

2016 ПРЕЗЕНТАЦІЯ ПРОЕКТУ

# «Єдине Вікно» у сфері ЖКГ

Навіщо Вам «Єдине Вікно»?

Опис проекту, алгоритм роботи, переваги.

Чи був вже реалізований такий проект?

Приклад, фото, отримані результати.

Як реалізувати проект «Єдине Вікно»?

Організація простору, вартість, впровадження, обслуговування.

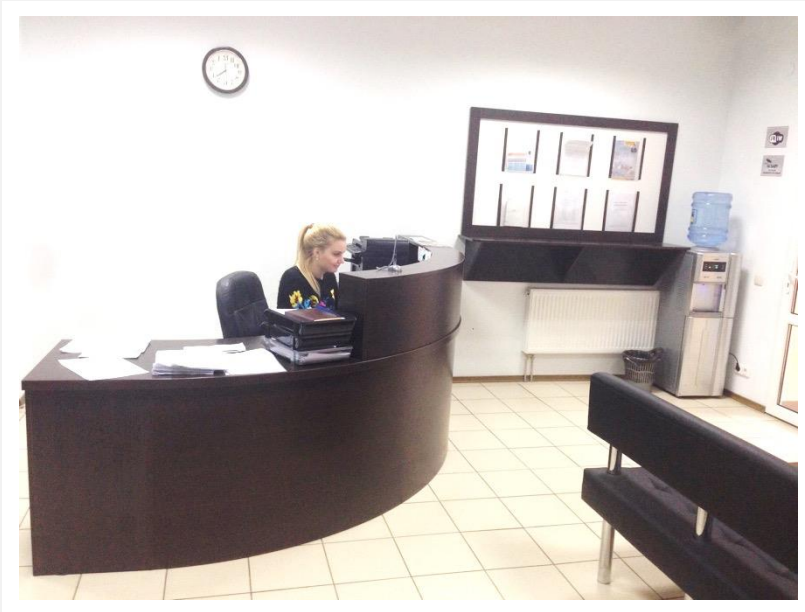


# 01 Навіщо Вам «Єдине Вікно»?

# Що таке «Єдине Вікно»?

«Єдине Вікно» (ЄВ) – це:

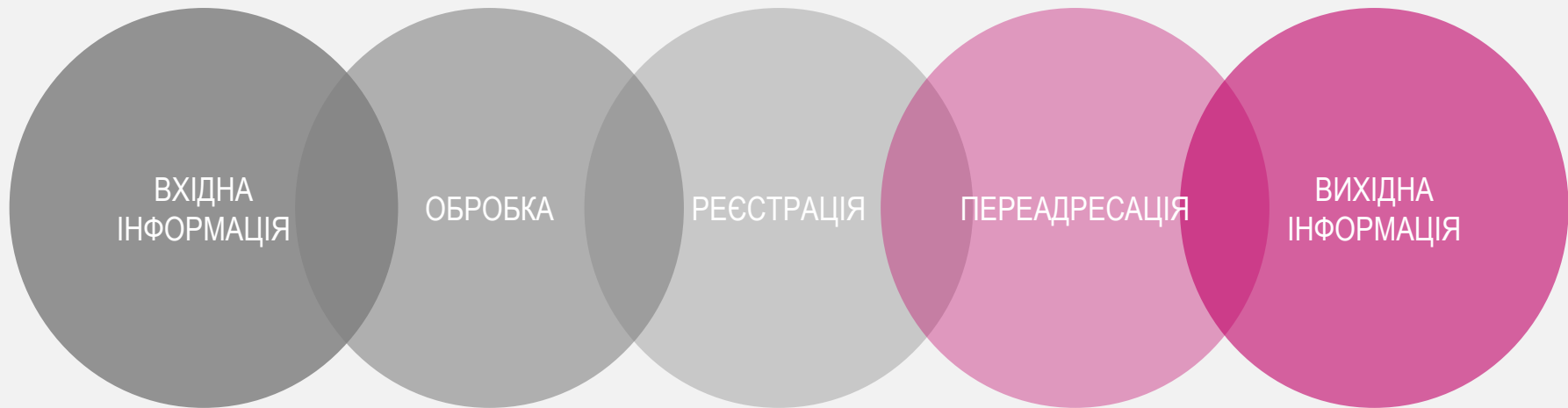
- єдина точка входу всієї інформації;
- максимальне спрощення процедури комунікації з громадянами, жителями, клієнтами, арендаторами та будь-якими іншими суб'єктами зовнішньої комунікації;
- висока ефективність вирішення всіх поступаючих задач та проблем.



## Єдина точка входу?

- Вся зовнішня інформація (звернення) поступає на єдиного співробітника (наприклад, Адміністратор ЄВ).
- Адміністратор ЄВ реєструє в програмі всі звернення.
- Після цього Адміністратор направляє задачі на відповідних спеціалістів для їх виконання.
- Спеціалісти на місцях виконують ці задачі, тим самим закриваючи всі звернення громадян, жителів, клієнтів тощо.

# Що робить Адміністратор ЄВ?



1. Вхідна інформація (звернення): обробка, реєстрація в програмі «1С Документообіг 8», переадресація до необхідних спеціалістів для вирішення задачі або проблеми.
2. Консультування громадян (жителів, клієнтів тощо): вхідні дзвінки, переадресація на необхідних спеціалістів та інформування по необхідних питаннях.
3. Ведення журналу реєстрації всіх звернень та внесення інформацію до бази клієнтів.
4. Комунікація та взаємодія зі всіма відділами та спеціалістами організація (установи, компанії тощо).
5. Вихідна інформація та кореспонденція: отримання, оформлення та відправлення.

# Які переваги від впровадження ЄВ?

## ДЛЯ ЖИТЕЛІВ

Максимальний комфорт обслуговування та економія часу – в будь-який час без зазвичай встановлених регламентованих декількох годин на прийом до спеціаліста та «живої» черги.

Впевненість в тому, що звернення / питання буде розглянуто та отримано відповідь.

Отримання електронного повідомлення о стані розгляду звернення за допомогою IP телефонії та sms повідомлення.

Можливість попереднього запису на прийом.

# Які переваги від впровадження ЄВ?

## ДЛЯ КЕРІВНИКА

Єдина вхідна точка всієї інформації від громадян, жителів, клієнтів, арендаторів тощо.

Електронний реєстр абсолютно всіх звернень та вхідної інформації, зберігання їх історії та всіх відповідних документів.

Можливість отримання статистики та аналізу по всіх зверненням, ходу їх обробки та отриманим результатам.

Можливість об'єктивної оцінки якості роботи та навантаження як окремих працівників, так і окремих підрозділів.

Високоєфективний менеджмент завдяки злагодженій роботі команди та можливості відстеження виконання задачі на всіх її етапах.

# Які переваги від впровадження ЄВ?

## ДЛЯ СПІВРОБІТНИКІВ

Єдина база всієї інформації, що прискорює процес обробки звернень (інформації) та вирішення питань (проблем).

Можливість ефективного планування роботи, а як результат – підвищення своєї продуктивності та якості власного тайм-менеджменту.

Можливість формування та використання довідкової бази громадян (жителів, клієнтів тощо) та оброблених звернень.

Значне прискорення роботи та можливість швидко побачити всю «картину» завдяки використанню швидкого пошуку необхідної інформації.

02

Чи був вже реалізований  
такий проект?





# Що було реалізовано?

Впровадження "Єдиного Вікна" в ТОВ «Лікожитлосервіс»\* у липні 2014 року стало важливим кроком у спрощенні процедури спілкування з жителями ЖК "Ліко-Град" та ефективному вирішенні виникаючих проблем.



\*ТОВ «Лікожитлосервіс» – сервісна компанія, яка займається обслуговуванням жителів та будинків масиву «Ліко-Град» (приватний ЖЕК).

## Перевага?

Зручність доступу всіх жителів масиву до необхідної інформації та послуг та значне прискорення вирішення всіх необіідгних питань.

## Фахівці?

Адміністратор ЄВ – спеціаліст: який завжди надасть швидку консультацію та прийме всі звернення. Секретар, бухгалтер, інженер з ХВ, ГВ та начальник відділу по роботі з населенням – оперативно обслуговують жителів.

# Як було організовано ЄВ?

## ОФОРМЛЕННЯ ФАСАДУ ЄВ

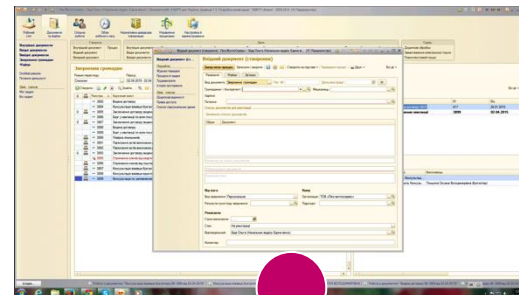


## ЗОНА ОЧІКУВАННЯ ДЛЯ КЛІЄНТІВ

## ЦИФРОВА ТЕЛЕФОНІЯ: ФІКСАЦІЯ ВСІХ РОЗМОВ



## МОЖЛИВІСТЬ ОПЛАТИ ПОСЛУГ ЧЕРЕЗ ТЕРМІНАЛ



## ЕЛЕКТРОННИЙ ЖУРНАЛ



# Як було організовано ЄВ?



# Як покращилась робота «Лікожитлосервіс»?

1

## Немає жодного звернення, яке було б проігноровано!

Значне збільшення кількості вирішених питань та якості інформування – ЄВ або вирішує питання, або, якщо питання не входить до його компетенції, надає вичерпну консультацію по його вирішенню. Наприклад, якщо питання стосується безпосередньо Київенерго, то людині надається наступна інформація: номер тел., адреса, прийомні години, до кого звернутися, перелік документів.

2

## Збільшення кількості особистого прийому громадян.

До створення ЄВ, «Лікожитлосервіс» приймав в середньому 300 мешканців на місяць. Зараз, в середньому, це 1000 мешканців на місяць за рахунок збільшення кількості прийомних днів з 2 до 5 на тиждень.

3

## Зменшення витраченого часу у мешканця на вирішення питань.

Раніше, в середньому на отримання Довідки Форма 3 треба було витратити більше 1,5 години і потрапити в 3 кабінети (займаючи кожен раз нову чергу). З появою ЄВ час на отримання Довідки Форма 3 став 10-15 хв.

4

## Електронізація.

Створення електронного документообігу та електронної звітності.

# Як покращилась робота «Лікожитлосервіс»?

5

Були впроваджені додаткові послуги для покращення сервісу:

	Відправлення платіжок електронною поштою (за замовленням мешканця).
	Надання інформації, щодо послуг ЛЖС через інтернет-ресурси.
	Встановлення в приміщенні ЄВ терміналу для оплати всіх ЖК та інших послуг.
	Підготовка Договору на надання ЖК послуг за даними, які надіслані електронною поштою. Мешканцю треба тільки прийти і підписати Договір.
	Прийняття заяв в електронному вигляді (мешканець може відправити скан-копію або фотокопію заяви електронною поштою в ЄВ, і вона буде прийнята і розглянута).
	Вирішення будь-якого питання, яке не потребує особистого підпису мешканця за допомогою зв'язку телефоном або електронно поштою.
	Створення сканкопій документів, які необхідні для оформлення звернення мешканця
	Надання довідкової інформації мешканцям по телефону.
<b>Ксерокопіювання.</b>	Безкоштовні WiFi та питна вода для відвідувачів ЄВ.
	Запроваджено "Зелені проекти" - збір та спеціальна утилізація батарейок, роздільний вивіз сміття.

03

# Як реалізувати проект «Єдине Вікно»?



# Етапи реалізації проекту?

Основні етапи створення ЄВ:



# Скільки може коштувати такий проект?

## РОЗРОБКА ДИЗАЙН-ПРОЕКТУ ПРИМІЩЕННЯ ТА РЕМОНТНІ РОБОТИ

Рекомендований мінімальний розмір приміщення “Єдиного Вікна”, який обслуговую 5000 – 7000 квартир, - 40 кв.м (наприклад, приміщення «Лікожитлосервіс» - це 40 кв.м).

Назва работ	Вартість*, грн.
<b>1. Проведення ремонту:</b>	
1.1. Матеріали та робота людей	80 000 грн.
1.2. Вентиляція	15 000 грн.
1.3. Кондиціонування	10 000 грн.
<b>2. Закупка та встановлення меблів (7 робочих місць)</b>	21 000 грн.
<b>3. Супровід ремонту та розробка дизайн-проекту ЄВ</b>	10 000 грн.
<b>ВСЬОГО</b>	<b>136 000 грн.</b>

\* Вартість ремонтних робіт розрахована на 40 кв.м. відповідно до середньої ринкової вартості.



# Скільки може коштувати такий проект?

## ТЕХНІЧНЕ ОСНАЩЕННЯ

Назва	Кількість	Вартість, грн.
1. Ноутбук	7 шт.	45 500 грн.
2. Принтер / сканер / ксерокс (многофункціональний пристрій)	1 шт.	7 000 грн.
3. Телефонія:		
3.1. Міні-сервер	1 шт.	25 000 грн.
3.2. Гарнітура	7 шт.	14 000 грн.
4. Обладнання мережі		4 000 грн.
<b>ВСЬОГО</b>		<b>93 000 грн.</b>

\*Для забезпечення безперебійного функціонування системи рекомендуємо єдиного виконавця монтажних робіт.

# Скільки може коштувати такий проект?

## ВПРОВАДЖЕННЯ ПРОГРАМНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Програмне забезпечення, яке необхідно впровадити:

«1С: Документообіг 8.  
«Єдине Вікно ЖКГ»

**БІБЛІОТЕКА ЗНАТЬ**  
(довідкова інформація)

**ЗВІТНІСТЬ ЄВ**

Час, необхідний для впровадження програмного забезпечення для ЄВ:

навчання співробітників ЄВ працювати з новим програмним забезпеченням	50 годин
настройка програм та шаблонів робочих процесів	30 годин
загрузка початкових даних та шаблонів документів	20 годин

**Вартість програмного забезпечення для ЄВ:**

- 1С: Підприємство 8. Документообіг «Єдине Вікно ЖКГ»
- 1С: Підприємство 8. Клієнтська ліцензія на 5 робочих місць

**46 000 грн.**

**8 112 грн.**

Вартість впровадження програмного забезпечення для ЄВ:

**40 000 грн.**

# Скільки може коштувати такий проект?

## ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕРЕБІЙНОЇ РОБОТИ «ЄДИНОГО ВІКНА»

В залежності від кількості співробітників ЄВ, ми пропонуємо 3 пакети для обслуговування в рамках одного підприємства:

Обслуговування (щомісячно)	Єдине Вікно до 7 співробітників	ЖЕК 7-40 співробітників	ЖЕК+ 40-100 співробітників
Внутрішні лінії для співробітників та підрозділів (в пакеті) *	6	10	50
Підключення різних телефонних номерів в єдину мережу **	до 3	до 6	до 10
Історія всіх дзвінків за обраний період	✓	✓	✓
Готова статистика по активності співробітників	✓	✓	✓
Аудіозапис всіх розговорів	✓	✓	✓
Переадресація дзвінків на співробітників та підрозділи	✓	✓	✓
Зниження вартості вихідного зв'язку	✓	✓	✓
Можливість використання софтфон (комп.програма) замість телефона	✓	✓	✓
Голосова інформація 24/7 (функція «Робочий і неробочий час»)	✓	✓	✓
Інтерактивне голосове меню (IVR)	однорівневе	✓	✓

ПРОДОВЖЕННЯ ТАБЛИЦІ 

Обслуговування (щомісячно)	Єдине Вікно до 7 співробітників	ЖЕК 7-40 співробітників	ЖЕК+ 40-100 співробітників
Безкоштовний запис голосових вітань	до 15 сек	до 30 сек	до 100 сек
Функція «Супервайзер» (нечутне для клієнта підключення до розмови)		✓	✓
Відправка персональних SMS		✓	✓
«1С: Документообіг 8. «Єдине Вікно ЖКГ»	✓	✓	✓
Бібліотека знань (довідкова інформація як Wiki)	✓	✓	✓
Електронна звітність	✓	✓	✓
Web-ресурс для роботи з жителями (можливість вкл. Приватного кабінету)	✓	✓	✓
Техпідтримка 7/24	✓	✓	✓
* Вартість 1 додаткової внутрішньої лінії понад пакет, дол./міс.	0.6 \$	0.8 \$	0.6 \$
** Вартість підключення 1 додаткового номеру понад пакет, дол./міс.	перші 10 номерів: 1.6 \$   подальші: 0.8 \$		
<b>ВАРТІСТЬ, дол./міс.</b> вартість не враховує вихідні дзвінки	<b>300 \$</b>	<b>600 \$</b>	<b>1000 \$</b>
<b>Аренда серверного простору і його адміністрування, грн./міс.</b>	<b>2 000 грн.</b>	<b>3 000 грн.</b>	<b>4 000 грн.</b>
<b>Технічне адміністрування ЄВ, грн./міс.</b>	<b>3 000 грн.</b>	<b>4 000 грн.</b>	після аудиту



Дуже дякуємо  
за увагу!



Ну що, запускаємо проект?

