



Президентская
программа подготовки
управленческих кадров

N* Novosibirsk
State
University
*THE REAL SCIENCE



ООО
УК "Коммунальщик"



ИНТЕГРИРОВАНИЕ ЦИФРОВОГО СЕРВИС ДЛЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ АВАРИЙНО ДИСПЕТЧЕРСКОЙ СЛУЖБЫ

Выпускная работа
Зеленцов Денис Александрович
Новосибирск 2022



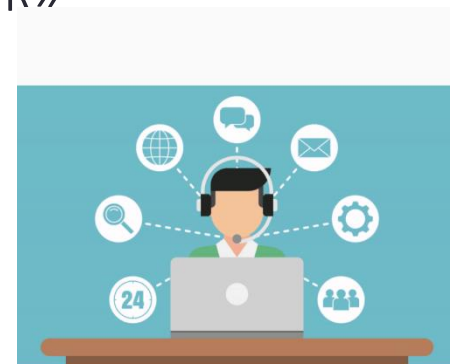
Цель проекта

- Интегрирование программного обеспечения АППАРАТНОГО- ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА «ДИАЛОГ» для Аварийно- диспетчерской службы ООО УК «Коммунальщик»



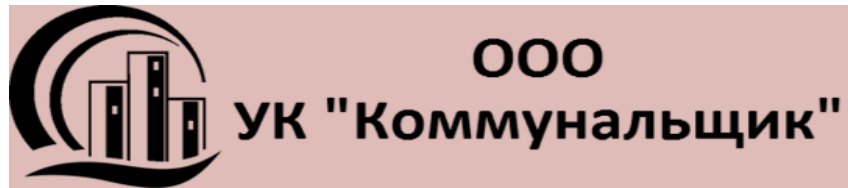
Задачи проекта

- Разработать техническое обеспечение для Аварийно-диспетчерской службы ООО УК «Коммунальщик»
- Приобрели готовый продукт программу «ДИАЛОГ», от компании PROGRAMATIK
- Внедрить программное обеспечение для Аварийно-диспетчерской службы ООО УК «Коммунальщик»



ООО УК «Коммунальщик»

Управляющая компания по
обслуживанию многоквартирных
домов



- Общая площадь :220 000 м2
- Обслуживаем домов: 42
- 10 шт. - 9 этажных домов
- 32шт. - 5 этажных домов
- квартир- 3169
- Жителей- 8086 человек
- Общее число жителей
Краснообска: 27560 человек

Анализ внешней среды

Доля рынка по управлению МКД в р.п. Краснообске

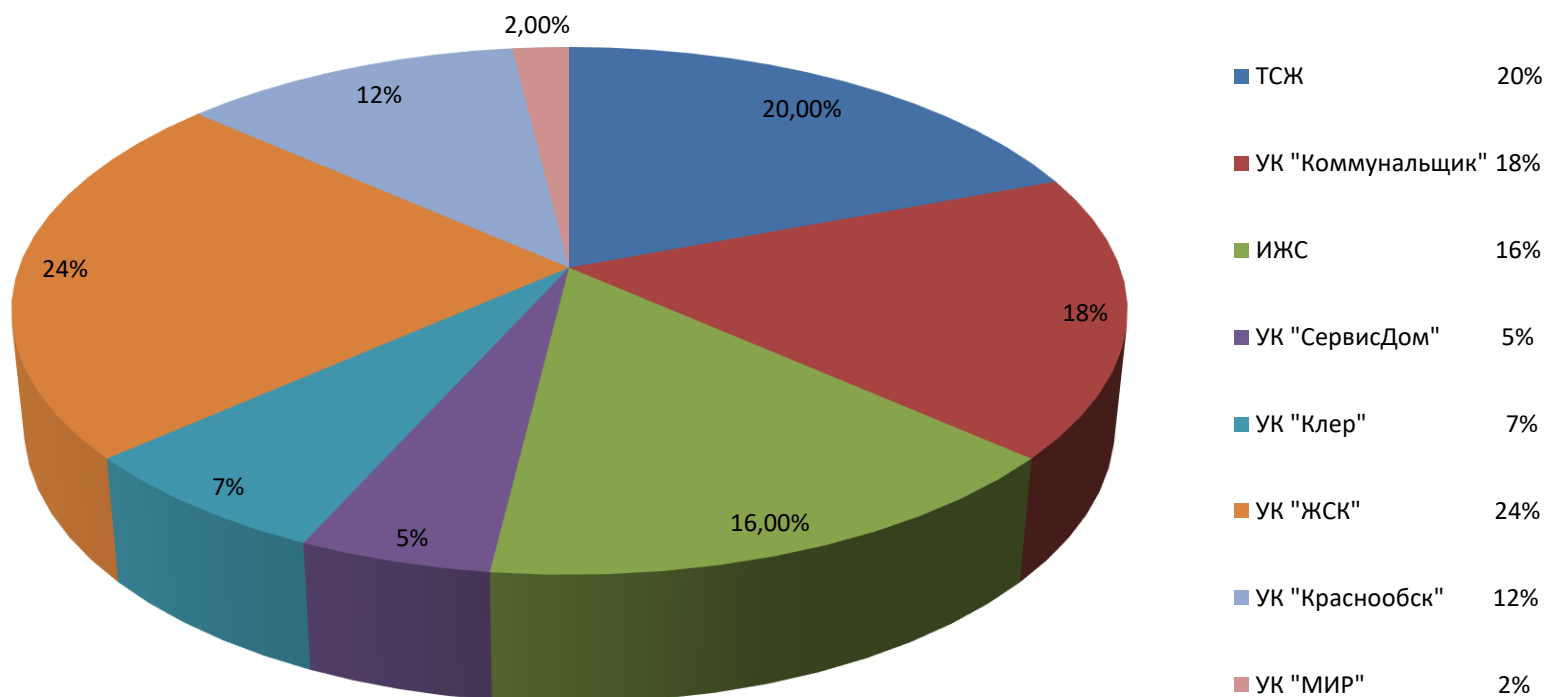
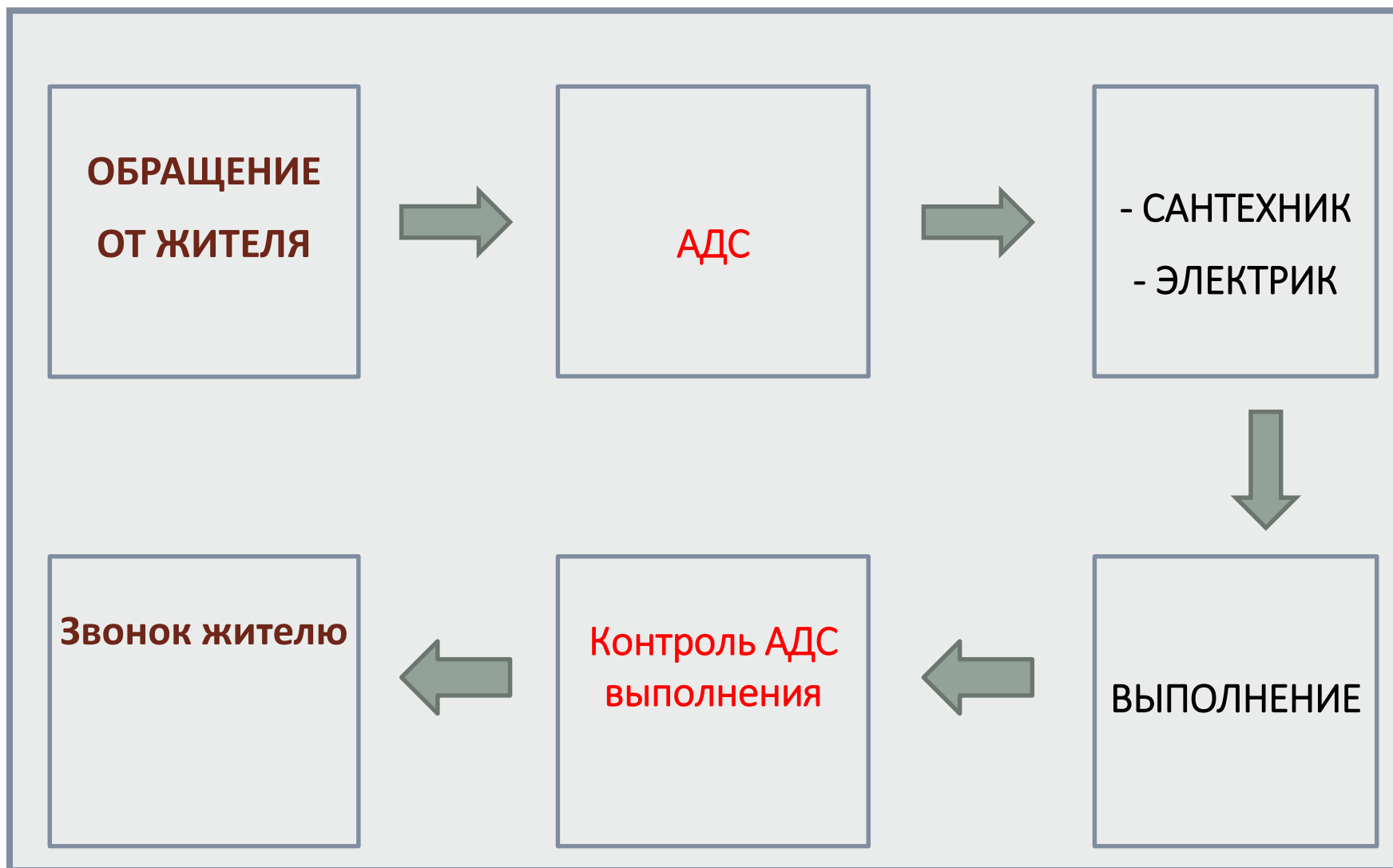


Таблица конкурентноспособности по содержанию АДС

Наименование	Обслуживание 1м2	Диспетчерская в Краснообске	Моб.прило- жение	Программа умный ДОМ
УК «Коммунальщик»	55 руб. м	ДА	ДА	в работе 1 дом
УК «ЖСК»	59руб.м	-	-	-
УК «Краснообск»	61 руб.м	-	-	-
УК ЖСК	63 руб.м	-	-	-
ТСЖ	54 руб.м	-	-	-
ИЖС	-	-	-	-
Администрация	-	-	-	-



СХЕМА РАБОТА АВАРИЙНОЙ СЛУЖБЫ ДО ВНЕДРЕНИЯ ПРОГРАММЫ



Ожидание от внедрения программного обеспечения Аварийно Диспетчерская Служба

- Комплексное внедрение программы «Диалог» позволит:
- Обработать в режиме реального времени звонки, электронные письма и письменные обращения от жителей
- Распределять поступившие обращения по ответственным службам и исполнителям
- Контролировать сроки и качество исполнения
- Формировать базу знаний по работе с жителями
- Получать отчетную и аналитическую информацию в режиме **реального времени**
- Внедрение мобильного приложения
- Для собственников МКД

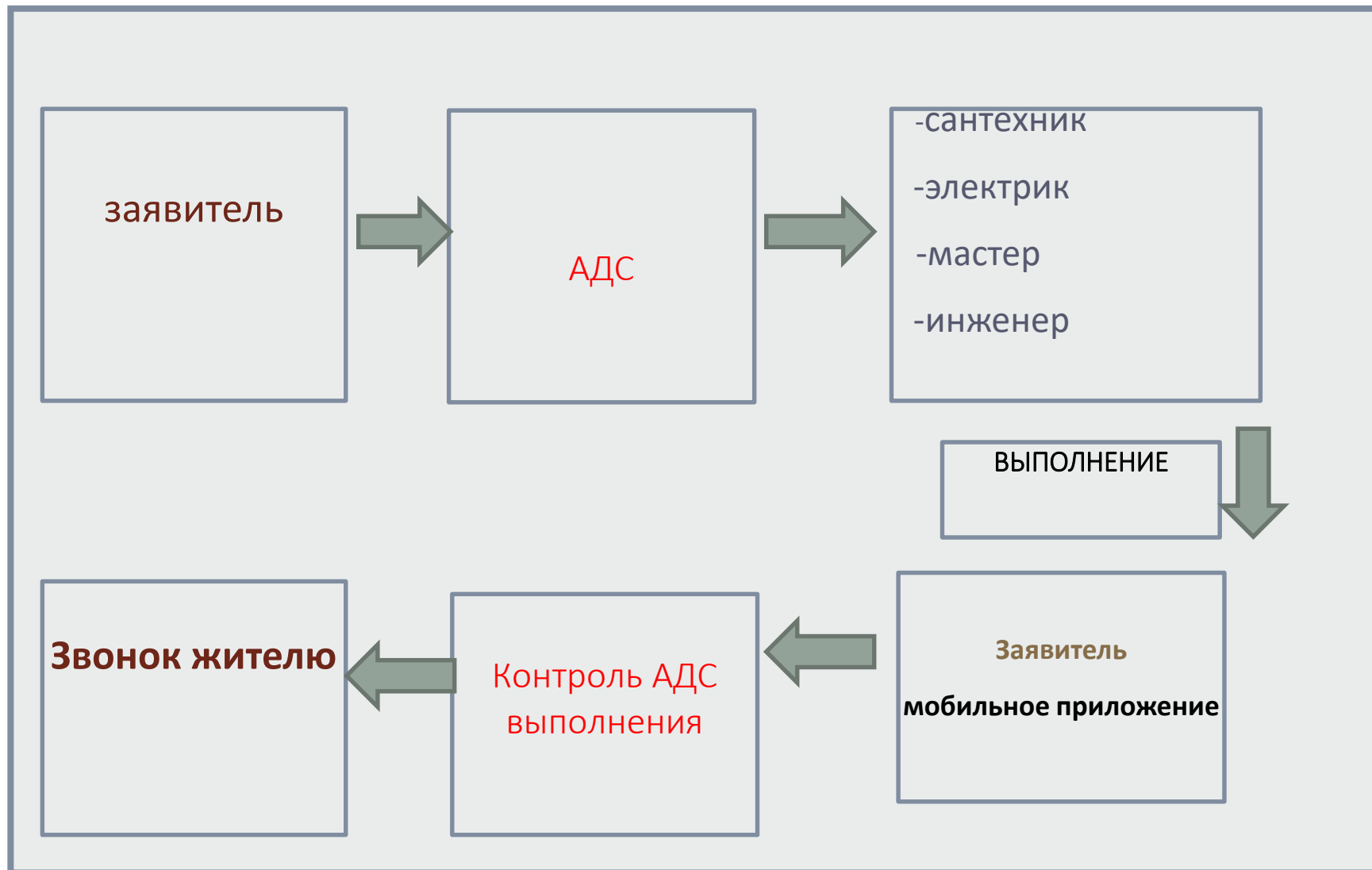


Ожидание от внедрения программного обеспечения Аварийно Диспетчерская Служба

- Регистрация телефонных, письменных и электронных обращений в едином реестре.
- Единый электронный журнал в удобной форме.
- Система должна поддерживать быстрый поиск обращения по любому параметру или группе признаков. Возможность настроить персональный вид отображения реестра с учетом специфики работы конкретного исполнителя.
- Запись всех входящих и исходящих звонков с привязкой к карточке обращений.
- Обращения должны иметь неограниченное количество параметров: входящих и исходящих звонков, связанных документов, комментариев, назначенных исполнителей и прочее. Эта информация доступна как операторам, так и специалистам обслуживающей организации.
- Автоматическое оповещение жителей о событиях (ходе работ, аварии, отключениях).
- Система поддерживает широкий список настраиваемых автоматических уведомлений, которые будут формироваться при наступлении определенных условий. Это может быть информирование о ходе работ, данные об аварийных отключениях, планируемые события и многое другое.



Схема работы при внедрении цифровой АДС



работы при внедрении цифровой АДС

№	Время	Статус	Адрес	Заявитель	Контакт	Приоритет	Прогресс
17КЖ6888	22:49	СПВ	РОПТАВСКАЯ д. 19 кв. 29	бюджетн. н.г.	8-383-356-67-71	низкий	25%
17КЖ6886	22:41	ДОМ	БУРДЕНКО д. 48 кв. 6	Надежда А.	8-383-361-28-32	средний	50%
17КЖ6881	21:23	СПД	ШРОКАЯ д. 133/2 кв. 29	электрика	8-962-833-67-98	средний	25%
17КЖ6877	20:10	СПД	КРОПОТКИНА д. 118/2 кв. 50	отопление	8-952-910-37-07	низкий	25%
17КЖ6876	19:17	СПД	ТАНКИСТОВ д. 21/2 кв. 24	электрика	8-913-986-56-58	низкий	25%
17КЖ6874	18:32	СПД	ОПОВЗЯВОВСКАЯ д. 31 кв. 78	электрика	8-952-924-91-56	низкий	25%
17КЖ6868	17:37	СПД	ТРОЛЕЙНАЯ д. 148 кв. 141	электрика	8-913-709-90-49	низкий	25%
17КЖ6864	16:36	СПД	ТРОЛЕЙНАЯ д. 148 кв. 136	электрика	8-996-379-77-18	низкий	25%
17А4772	15:27	СПД	ШОССЕ ГУСИНОВДСКОЕ д. 25 кв. 1	электрика	8-923-746-21-76	средний	50%
17КЖ6857	15:06	ЖЗЧ	ЧЕЛОСКОЯЦЕВ д. 44 кв. 151	течь с потолка	8-913-943-79-07	средний	25%
17КЖ6856	15:01	СПД	СОВЕТСКАЯ д. 17А кв. 8	прочие	8-913-952-94-11	низкий	25%
17КЖ6855	14:58	СПД	КРОПОТКИНА д. 119/1 кв. 33	электрика	8-383-216-64-11	средний	50%

Регистрация телефонных, письменных и электронных обращений в едином реестре.

Запись всех входящих и исходящих звонков с привязкой к карточке обращений.

Автоматическое оповещение жителей о событиях (ходе работ, аварии, отключениях).



Список текущих работ: Антонов В.М. - Слесари-сантехник (ЗАО "СПАС-ДОМ" -> АРДС-2 -> ЖЭУ 46)

№	Регламент	Адрес	Вид работ	Контакт	Статус
1737859	0д 10ч 57м	ШИРОКАЯ 131/1 - 16	Устранить засор канализации.	83833419803	В работе
Работы выполнены, извлечен мусор					
17Ж36933	0д 2ч 57м	ПАРХОМЕНКО 116 - 10	Течь в ванной	89059305152	В работе
введите комментарий					
17Ж36932	0д 2ч 59м	ШИРОКАЯ 115	Нет отопления по стояку	89059348435	В работе
введите комментарий					
17Ж36913	0д 3ч 0м				
введите комментарий					
17Ж36912	0д 5ч 57м				
введите комментарий					
17Ж36911	0д 2ч 58м				
введите комментарий					
17Ж36881	0д 7ч 47м				
введите комментарий					

Список исполнителей

Адрес объекта: ул.ФИЛАТОВА д.13 кв.114(ЗАО "СПАС-ДОМ" -> АРДС-2 -> ЖЭУ 29 (ЛС - 1000655612))
 Вид, тип, масштаб: Течь стояка ГВС, авария, квартира
 Класс работ: САНТЕХНИЧЕСКИЕ
 Список исполнителей: Петрухин Александр Валерьевич (8-923-777-41-94)

Организации	Специалисты ЖЭУ 29		сегодня		завтра		
	Имя	Специализация	сегодня	завтра	сегодня	завтра	
ЖЭУ 60	Никулин В. Ю.	Слесарь-сантехник					8-913-932-85-26
ЖЭУ 34	Дегтярев Н. Б.	Слесарь-сантехник					8-913-748-50-94
АРДС-1 Аварийка	Мамедов С. Ф.	Слесарь-сантехник					8-923-114-26-65
АРДС-2	✓ Петрухин А. В.	Слесарь-сантехник	08:00-20:00	08:00-20:00			8-923-777-41-94
ЖЭУ 29 (+1)	Цитель Е. С.	Слесарь-сантехник	08:00-08:00				8-923-777-41-97
ЖЭУ 46	Другие сотрудники						
ЖЭУ 51	Селиванова К.	Академия комфорта					8-913-487-77-47
ЖЭУ 84	Аборнев Д. Г.	Бригадир	08:00-20:00	08:00-20:00			8-923-777-41-05
АРДС-2 Аварийка	Кологривов С. Д.	Директор					8-923-777-43-04
АРДС-3	ЭЛЕКТРОСФТИАВАРИЙКА 1. Шислетчен						8-383-343-28-33

Заккрыть

Распределение работ по участкам и специализации.

Сводные рапорты по текущим задачам исполнителя.

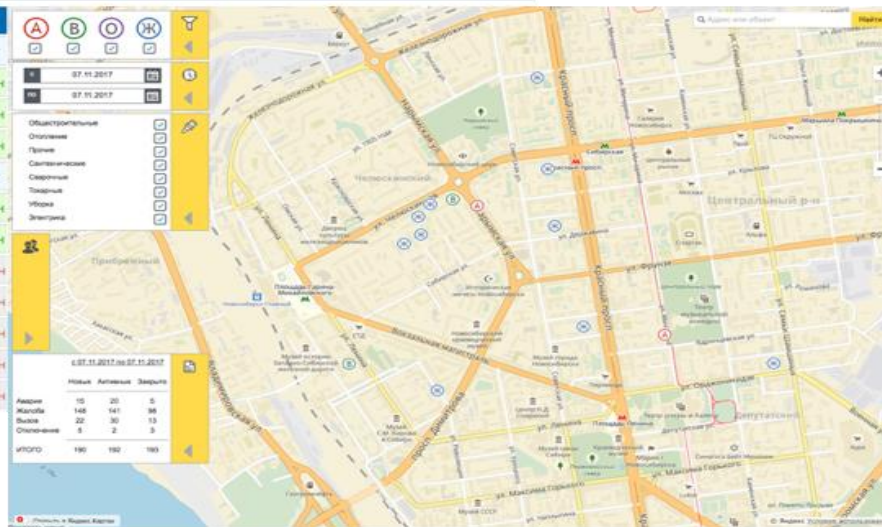
Автоматический контроль регламентов и уведомление о просрочке.

КОНТРОЛЬ
ИСПОЛНЕНИЕ
РАБОТ





SIP	Оператор	направление	номер	звонок	принято	статус
201	Тонких Е.В.	исходящий	89529400994	00:16	71	говорит
202	Осипцова А.В.	-	-	-	85	свободен
203	-	-	-	-	0	свободен
205	Харламов В.С.	-	-	-	19	свободен
206	МИЩЕНКОВА Ю.С.	входящий	89139397799	00:40	66	говорит
208	Цыба Е.А.	-	-	-	87	свободен
211	Одоевская С.В.	-	-	-	89	свободен
222	Демоя Д.Д.	-	-	-	0	отключен
214	-	-	-	-	0	отключен
209	-	-	-	-	0	отключен
207	-	-	-	-	0	отключен
204	-	-	-	-	0	отключен



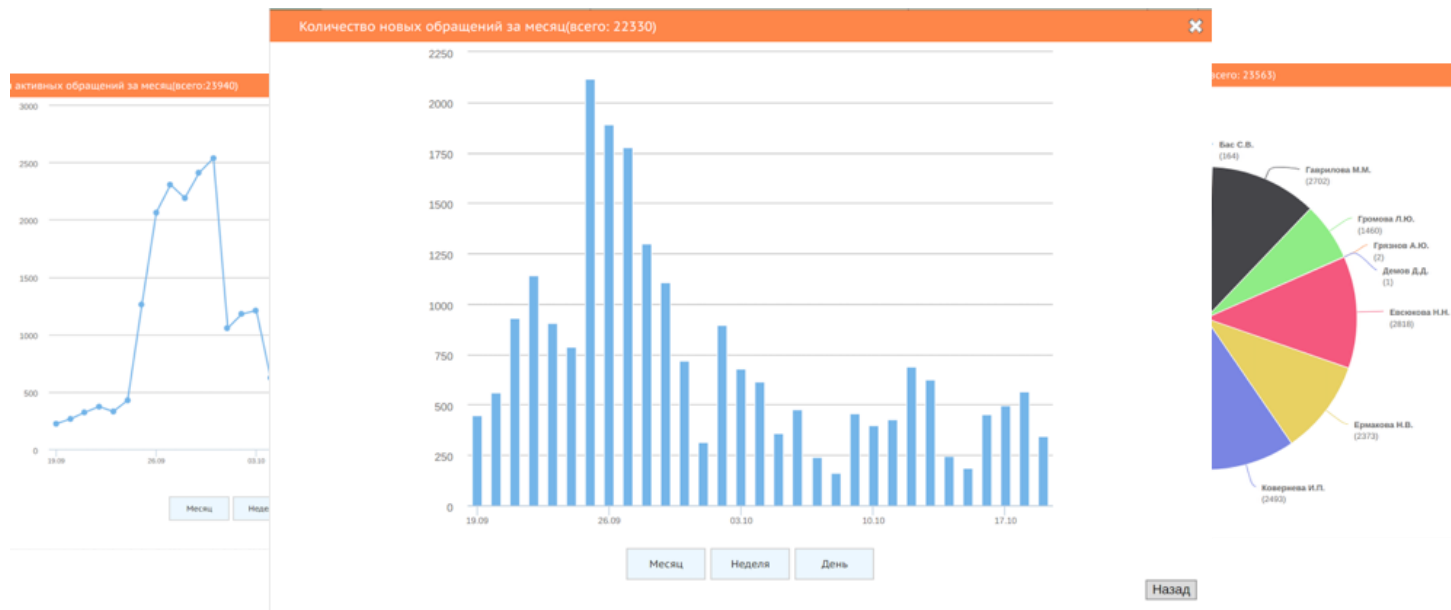
Аналитические графики и отчеты в режиме реального времени.

Возможность персонализации интерфейса для операторов.

Автоматизация сбора данных по качеству выполненных работ.

ДЕЛАЙТЕ СВОЮ РАБОТУ
ЛУЧШЕ





Вся информация о проблемах, контактах и принятых мерах в единой карточке обращения.

Простой доступ к сопутствующим данным: долги, приборы учета. Можно принимать показания.

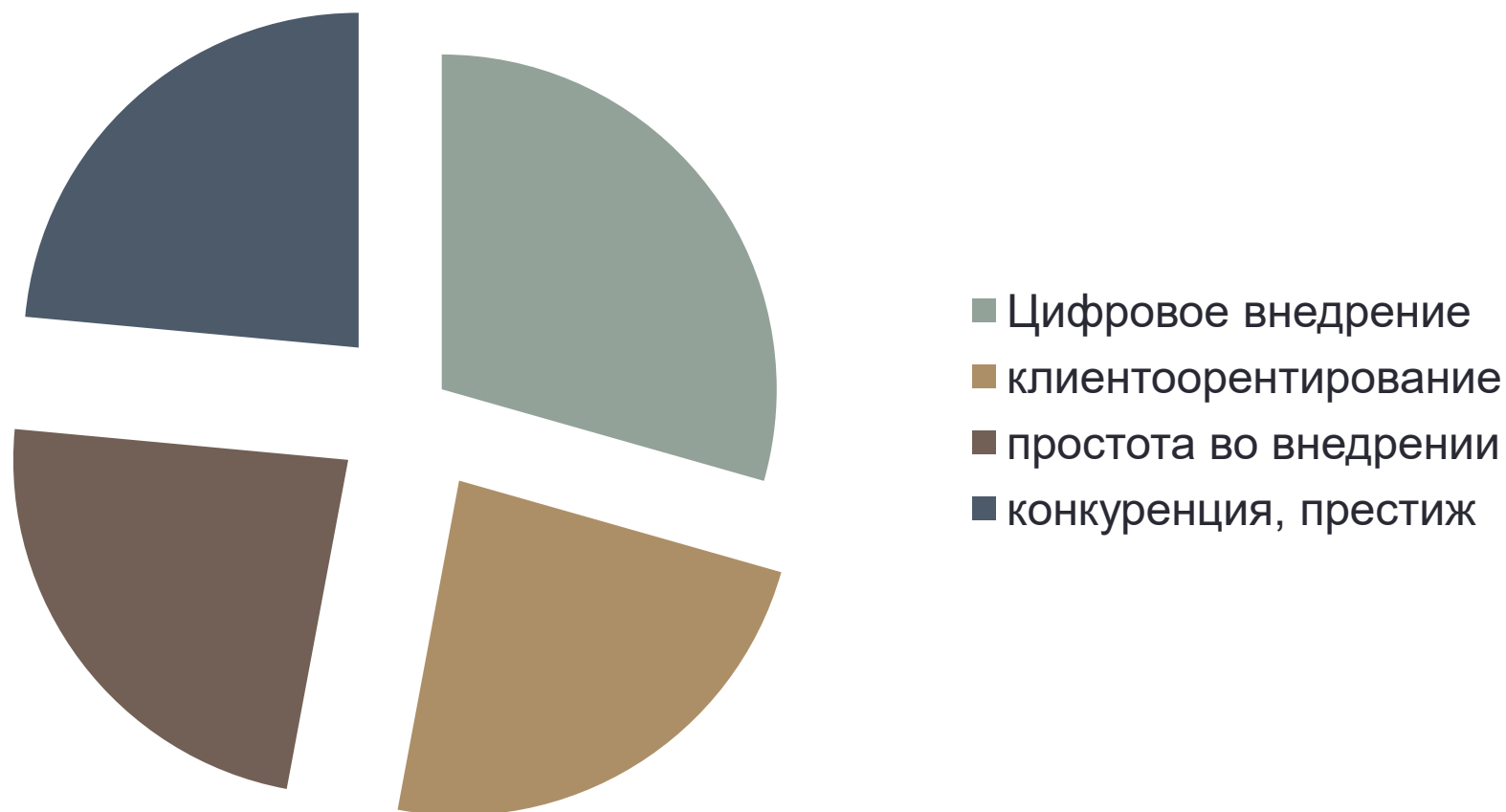
Работа с платными услугами: от приема до оплаты.

ДУМАЕМ О ГЛАВНОМ



Сущность внедрения продукта

Цифровая АДС



анализ ООО УК Коммунальщик

Сильные стороны	Слабые стороны
<ul style="list-style-type: none"> -Стремление к развитию и внедрению современных информационных технологий -Быстрая обратная связь в работе с клиентом при использовании цифровой АДС 	<ul style="list-style-type: none"> - Техническое обеспечение - Внедрение для собственников, возрастное поколение - Возраст персонала АДС
Возможности	Угроза
<ul style="list-style-type: none"> -Расширение технологических возможностей (мобильное приложение) -Оценка качества работы в % соотношении -Обратная связь от клиента -Процесс выполнения заявки виден в реальном времени Вовлечение граждан в принятие решений 	<ul style="list-style-type: none"> -Недовольство сотрудников по контролю за выполнением работ -Конкуренция с другими УК

Затраты на внедрение АДС

наименование	общие	Сумма/рублей
Заработная плата диспетчеров	4 человека (работа 1/3)	84000
ПАО «Ростелеком»	Ежемесячный платеж за IP телефонию и выделенный номер	3000
Телефонный аппарат	IP телефон YEALINK SIP T33P	7500
Абонентская плата за облако и программное обеспечение	1 год	15000
Обучение диспетчеров	6 часов	4500
Мобильное приложение	бессрочно	5000
ИТОГО:		119 000
Затраты в месяц	Общий сбор за 1м2 в месяц сейчас	121000

Календарный план реализации проекта по запуску программного обеспечения АДС 2022 год

май	июнь	Июль-Август
Принятие решения по внедрению цифровой АДС	Обучение -Диспетчера (4 чел.) -Мастера (2 чел.) - инженера (3 чел.) -сантехники (8 чел.) - электрики(4 чел.)	Внедрение мобильного приложения
Мониторинг рынка	Информирование населения о новых возможностях АДС	Размещение информации -Газета -Сайт -VK
Техническая подготовка	Начало работы АДС	Обучение
Приобретение оборудования	-	
Технологический монтаж		
Тестирование	Тестирование	Тестирование
Контроль	Контроль	Контроль

Общая функциональность системы

20+
активных
модулей



Спасибо за внимание!!!

