



## Управление взаимодействием с клиентами (CRM)

Предприятия жилищно-коммунального хозяйства ежедневно работают с большими объемами информации: данными о состоянии жилищного фонда и придомовых территорий, заявками граждан, нормативными и регламентирующими документами и т.д. При этом информация хранится на разных носителях (бумажных и электронных) и в разных, территориально удаленных друг от друга подразделениях. Централизация информации и оперативность ее обработки напрямую влияют на качество оказываемых ЖКХ услуг.

Для обеспечения должного уровня качества услуг и соблюдения сроков исполнения заявок от граждан в соответствии с Правилами и нормами эксплуатации жилищного фонда, утвержденными постановлением Госстроя России от 27 сентября 2003 года № 170 на базе системы DIRECTUM создано решение «Управление жилищным фондом».

### Возможности

Решение позволяет автоматизировать учетные работы по жилищному фонду и заявкам жильцов.

В сфере **учета жилищного фонда** решение позволяет:

- вести технический учет объектов жилищного фонда, включая элементы благоустройства придомовых территорий (электронные справочники решения содержат около 400 характеристик каждого дома с разбивкой на подъезды, этажи, квартиры);
- планировать и вести учет капитального и текущего ремонта жилищного фонда;
- учитывать квартирные счетчики горячего и холодного водоснабжения и электроэнергии;
- получать оперативные и достоверные отчеты о состоянии жилищного фонда.

В сфере **учета заявок граждан** решение обеспечивает:

- формирование и регистрацию заявок, сделанных по телефону, в письменном заявлении или при личном общении;
- анализ заявок для объективной оценки работы подрядных организаций;
- контроль сроков исполнения заявок согласно нормам устранения неисправностей;
- контроль качества оказываемых услуг на основании отслеживания повторных заявок;
- обеспечение контроля исполнения всех заявок граждан за счет централизации регистрации заявок в управляющей компании и дальнейшей маршрутизации по подрядным компаниям;
- организация взаимодействия центральной диспетчерской службы управляющей компании и территориально удаленных диспетчерских подрядных организаций с использованием Интернета (для оперативного отслеживания своевременности исполнения заявок);
- учет недопоставок услуг в случаях планового или стоячного отключения водоснабжения, учет некачественного предоставления услуг с автоматическим формированием информации для перерасчетов;
- формирование статистической и аналитической отчетности (по исполнению заявок за указанный период в разрезе подрядных организаций, видов неисправностей с указанием времени задержки срока исполнения в минутах и т.д.).

### Бизнес-эффект

Использование данного решения позволяет:

- получать оперативную и достоверную информацию для принятия эффективных решений по управлению жилищным фондом,
- повышать исполнительскую дисциплину сотрудников подрядных организаций по обслуживанию жилищного фонда, в том числе по исполнению заявок от населения,
- повышать качество оказываемых услуг населению.

## Пример работы

### Ведение справочников жилищного фонда

В решении ведется несколько специализированных справочников жилищного фонда: «ЖЭУ», «Улицы», «Дома», «Подъезды», «Этажи», «Квартиры».

Информация, содержащаяся в справочниках, позволяет вести «электронный паспорт» для каждого дома. Глубина детализации справочников — от ЖЭУ до квартиры.

Справочник «ЖЭУ» содержит информацию о реквизитах учреждения, его контактных данных, руководителе, а также о предоставляемых услугах. На отдельной вкладке записи справочника расположена карта территории, обслуживаемой ЖЭУ.

Справочник «ЖЭУ»

Скриншот окна приложения «ЖЭУ» в режиме «Дополнительно». Вкладка «Характеристика» содержит следующие данные:

*Наименование:	ООО "ЖЭУ №4/1"		
Адрес:	пр. Победы, 4	Телефон:	76-39-83
ФИО директора:	Якупов Радж Ахатович	Телефон директора:	24-28-04
ФИО гл. инженера:	Лкин Сергей Анатольевич	Телефон гл. инженера:	27-922
Кол-во домов:	117	Кол-во подъездов:	333
Кол-во квартир:	4927	Балансовая ст-ть:	
Общая площадь (м2):		Жилая площадь (м2):	
Исполнитель:	ООО "ЖЭУ 4/1"(ЖЕУ_4_1) ...		
*Код:	4/1	*Состояние:	Действующая

В нижней панели отображены: ИД: 125028, Утверждена, Изменение.

Скриншот окна приложения «ЖЭУ» в режиме «Дополнительно». Вкладка «Фото» отображает карту территории, обслуживаемой ЖЭУ. В нижней панели отображены: ИД: 125028, Утверждена, Просмотр.

Справочник «Дома» включает в себя данные по общим характеристикам дома, инженерным коммуникациям и кровле, подвальном помещении, благоустройстве придомовой территории, о домовых счетчиках и теплообменниках, а также информацию об арендаторах помещений в доме.

Справочники «Подъезды», «Этажи» и «Квартиры» детализируют данные о соответствующих объектах.

Справочники обеспечивают систематизацию и централизованное хранение информации о жилищном фонде, которая используется различными отделами управляющей компании ЖКХ.

Это позволяет снизить время поиска и повысить актуальность данных по любому объекту обслуживания.

## Учет плановых отключений и ремонтов

Регистрация в решении плановых отключений от услуг горячего и холодного водоснабжения позволяет своевременно информировать диспетчерские службы ЖКХ и жильцов о причинах и сроках таких отключений. Также благодаря решению исключаются «ложные» вызовы служб ЖКХ гражданами, в чьи квартиры временно приостановлена подача водоснабжения в связи с плановым отключением. Наконец, решение помогает собирать и получать статистическую отчетность по плановым и стоячным отключениям.

## Учет и контроль исполнения заявок

Заявки от граждан, сделанные письменно или при личном обращении, регистрируются в системе операторами (диспетчерами). При регистрации диспетчер указывает в заявке адрес, выбирая дом и квартиру из справочника жилого фонда, а также классифицирует вид неисправности.

Если заявка была сделана по телефону, запись разговора осуществляется автоматически с момента поднятия трубки до завершения разговора. Файл с записью автоматически «прикрепляется» к заявке. Для обеспечения этой возможности используется интегрированное решение с программно-аппаратным комплексом SP-Record.

The screenshot shows a software application window titled "Заявка" (Request). The window has a menu bar with "Главная" (Main) and "Дополнительно" (Additional). Below the menu bar is a toolbar with icons for "Сохранить" (Save), "Сохранить и закрыть" (Save and Close), "Копировать ссылку" (Copy Link), "Отменить изменения" (Cancel Changes), "Права доступа" (Permissions), "Состояние" (Status), "Подписать" (Sign), "Подписи" (Signatures), "Регистрировать" (Register), "Отправить" (Send), and "История" (History). The main area of the window is divided into two tabs: "Заявка" (Request) and "Исполнение" (Execution). The "Исполнение" tab is active, showing a form with the following fields:

- \*Вид документа: Заявка
- \*Наименование: 24.03.2010 17:18:29 пр. Мира, 1 кв. 2 - Домохозяйство
- № документа: 0002      Дата документа: 24.03.2010
- Срок исполнения:       Аварийная заявка
- Улица: пр. Мира
- Дом: пр. Мира, 1
- Подъезд: пр. Мира, 1 п. 1
- Квартира: пр. Мира, 1 п. 1 эт. 1 кв. 2
- Текст заявки:
- Фамилия И.О.:      Телефон:
- Вид неисправности: Домохозяйство
- Место неисправности:
- Примечание:       Без проверки
- \*Приложение: Microsoft Word
- \*Автор: Administrator
- \*Дата создания: 24.03.2010 17:18:29      Дата посл. изм.: 24.03.2010 17:19:33

At the bottom of the window, the ID "ИД: 105543" and the mode "Просмотр" (View) are displayed.

Карточка заявки

The screenshot shows a software window titled 'Заявка' (Request) with two tabs: 'Главная' (Main) and 'Дополнительно' (Additional). The 'Дополнительно' tab is active, displaying a toolbar with icons for 'Создать копию' (Create copy), 'Дерево задач' (Task tree), 'История' (History), 'Статус' (Status), 'Вложено в задачи' (Attached to tasks), 'Находится в папках' (Located in folders), 'Связанные документы' (Linked documents), 'Прослушать' (Listen), and 'Удалить запись' (Delete record). Below the toolbar are two sub-tabs: 'Заявка' (Request) and 'Исполнение' (Execution). The 'Заявка' sub-tab is active, showing a form with the following fields:

- \*Вид документа: Заявка
- \*Наименование: 24.03.2010 17:18:29 пр. Мира, 1 кв. 2 - Домохозяйство
- № документа: 0002 | Дата документа: 24.03.2010
- Срок исполнения: |  Аварийная заявка
- Улица: пр. Мира
- Дом: пр. Мира, 1
- Подъезд: пр. Мира, 1 п. 1
- Квартира: пр. Мира, 1 п. 1 эт. 1 кв. 2
- Текст заявки:
- Фамилия И.О.: | Телефон: |
- Вид неисправности: Домохозяйство
- Место неисправности:
- Примечание: |  Без проверки
- \*Приложение: Microsoft Word
- \*Автор: Administrator
- \*Дата создания: 24.03.2010 17:18:29 | Дата посл. изм.: 24.03.2010 17:19:33

At the bottom of the window, the ID '105543' and the view 'Просмотр' (View) are displayed.

#### Карточка заявки

После завершения регистрации заявки система осуществляет ее анализ. Результатами анализа являются:

- автоматическая фильтрация «ложных» заявок по адресам, на которые распространяется плановое или стоячное отключение. По этим заявкам диспетчер получает информацию о проводящихся отключениях и информирует обратившегося жильца. В исполнение такая заявка не поступает;
- анализ наличия повторных заявок. Система анализирует наличие заявок по указанному адресу и неисправности в течение гарантийного срока. В случае если система обнаруживает ранее поданные заявки по указанным критериям, то новая заявка регистрируется как повторная. Важно, что повторная заявка фактически является сигналом о снижении качества услуг и будет помечена соответствующим образом в итоговом отчете о работе учреждения;
- автоматический выбор исполнителя по заявке. Выбор ЖЭУ-исполнителя определяется по принадлежности адреса, указанного в заявке, к зоне обслуживания ЖЭУ.

Все заявки регистрируются в едином корпоративном хранилище. Далее благодаря стандартному механизму workflow системы DIRECTUM заявки отправляются на исполнение в диспетчерские службы ЖЭУ. В задании для ЖЭУ содержится заявка, и указывается срок исполнения, согласно действующим нормативам ЖКХ. Диспетчер ЖЭУ просматривает заявки только своего ЖЭУ. Специалист центральной диспетчерской службы просматривает заявки по всем ЖЭУ.

Диспетчер ЖЭУ передает заявку ремонтным бригадам. При получении информации о завершении работ по заявке диспетчер ЖЭУ регистрирует исполнение. В этом случае заявка становится исполненной, а диспетчер центральной диспетчерской службы получает информацию об исполнении заявки.

Предусмотрена маркировка заданий на исполнение заявок. Невыполненные в срок задания окрашиваются красным цветом, при отправке повторных заявок в задании указывается «Повторная».

Информация об исполнении заявок служит основанием для получения отчетности по обслуживанию жилищного фонда.

## Отчетность по исполнению заявок

Отчетность позволяет оперативно, в онлайн-режиме получать информацию по исполнению заявок в разрезе ЖЭУ, домов и видов неисправностей. На основании полученной информации сотрудники ЖЭУ и руководство управляющей компании могут анализировать результат и качество выполненных работ, а претензионный отдел — получать оперативный доступ к истории исполнения заявок по каждому адресу.

### Суточный рапорт ОАО "Челныстройремонт" о работе ЦДС за 29.09.2006 год

*Информация о выполнении заявок поступивших от населения*

Всего по предприятию		Г В С		Х В С		Сантехника		Домохозяйство		Отопление		Прочие ремонт, строит-во		Затоплен подв
Пос	Вып	Пос	Вып	Пос	Вып	Пос	Вып	Пос	Вып	Пос	Вып	Пос	Вып	
155	113	20	17	26	23	63	63	9	7	15	9	22	14	
<i>Параметры по контрольным домам на 29.09.2006г.</i>														
№ дома	Р-давление		Темпер		ХВС		№ дома	Р-давление		Темпер		ХВС		
54/01 -1вв	3,8		68		4.5		28/01 -1вв	5,2		59		5.0		
2вв	4,0		68		4.5		2вв	5,0		59		5.0		
53/22	4,4		67		4.8		2/07 -1вв	3,8		60		4.2		
27/01	4,8		60		4.8		2вв	4,1		60		4.2		
52/21	5,2		54		5.0		3/01 -1вв	4,0		60		4.1		
28/17	4,0		60		5.2		2вв	3,9		60		4.1		
29/15	5,2		65		5.6		26/04 -1вв	5,2		62		5.4		
30/03	5,2		59		5.0		2вв	5,4		62		5.4		
<i>Отключения по жилым домам на 29.09.2006г.</i>														
Г В С		Х В С		Отопление		Электро-снабжение		Лифты						
порыв 2п 53/28, , 28.09.2006 6:50:00 порыв 2п 52/07, , 29.09.2006 9:00:00						ППР ЖЭС 19.09.06г. 28/01-1-3п с 7:30-16ч								

Суточный рапорт

## Информационная панель руководителя управляющей компании

Для принятия управленческого решения важна не только достоверность информации и своевременность ее предоставления, но и то, насколько руководителю удобно работать с данными.

Информационная система поддержки принятия решений (ИСППР) на базе решения «Управления жилищным фондом» и генератора отчетов Business Objects нацелена на повышение удобства работы руководителя, позволяя ему просматривать текущее состояние заявок жильцов и сводных показателей работы каждого ЖЭУ в онлайн-режиме.

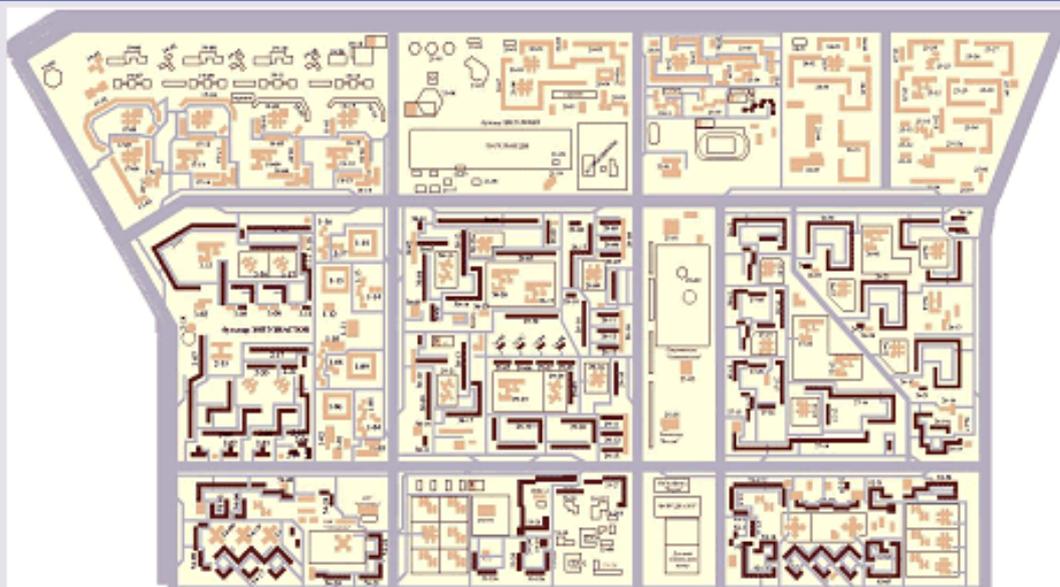
При запуске системы DIRECTUM руководителю показывается информация о зоне обслуживания управляющей компании, перечень ЖЭУ, сводные данные по заявкам.

Руководитель также видит аналитический отчет по количеству заявок в каждом ЖЭУ с использованием цветовой индексации: красным выделены наиболее загруженные учреждения, зеленым — ЖЭУ с минимальным количеством заявок.

# ОАО "ЧЕЛНЫСТРОЙРЕМОНТ"

Сформировано: 12.12.2006

ЖРЭУ № 1  
ЖРЭУ № 2  
ЖРЭУ № 3  
ЖРЭУ № 4  
ЖРЭУ № 5  
ЖРЭУ № 8  
ЖРЭУ № 26



## Количество заявок с 01.10.2006 по 31.10.2006

	Вентиляция	ГВС	Домохозяйство	Кровля	Отопление	Прочее	Ремонт	Сантехника	ХВС
ЖРЭУ № 1	0	39	0	1	294	11	6	108	31
ЖРЭУ № 2	7	52	11	9	354	31	13	295	93
ЖРЭУ № 3	1	32	5	5	566	10	18	227	35
ЖРЭУ № 4	4	28	3	17	238	20	17	116	32
ЖРЭУ № 5	1	32	11	3	151	10	6	71	28
ЖРЭУ № 8	12	208	90	57	1 251	39	26	491	204
ЖРЭУ №26	13	99	9	5	729	38	19	251	79
Всего:	38	490	129	97	3 583	159	105	1 559	502

	Вентиляция	ГВС	Домохозяйство	Кровля	Отопление	Прочее	Ремонт	Сантехника	ХВС
ЖРЭУ № 1	0,00	9,86	0,00	0,25	74,34	2,78	1,52	27,31	7,84
ЖРЭУ № 2	1,55	11,55	2,44	2,00	78,61	6,88	2,89	65,51	20,85
ЖРЭУ № 3	0,25	8,00	1,25	1,25	141,46	2,50	4,50	56,74	8,75
ЖРЭУ № 4	0,86	6,04	0,65	3,67	51,33	4,31	3,67	25,02	6,90
ЖРЭУ № 5	0,22	7,01	2,41	0,66	33,07	2,19	1,31	15,55	6,13
ЖРЭУ № 8	2,44	42,34	18,32	11,60	254,63	7,94	5,29	99,94	41,52
ЖРЭУ №26	3,61	27,50	2,50	1,39	202,50	10,56	5,28	69,72	21,94
Всего:	8,94	112,29	27,57	20,82	835,94	37,16	24,45	359,78	113,74

■	< 5.5	■	5.5 - 11	■	11 - 16.5	■	16.5 - 22	■	> 22
---	-------	---	----------	---	-----------	---	-----------	---	------

*Информационная панель руководителя управляющей компании*

Чтобы просмотреть детализированную информацию по выбранному ЖЭУ, руководителю достаточно выбрать соответствующий пункт меню, сделав один клик мышью. Отчет может быть детализирован до конкретного дома, подъезда, квартиры и заявок, сделанных жильцами квартиры. В последнем отчете отображается содержание заявок и результаты их исполнения.

**д. 3/01 п. 16 эт. 8 кв. 505**

Сформировано: 12.12.2006

Кол-во комнат 3  
Квартирооъемщик Кузьмин В.В.  
Кол-во прописанных 2  
Кол-во проживающих 2  
Площадь квартиры 66  
Перепланировка Нет

**Заявки в период с 01.10.2006 по 31.10.2006**

Текст заявки	Дата поступ.	Дата выполн.	Вид неиспр.	Примечание
3/01-505, 16 подъезд, грязная г-о. Кузьмина, 38-48-73.	02.10.2006 15:51:36	02.10.2006 17:31:42	ГВС	
3/01-505, нет тепла в квартире. Телефон 38-48-73, Кузьмина.	04.10.2006 11:16:49	05.10.2006 20:21:19	Отопление	
3/01-505, 16 подъезд, 38-48-73, нет ГВС.	21.10.2006 10:31:16	21.10.2006 21:43:29	ГВС	
3/01-505, 16 подъезд, 38-48-73, нет тепла в спальне. Кузьмина.	22.10.2006 9:06:50	22.10.2006 14:28:15	Отопление	
3/01-505, 16 п. 38-48-73, нет тепла в детской. По стояку.	23.10.2006 10:39:52	23.10.2006 12:34:44	Отопление	
3/01-505, 16 п, нет тепла в детской по стояку, нет температуры ГВС на кухне. 38-48-73. Повторная.	23.10.2006 13:03:41	23.10.2006 14:28:36	ГВС	
3/01-505, 16 подъезд, нет тепла в квартире. Телефон 38-48-73, Кузьмина.	24.10.2006 13:58:29	24.10.2006 17:04:56	Отопление	
3/01-505, нет хвс в ванной. Телефон 38-48-73, Кузьмина.	28.10.2006 10:19:52	28.10.2006 18:22:17	ХВС	

*Детализированная информация по выбранному ЖЭУ*