

# ГОРОДСКОЕ ХОЗЯЙСТВО / Виртуальный коллектор ЖКХ

[Дополнительная информация по кейсу](#)

## КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ РЕШЕНИЯ

Решение позволяет повысить эффективность сбора просроченных задолженностей по услугам ЖКХ от граждан. Решение представляет собой голосового робота, который обзванивает должников и проводит с ними диалог по взысканию в соответствии с преднастроенным скриптом общения. После разговора он фиксирует договоренность и передаст дело сотруднику управляющей компании или ЖКХ, ответственному за работу с задолженностями.

Скрипты для работы с задолженностью уже встроены в решение, а конверсия в согласие на оплату сопоставима с результатами живых сотрудников.

Виртуальный коллектор для городского хозяйства разработан на основе отечественных технологий синтеза, распознавания и естественного понимания речи.

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, жителей, лицевых счетов и оказываемых жилищно-коммунальных услугах, реестры ГИС ЖКХ

## ПРОБЛЕМНАЯ СИТУАЦИЯ



- Высокий уровень задолженностей населения перед коммунальными службами. Долгий процесс взыскания задолженностей
- Необходимость взыскания денежных средств в судебном порядке. Рост судебных издержек
- Быстрое выгорание персонала, занимающегося решением конфликтных ситуаций, связанных с взысканием задолженностей по услугам ЖКХ, как следствие высокая текучка персонала. Необходимость постоянного найма и обучения персонала. Затраты на услуги коллекторских бюро

## 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 5,5 млн рублей

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

## РЕЗУЛЬТАТЫ ЦИФРОВИЗАЦИИ

- Решение позволяет автоматизировать сбор просроченных задолженностей по услугам ЖКХ от граждан. Голосовой робот позволяет одновременно делать сотни вызовов, что в несколько раз повышает скорость обзвона должников, как следствие сокращая время взыскания долгов и увеличивая объем возврата денежных средств за услуги ЖКХ
- Сокращение числа судебных разбирательств о взыскании оплаты коммунальных услуг
- 100% автоматизации процесса взыскания задолженностей по услугам ЖКХ, как следствие предупреждение выгорания операторов из-за стресса, снижение ротации персонала



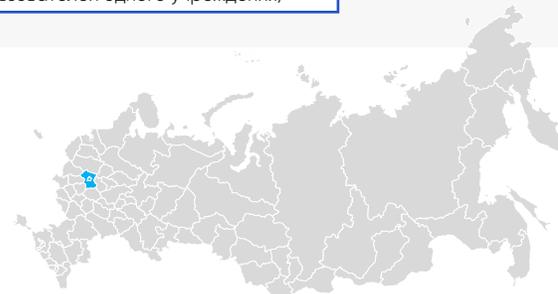
Сергей Черемисин

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

