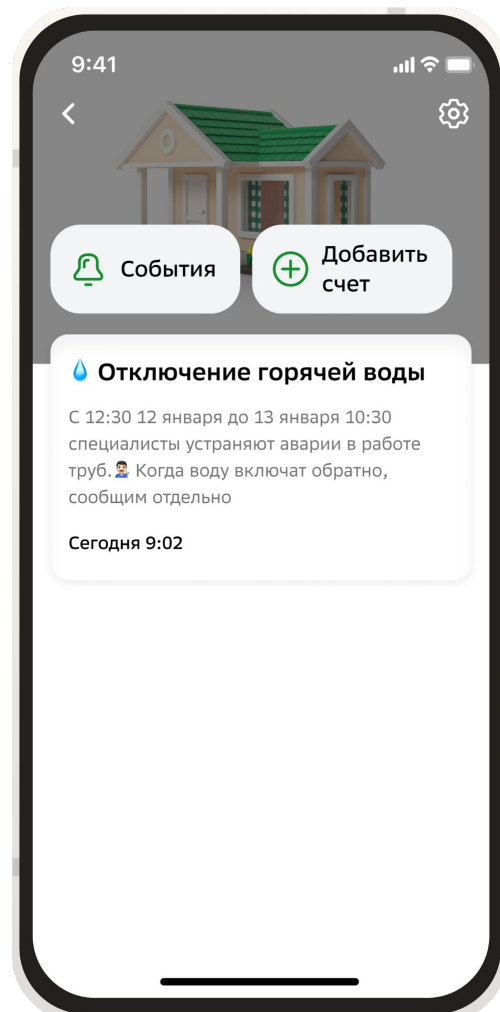
Отключение горячей воды

С 12:30 12 января до 13 января 10:30 специалисты устраняют аварии в работе труб. Когда воду включают обратно, сообщим отдельно

Сегодня 9:02

Статистика

39 пользователей





CHECK-UP

Как часто вы общаетесь со своими клиентами?

По каким поводам?

Какой баланс информационных и

“побудительных” сообщений?

Какой баланс негативных / нейтральных /
позитивных сообщений?

Что о вас пишут в домовых чатах?

Как вы называете своих клиентов?

жильцы?

жители?

граждане?

собственники помещений в многоквартирном
доме?

клиенты?

3. Управление качеством

Почему сложно “тянуть” качество

Кадровый кризис в ЖКХ:
Неконкурентный уровень
зарботной платы,
Дефицит квалифицированных
специалистов.

Без автоматизации невозможно
управлять качеством и
повышать производительность
труда.

Уважаемые жители!

5 .02.2025.

Будет_производиться
технические обслуживания

«Ц.О»(Отключение!)

С 13:00-14:30.

ПАО «МОЭК»

С уважением ГБУ «Жилищник»



Цель: Разгрузить “мозги” и руки от рутины

Шаблоны с предзаполнением для документов/объявлений/чек-листов ...

ИИ для анализа и сортировки информации:

- анализ проблемных точек, участков, направлений...
- автоматизированное назначение задач

ИИ для несложной переписки и других коммуникаций с разными категориями клиентов

Боты для сбора/размещения информации

Бесшовные интеграции диспетчерской УК и сервисных компаний

Датчики: протечек, контроля доступа, работоспособности систем..., - с интеграцией с диспетчерской и ИИ-анализом проблем

“Телемедицина” для дома

CHECK-UP

Как много специалистов в вашей компании занимаются шаблонными, рутинными задачами?

Бонусные вопросы:

Как звали советского мальчика, который получил в своё распоряжение умный девайс, освободивший его от бытовой рутины?

Сколько изображений в этой презентации созданы с помощью ИИ?



Спасибо за внимание!

Нужно бежать со всех ног,
чтобы только оставаться
на месте,

а чтобы куда-то попасть,
надо бежать как минимум
вдвое быстрее!

*Л. Кэрролл "Алиса в Зазеркалье"



Спикер

Олеся Алексеевна Лещенко

 Заместитель коммерческого директора компании Домá

 20 лет в ЖКХ и энергетике, за плечами опыт в частных межрегиональных компаниях, Минстрое России и Аппарате Правительства;

член комитета ТПП России по предпринимательству в сфере жилищного и коммунального хозяйства;

член экспертного совета комитета ГосДумы по строительству и жилищно-коммунальному хозяйству;

эксперт комиссии по ЖКХ Общественного совета Минстроя России;

член экспертного совета ассоциации “Р1”.

 автор книги “ЖКХ: инструкция по эксплуатации”;

 **Домá**– онлайн платформа для автоматизации работы управляющих организаций и ТСЖ



Олеся Алексеевна Лещенко



Телефон

+7-985-414-6152



Телеграм

t.me/upravdomdrug



Электронная почта

oleshchenko@doma.ai



Домá



Телефон

+8-800-700-3662



Телеграм

t.me/DomaCommunityAccessBot

t.me/domaai



Электронная почта

sales@doma.ai