

05 мая 2015

CRM в ЖКХ – уникальность процессов, уникальность системы

Компания «Юнисервис» - один из ведущих игроков в сфере ЖКХ. Для максимально эффективного взаимодействия с клиентами в компании был реализован проект по внедрению CRM-системы. Георгий Тетдоев, заместитель генерального директора «Юнисервис» рассказывает о том, как проходил проект, результатах внедрения CRM-системы и планах развития решения КОРУС|CRM для управляющих компаний.

Созданная в 2005 году компания «Юнисервис» занимает место в тройке самых крупных управляющих компаний Москвы. Сегодня под ее управлением находятся более 30 объектов недвижимости промышленного, административного и жилого назначения общей площадью свыше 1 000 000 кв.м.

Деятельность управляющей компании тесно связана с работой с собственниками жилья и нежилых помещений, в общей сложности ею обслуживается более 15 000 лицевых счетов. Для максимально эффективного взаимодействия с клиентами в компании был реализован проект по внедрению CRM-системы. О том, как проходил проект, какие результаты новая система уже принесла и как планируется развивать решение в будущем, рассказывает заместитель генерального директора



«Юнисервис» Георгий Тетдоев.

Расскажите о том, как строилась работа с клиентами в «Юнисервис» до внедрения CRM-системы?

Для ЖКХ тема выстраивания отношений с клиентами играет очень важную роль. И мы были и остаемся пионерами в этой области, так как обычно в управляющих компаниях с жителями общаются сотрудники бухгалтерии и администраторы дома, а у нас с самого начала существовал выделенный отдел по работе с клиентами. В нем работают сотрудники с опытом работы с заказчиками из различных отраслей, и их главной задачей является не только заключение договоров с новыми жителями и оперативный сбор задолженности, если она возникает, но и решение возникающих у жителей вопросов, которые находятся вне компетенции администраторов дома. **До внедрения CRM-системы** менеджеры этого отдела вели таблицы в Excel, в которые вносили всю информацию о клиентах. Но мы понимали, что при таком подходе очень велик **риск потери всех данных** и нам **необходима единая система**, в которой бы отображалась вся информация о взаимодействии с нашими клиентами. Так было принято решение о поиске подходящей нам CRM-системы.

■ Насколько распространена практика использования CRM-систем в сфере ЖКХ?

На мой взгляд, такая практика почти не существует. На момент старта нашего проекта все, что существовало на рынке, относилось к решениям на базе платформы 1С, настроенным в соответствии со спецификой расчетов в жилищно-коммунальной сфере (лицевой учет, квитанции, всевозможные

формы документов и пр.). При этом в этих решениях совершенно отсутствовал блок работы с клиентами: учет обращений, ведение заявок, не говоря уже о таких специфических для ЖКХ вещах, как модуль «Диспетчерская» или «Паспортный стол». Готовых универсальных и гибких решений для ЖКХ, заточенных под общение с клиентами, просто не было. Поэтому наше решение можно считать уникальным.

■ Как проходил выбор CRM-решения?

Мы проанализировали рынок представленных в России CRM-решений и остановили выбор на [Microsoft Dynamics CRM](#) как наиболее подходящей для нас платформе. CRM-система Microsoft имела понятный интерфейс, легко настраивалась и не была самой дорогой. В качестве партнера проекта мы выбрали компанию «КОРУС Консалтинг»

■ Какие особенности проекта Вы могли бы назвать?

Как я уже отметил, до появления CRM-системы мы вели бесконечные Excel-таблицы по каждому из домов, в которые вносились данные по каждому клиенту: телефоны, email, справочная информация. Поэтому, когда мы принимали решение о внедрении CRM-системы, нашей первоочередной задачей было сохранить эту информацию, научиться ее учитывать и анализировать.

Кроме того, несмотря на то, что в «Юнисервис» работала биллинговая система на платформе 1С, мы не стали ее интегрировать с CRM-решением с самого начала. Связано это было с тем, что биллинг был на старой, технологически устаревшей платформе. Поэтому важнейшую часть работы –

интеграцию биллинга и CRM-системы – команда «КОРУС Консалтинг» реализовала для нас только после установки нового продукта для тарификации в ЖКХ на новой, восьмой, версии ТС – от компании «Айлант». Нас не все устраивало в этом биллинге, но с помощью специалистов «КОРУС Консалтинг» мы его доработали под себя, и в марте наши клиенты получили первые квитанции, выпущенные из этой биллинговой системы.

■ Почему для Вас так важна интеграция биллинга и CRM-системы?

Интегрированное решение позволяет достигнуть основной цели работы менеджеров по работе с клиентами – **сокращения дебиторской задолженности**. И CRM-система нам нужна именно для более эффективного решения именно этой задачи. До интеграции с биллингом менеджеру по работе с клиентом приходилось держать открытыми две системы - CRM, чтобы видеть базовую информацию о клиенте, и биллинг, чтобы видеть его задолженность. Теперь же **вся информация доступна в одной системе – в CRM**. Необходимо отметить еще один момент, связанный с особенностью ЖКХ: учет в жилищно-коммунальной сфере идет по лицевым счетам. Так как мы управляем большим количеством жилых комплексов, то у одного и того же нашего клиента может существовать несколько лицевых счетов (например, за квартиру и гараж, за несколько квартир и т.п.). Поэтому, рассматривая историю платежей по клиенту по одному лицевому счету, мы раньше не могли сразу выяснить, есть ли у него другие лицевые счета в нашей компании. Теперь при открытии карточки лицевого счета в CRM-системе мы сразу видим наличие задолженности.

■ **Кроме преимущества, полученного благодаря интеграции CRM-решения с биллинговой системой, какие еще результаты проекта можно отметить?**

Есть два блока, в которых мы сразу увидели **позитивные изменения после внедрения CRM-системы**. Первый связан с подготовкой договорных документов для клиентов. Раньше мы готовили их в MS Word, а затем через слияние в Excel получали финальный договор, в который подтягивались данные о клиенте. Так как договоры у нас объемные – ведь мы стараемся предусмотреть все моменты, связанные с обслуживанием дома и жителей – то нередко в них появлялись ошибки. Например, в разных частях документа могли указываться разные собственники. С появлением CRM-системы эти проблемы исчезли. После однократного внесения информации о собственнике помещения в систему менеджер по работе с клиентами при необходимости заключения договора просто распечатывает шаблон, в который из системы автоматически добавляются необходимые данные физического или юридического лица.

Другой блок связан с **деятельностью диспетчерской службы**, работа которой также была **автоматизирована в CRM-системе**. Диспетчерам приходят заявки на ремонтные работы и техническое обслуживание – в среднем по десять заявок в час на объекте, где квартиры активно ремонтируются, и примерно по две заявки в час в уже заселенных домах. Диспетчер сразу же открывает в CRM-системе карточку собственника и вносит информацию о заявке. А далее конкретному исполнителю работ (сантехнику, электрику и другим рабочим) уходит SMS-сообщение с информацией о заявке. Теперь исполнители с утра уходят «в поле» и целый

день получают заказы по SMS. За этот функционал диспетчеры сразу сказали спасибо. Плюс теперь есть возможность легко поднять архив заявок и проверить историю взаимодействия по каждому из клиентов.

Еще один блок, который скоро будет реализован в рамках повышения эффективности работы диспетчерской службы, тоже связан с **интеграцией с биллинговой системой**. Речь идет о доступности информации об оказании платных услуг. Часть услуг мы оказываем бесплатно в рамках договора о техническом обслуживании (прочистка засоров в доме, замена лампочек на лестничных площадках и др.), а есть услуги, за которые клиенту необходимо платить. С новой функциональностью заявка на оказание таких платных услуг будет оформляться в CRM-системе, а данные о ней будут автоматически передаваться в биллинг. Это позволит значительно сократить нагрузку и на диспетчерскую службу, и на сотрудников бухгалтерии. Дополнительно непосредственно из CRM-системы можно будет распечатать заказ-наряд.

Если суммировать все **результаты после внедрения CRM-системы**, то мы сразу заметили, что диспетчерской службе стало легче работать, а количество ошибок в договорах с клиентами существенно снизилось. Кроме того, была решена наша основная задача – обеспечить сохранность и целостность данных о клиентах.

Я бы также хотел отметить, что с внедрением CRM-системы руководство «Юнисервис» получило возможность оперативно просматривать отчетность по ряду критериев. В том числе по одному из ключевых показателей работы управляющей компании – информации о заселенности дома. Также мы получили возможность формировать отчетность о задолженности в разрезе

плательщиков, а не только лицевых счетов, как до внедрения CRM-системы.

■ Какие специфические функции имеет CRM-решение, которое использует «Юнисервис»?

В рамках [нашего проекта](#) специалистами «КОРУС Консалтинг» был реализован очень интересный **инструмент визуализации - «шахматка»**. С ним работают и диспетчеры, и менеджеры по работе с клиентами.

«Шахматка» – это подробные планы этажей и квартир с представлением по одной оси подъездов, а по другой – этажей. С помощью «шахматки» мы решаем вопросы, возникающие при проведении плановых ремонтов или в случае аварий. Благодаря этому мы можем оперативно установить нужное для ремонта место и при необходимости отключения водоснабжения или электричества сразу разослать SMS-уведомления жителям данного подъезда/этажа.

Другой важный для нас модуль связан с функцией паспортного стола. Паспортисты нашей управляющей компании взаимодействуют с различными органами - с УФМС по вопросам регистрации и прописки, с военкоматом по постановке на учет лиц, подлежащих призыву, с управами по вопросам учета избирателей. **В CRM-системе реализована возможность создавать отчеты для всех этих органов власти.**

Отдельный специфичный для ЖКХ момент – управление доской объявлений. В каждом подъезде наших домов установлены доски объявлений, на которые вывешивают различного рода информацию. Наша клиентская служба контролирует содержание этих досок: определяет, когда нужно вешать объявления, и следит, чтобы они были соответствующим образом оформлены

– от бланка до стилистики послания.

В наше CRM-решение заложена возможность автоматически отслеживать каждое действие с доской объявлений. Ответственный сотрудник по своей инициативе, по заявке одного из администраторов или любой другой службы, которой необходимо донести до жителей какую-то информацию, размещает объявление на портале, и администратор видит в рабочей области CRM-системы текст объявления, а также дату, когда оно должно быть вывешено, и срок. Ему остается только распечатать его и разместить на доске объявлений. Как только мы подключим всех администраторов домов к CRM-системе, эта функциональность заработает в полном объеме.

■ **Какие у «Юнисервис» планы по развитию системы?**

Так как **мы видим реальную пользу от использования CRM-системы**, мы продолжим развивать ее функционал, в том числе **за счет интеграции с АТС на базе нашего контакт-центра.** Это существенно поможет нашим менеджерам по работе с клиентами и диспетчерам, которые при телефонном разговоре с клиентом будут иметь перед глазами актуальную информацию о нем.

Также мы хотели бы создать **личный кабинет для собственников жилья**, в котором будет доступна информация о взаиморасчетах, которую клиент может посмотреть или распечатать, а также будут появляться квитанции для оплаты услуг компании и предоставлена возможность сдать показания приборов учета потребления воды. Наконец, используя личный кабинет, клиент сможет подать заявку на дополнительные услуги.

Сейчас в системе работают более трех десятков сотрудников - руководители службы эксплуатации, диспетчеры и менеджеры по работе с клиентами, экономисты и руководство управляющей компании, и в наших ближайших планах - подключение к ней администраторов домов.

Статья опубликована на информационно-аналитическом портале «Практика CRM»

