

[Дополнительная информация по кейсу](#)

## КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ РЕШЕНИЯ

Решение позволяет повысить эффективность коммуникации Управляющей компании или ТСЖ с жильцами и подрядными организациями, в которых не требуется участие оператора или диспетчера.

Решение позволяет автоматизировать сервисы:

- уведомления жильцов о задолженности – напоминает о непогашенной задолженности, фиксирует отказ от оплаты и дату погашения в случае согласия
- сбора показаний счетчиков – принимает звонки жильцов и сохраняет актуальные данные в системе учета
- сбора обратной связи после визита – узнает, как прошел визит сотрудника УК, и все ли устраивает жильца.

Решение входит в реестр Российского ПО



## УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ И ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДАННЫЕ

**Финансово-экономическая модель:** госзакупка по 44-ФЗ или 223-ФЗ, контрактные работы напрямую с учреждениями или через авторизованных партнеров компании, лицензионное соглашение, гарантийная поддержка

**Данные:** звуковые и текстовые обращения граждан, наборы типовых ответов на популярные вопросы, сведения об управляемом жилфонде, жителях и оказываемых жилищно-коммунальных услугах, реестры ГИС ЖКХ

## ПРОБЛЕМНАЯ СИТУАЦИЯ



- Высокая доля количества входящих дистанционных обращений граждан в Управляющие компании или ТСЖ, как следствие высокий уровень загрузки операторов и диспетчеров на обработку входящих обращений от граждан
- Длительное время ожидания ответа специалиста Управляющей компании или ТСЖ, ограниченный график работы специалистов
- Высокие затраты на содержание контактного центра и организацию круглосуточной компетентной поддержки населения по вопросам ЖКХ
- Регламентирование необходимости ответа на заявки от граждан со стороны законодательства

## СТОИМОСТЬ И СРОКИ



### От 2 недель

(на формирование базы знаний, классификацию и настройку маршрутизации сообщений)

### Бесплатное пилотирование

(пилотирование на преднастроенных классификаторе и базе знаний)

### От 3,5 млн рублей

(стоимость адаптации, внедрения и предоставления бессрочной лицензии на неограниченное количество пользователей одного учреждения)

## РЕЗУЛЬТАТЫ ЦИФРОВИЗАЦИИ

- Обработка 100% входящих обращений граждан, в которых не требуется участие оператора или диспетчера, как следствие сокращение загрузки операторов и диспетчеров на обработку входящих обращений от граждан
- 100 % автоматизация приема заявок и показаний счетчиков от граждан. Сокращение времени ожидания ответа специалиста Управляющей компании или ТСЖ на линии, дозвон до виртуального оператора с первой попытки
- Возможность одновременного обслуживания большого количества граждан без увеличения числа операторов. Оптимизация ФОТ Управляющей компании или ЖКХ. Прием обращений от граждан 24/7 без привлечения дополнительных специалистов
- Быстрое информирование всей базы жильцов с возможностью неограниченного количества дозвонov если абонент многократно не берет трубку. Информирование о ходе работ по заявке на каждом этапе



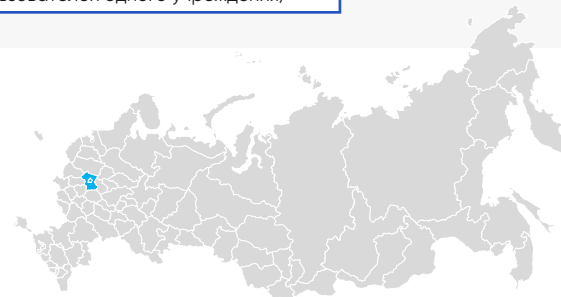
Сергей Черемисин

Директор по региональной политике АНО «Цифровая экономика»  
[scheremisin@data-economy.ru](mailto:scheremisin@data-economy.ru)



Павел Кукушкин

Директор по развитию AI ООО «Юнистар»  
[p.kukushkin@unistar.ru](mailto:p.kukushkin@unistar.ru)



## ОПЫТ РЕАЛИЗАЦИИ

Москва, Московская область

