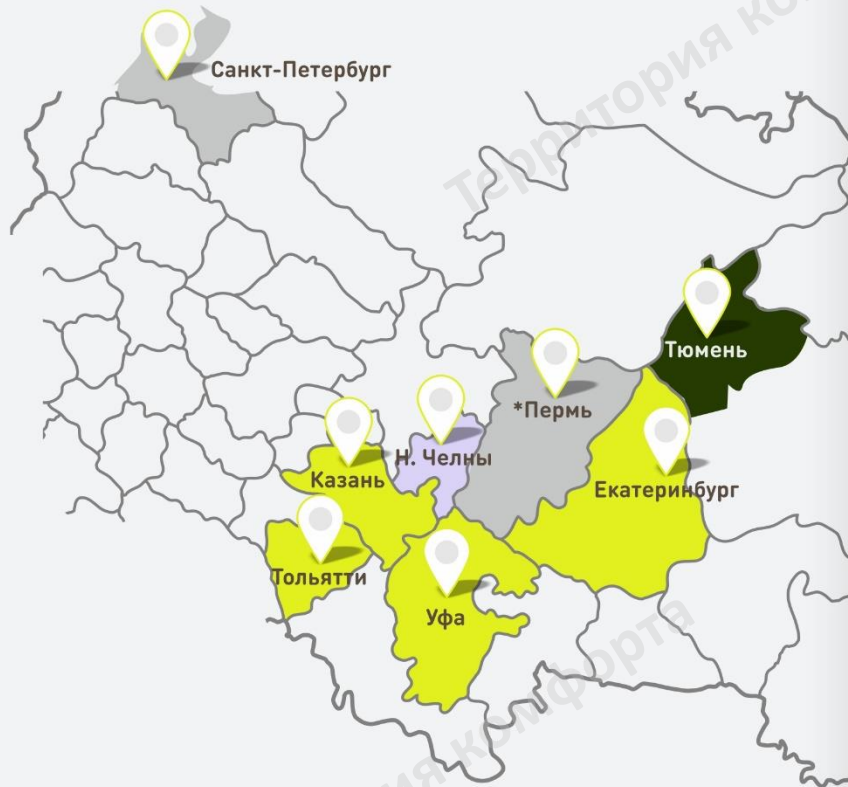




СЕРВИСНАЯ КОМПАНИЯ ТЕРРИТОРИЯ КОМФОРТА



ГЕОГРАФИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОМПАНИИ



● Казань с 2016 года



● Тольятти с 2018 года



● Уфа с 2019 года



● Екатеринбург с 2024 года



● Набережные Челны с 2018 года



● Тюмень с 2022 года



● Санкт-Петербург с 2024 года*



● Пермь с 2025 года*

*планируемая дата



Победители премии
Urban Awards 2022



1 место федеральной премии
"Репутация" в номинации "Репутация
компаний. Управляющая компания",
2023г.



Лучшая организация управления
многоквартирными домами
в России по рейтингу erzf.ru



1 место в номинации
«Цифровая трансформация
деятельности организации»



Лучшая среда для
формирования
добрососедства



1 место по РТ



3 место по РФ



1,665 тыс. м² общая площадь объектов в управлении

ЦИФРОВАЯ ЭКОСИСТЕМА СЕРВИСНОЙ КОМПАНИИ



Автоматизированная
система контроля, сбора
и передачи данных о
потреблении
коммунальных ресурсов



Автоматизация
прозрачной отчётности



Автоматизация
процесса уборки



Автоматизация сервисов
оплаты и цифровые
решения для
собираемости платежей



Заказ полезных услуг
для дома через
приложение



Оповещения об
аварийных ситуациях
и ремонтных работах



Житель



Путь к цифровому
двойнику МКД

Сервисы для подачи
обращений



Собственный
единый call-центр 24/7



Видеонаблюдение
дворов, подъездов,
контейнерных площадок



Общение с жителями
в социальных сетях
и мессенджерах



Автоматизация
инженерных систем



Система оценки
удовлетворенности
услугами



Автоматизация
контроля внутренних
процессов



ФОРМИРОВАНИЕ И ПОДДЕРЖАНИЕ КАЧЕСТВЕННОГО ОБРАЗА ЖИЗНИ



**Автоматизация
процессов**



Текущая ситуация



**Создание единой
цифровой экосистемы
на основании
автоматизированных
процессов**



**Цифровой бизнес
с принятием решений
на основании данных**

ИНСТРУМЕНТЫ ДЛЯ ВНЕШНЕГО КЛИЕНТА

ОФИЦИАЛЬНЫЕ ИСТОЧНИКИ ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ:



Мобильное приложение
Унистрой



Официальный сайт
terrkomf.ru



Call-центр, работающий
в формате 24/7



Офис сервисной компании
в каждом крупном ЖК

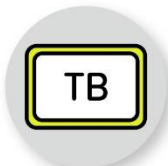
КАНАЛЫ ИНФОРМИРОВАНИЯ:



Пуш-уведомления,
почта, смс



Telegramм канал,
социальные сети



Видеоэкраны

РАСКРЫТИЕ ИНФОРМАЦИИ:



Визуализированные
годовые отчеты



Дневники
благоустройства



Накопления
по капитальному ремонту

ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕСПРЕПЯТСТВЕННОЙ КОММУНИКАЦИИ

Каналы приёма обращений



Мобильное приложение
Унистрой



Официальный сайт
terrkomf.ru



Call-центр, работающий
в формате 24/7



Офис сервисной компании
в каждом крупном ЖК

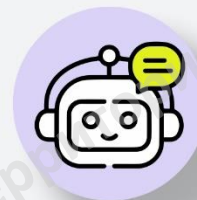
Получение обратной связи по обращениям



Call-центр, работающий
в формате 24/7



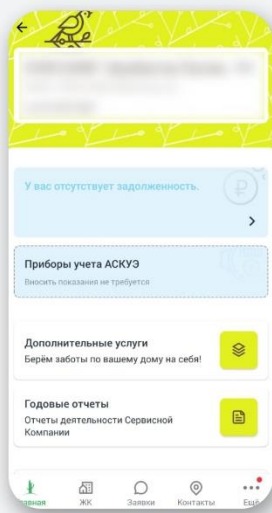
Мобильное
приложение Унистрой



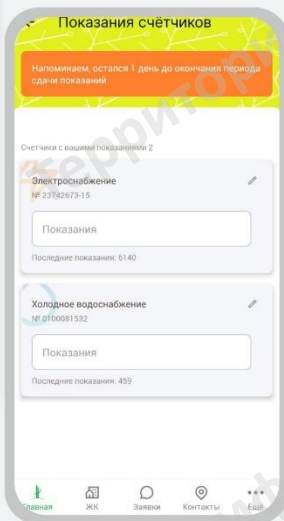
Робот на базе ИИ

ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕСПРЕПЯТСТВЕННОЙ КОММУНИКАЦИИ

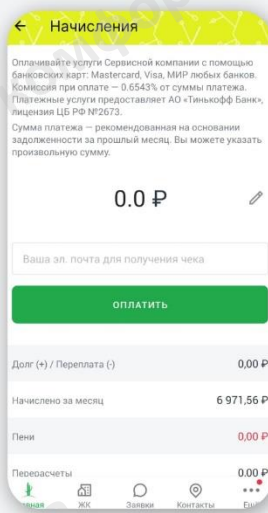
Возможности мобильного приложения Унистрой



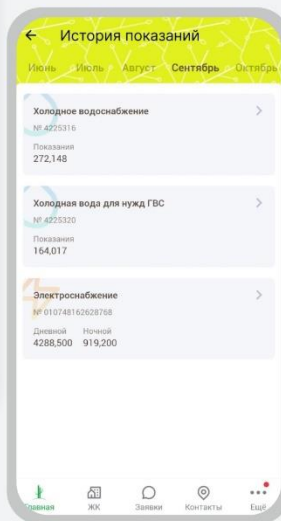
Главная страница



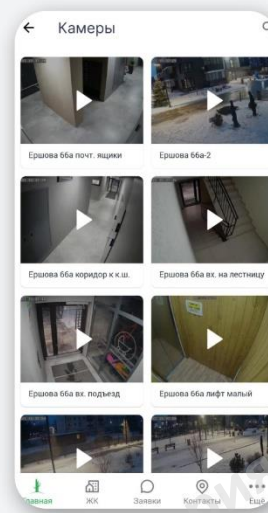
Передача показаний
счётчиков



Оплата ЖКУ

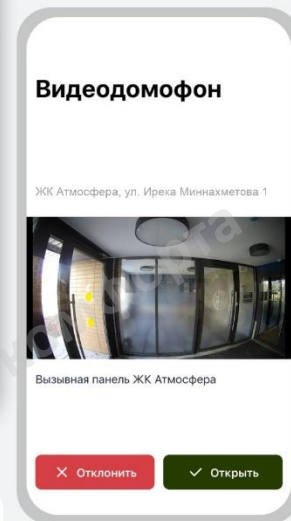


История показаний
счётчиков



Просмотр
видеокамер

* в работе архив

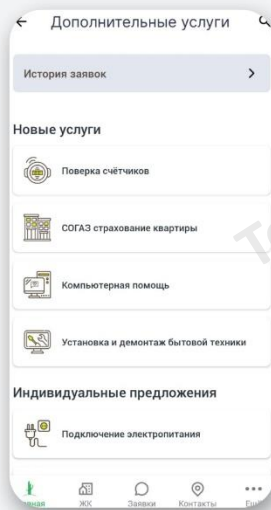


Домофон

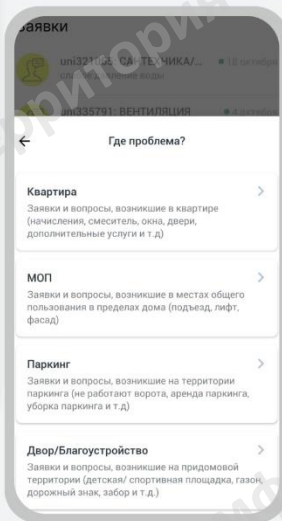
* тестируем

ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕСПРЕПЯТСТВЕННОЙ КОММУНИКАЦИИ

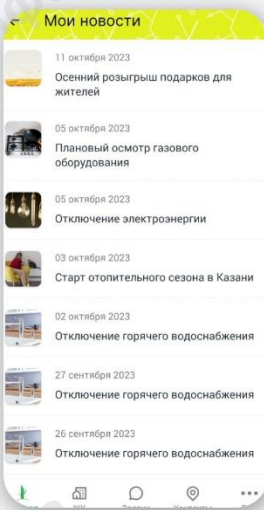
Возможности мобильного приложения Унистрой



Дополнительные
услуги



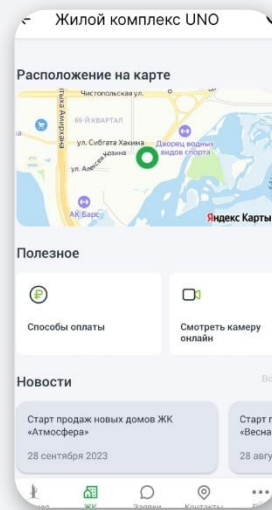
Клиентские заявки



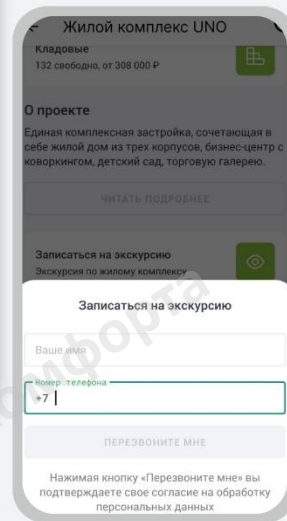
Новости о ЖК



Годовые отчёты



Просмотр видео
процесса стройки



Записаться на
экскурсию по ЖК

КОНЦЕПЦИЯ ЕДИНОГО ОКНА

В данный момент



Вся информация аккумулируется в Битрикс24. Логика единого окна сохраняется как в мобильном приложении, так и в CRM-системе

В разработке собственная CRM



Тестируется пилотная версия CRM-системы, благодаря гибкой системе которой увеличится эффективность работы (конструктор отчётов, бизнес-процессы)

СОБСТВЕННЫЙ ЕДИНЫЙ CALL-ЦЕНТР 24/7 С ФУНКЦИОНАЛОМ ПЕРЕЗВОН



Собственный call-центр, работающий в формате 24/7

Производится прием и обработка обращений жителей; консультации клиентов; получение обратной связи; сбор информации для расчета NPS



Функционал «перезвона», если жители не хотят ожидать ответа оператора

Настроен автоматический «перезвон» клиенту, если он заказал обратный звонок. У первого освободившегося оператора автоматически запускается исходящий звонок

УДОБНАЯ НАВИГАЦИЯ В ЖИЛЫХ КОМПЛЕКСАХ

На территории наших жилых комплексов размещены информационные таблички, которые помогают донести информацию о правилах проживания и эксплуатации общедомового имущества

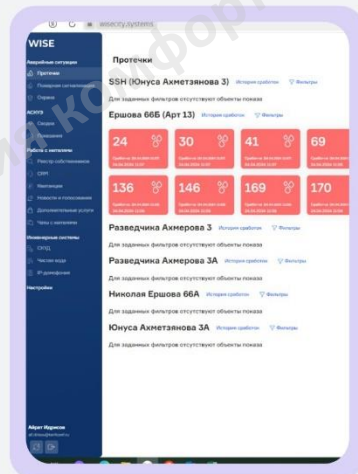


РЕШЕНИЕ ДЛЯ СНИЖЕНИЯ ЗАТРАТ НА ЭКСПЛУАТАЦИЮ



**Система автоматического
полива**

Используется для
равномерного
и регулярного полива
газонов по графику



Умный дом Wise

Управление умным домом:
мониторинг протечек и факта
открытия в общем коллекторе



**Видеонаблюдение на
контейнерных площадках**

Контроль заполняемости
мусорных контейнеров,
соблюдение графика
вывоза мусора



**Датчики движения на общедомовых
осветительных приборах**

Устанавливаются в МОП
для автоматического
запуска освещения

РЕШЕНИЕ ДЛЯ СНИЖЕНИЯ ЗАТРАТ НА ЭКСПЛУАТАЦИЮ



**Робот для мытья парковочных
мест на подземных паркингах**

Робот-уборщик, который
полностью самостоятельно
выполняет весь цикл
влажной уборки



**Робот-швабра для
уборки холлов и входных групп**

Ультра-компактная поломоечная
машина с маневренностью швабры



**Аккумуляторный пылесос для
уборки в труднодоступных местах**

С его помощью убираются
межлестничные пролёты,
плинтуса и другие поверхности



**Коммунальная машина для
уборки придомовой территории**

Мокрое и влажное подметание,
уборка дорог, сдвигка
снега отвалом

РЕШЕНИЕ ДЛЯ СНИЖЕНИЯ ЗАТРАТ НА ЭКСПЛУАТАЦИЮ



Единая форма сотрудников работающих на территории ЖК

Всем техническим сотрудникам Сервисной компании (техники, инженера, дворники, клининг) закуплена брендированная спец. одежда по стандарту и обновлена текущая.



Аварийная служба

Наши дома обслуживает собственная единая аварийная служба. Аварийная служба выезжает на все аварийные заявки и оперативно решает любую проблему в режиме 24/7.



РЕШЕНИЕ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КОМФОРТНОГО ПРОЖИВНИЯ

Велопарковки и места для самокатов

На территории наших жилых комплексов есть оборудованные места для самокатов и велопарковки для комфортного проживания жителей



Двор без машин

Реализована концепция «Двор без машин». Для комфортной прогулки с детьми на территорию двора допускаются только экстренные службы и машины для погрузочно\разгрузочных работ (на 15 минут). Въезд/выезд автотранспорта регулируется сотрудником службой охраны.



РЕШЕНИЕ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КОМФОРТНОГО ПРОЖИВНИЯ



Подключение и обслуживание
фонтанов в летний период



Обслуживание зоны барбекю



Реализация соседского огорода



Обслуживание площадки для игры
в гольф и пентанг с арендой инвентаря



Обслуживание парков
и бульваров на территории ЖК

РЕШЕНИЕ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КОМФОРТНОГО ПРОЖИВНАИЯ



**Оформление территории ЖК
к новогодним праздникам**



**Заливка и обслуживание катков
в зимний период**



**Новогоднее оформление входных
групп. Пилотный проект**



**Кроссбукинг для обмена
книгами с соседями**



**Установка леек в подъездах для
полива растений жителями**

МЕТРИКИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ СЕРВИСНОЙ КОМПАНИИ

Что такое NPS?

NPS - готовность клиентов рекомендовать компанию. Наши специалисты опрашивают жителей, готовы ли они рекомендовать услуги нашей компании своим родственникам и знакомым. NPS рассчитывается по классической методике: разница между приверженцами бренда и критиками.

$$\text{NPS} = \% \text{ 😊 } - \% \text{ 😞 }$$

Результат замера NPS за 2023 год
68% из 100%

Распределение оценок жителей



МЕТРИКИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ СЕРВИСНОЙ КОМПАНИИ

**CSI = Среднее значение оценок
от 0 до 10 с нарастающим итогом**

**Результат замера CSI во время
проведения опроса по NPS за 2023 г.
9,03 из 10**

Распределение оценок жителей



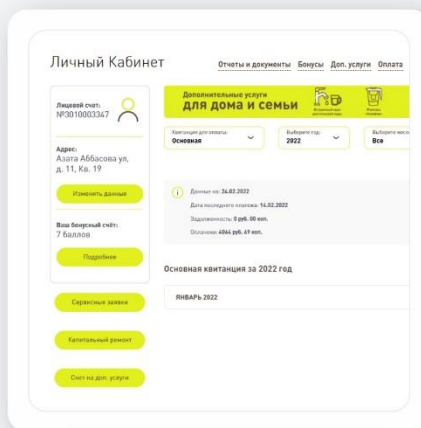
Опрос производится в разрезе каждого обслуживаемого жилого комплекса ежемесячно. Выборка определяется исходя из размеров анализируемого объекта.

ОБЕСПЕЧЕНИЕ УДОБСТВА ОПЛАТЫ

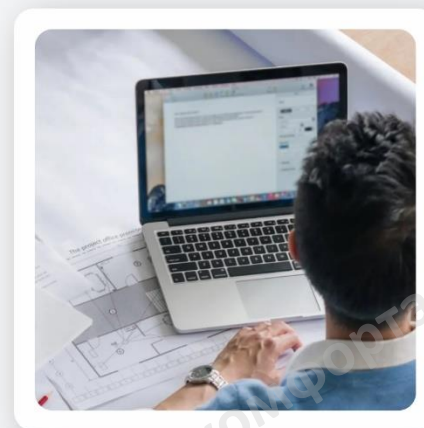
СЕРВИСЫ ДЛЯ ОПЛАТЫ:



Мобильное приложение



**Личный кабинет на сайте
Сервисной компании**



**Единый расчетный центр
для корректных расчетов
и оперативной консультации
клиентов в случае
возникновения вопросов**

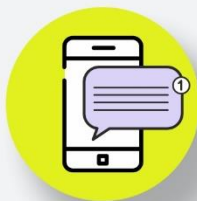
РЕШЕНИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ СОБИРАЕМОСТИ ПЛАТЕЖЕЙ

Автоматизация сервисов досудебных взысканий:



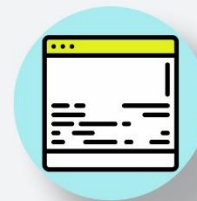
Робот автообзвонщик

Робот по автообзвону должников
с напоминанием о просроченной
задолженности



**Уведомления
о задолженностях**

Смс-уведомления из 1С о
необходимости оплаты,
предупреждения о подаче в суд,
об отключении коммунальных
услуг в случае отсутствия оплат



**Претензии
и списки на отключение**

Автоматизированный процесс
формирования и отправки досудебных
претензий и списков на отключения
ЖКУ, исключая человеческий фактор,
при выборе должников

ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОЗРАЧНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Годовые отчеты о деятельности Сервисной компании



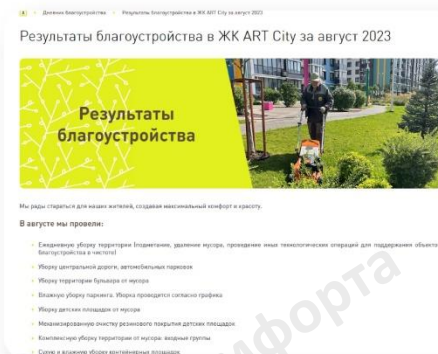
Годовые отчеты о выполнении договора управления публикуется в 2 форматах: в форме, принятой законодательно, и в форме с графиками, диаграммами, фотографиями

Динамика накоплений средств по капитальному ремонту



В личном кабинете жителя реализованы графики с динамикой накопления средств на капитальный ремонт

«Дневники благоустройства» по каждому ЖК



Ежемесячно мы публикуем «Дневники благоустройства» по каждому ЖК на нашем сайте terrkomf.ru и в соц.сетях

ФОРМИРОВАНИЕ ГОДОВОГО ОТЧЕТА

