

Роль управляющих компаний в развитии жилищно-коммунальной отрасли трудно переоценить.

В частности, в сферу их компетенции входит обеспечение доступности коммунальных благ для граждан, поддержание жилой инфраструктуры в исправном состоянии, расчет и прием оплаты за оказанные услуги по тарифам, а также взаимодействие с государством в области модернизации жилищно-коммунального хозяйства.

Таким образом, стратегическая задача управляющей компании заключается в достижении оптимального баланса интересов между государством, поставщиками коммунальных услуг и их конечными потребителями – собственниками жилья.

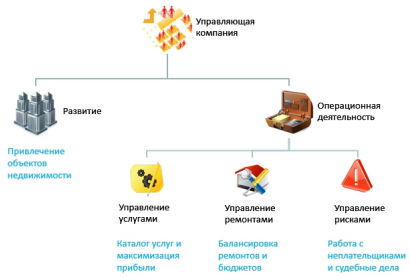
На формирование критериев эффективности управляющих компаний оказывает влияние рост конкуренции на рынке жилищно-коммунальных услуг.

Прибыльность деятельности управляющей компании и ее конкурентоспособность зависят от следующих показателей:

- высокий уровень сервиса (доступность коммунальных услуг);
- обеспечение своевременного приема платежей и расчета с поставщиками коммунальных услуг;
- соответствие законодательным нормам и положениям, выработанным государством в рамках реформирования отрасли ЖКХ.

Для того, чтобы в соответствовать этим параметрам, необходимо решить ряд организационных и управленческих задач по повышению оперативности и качества предоставляемых услуг.

Обозначим приоритетные направления в совершенствовании деятельности управляющей компании.



Управление услугами

Чтобы получить конкурентные преимущества на рынке жилищно-коммунальных услуг, необходимо предпринять меры по регламентации деятельности управляющей компании. внедрение процессного подхода к совершению текущих операций позволяет своевременно контролировать статус и качество оказываемых услуг.

Управление ремонтами

Автоматический учет и бюджетирование плановых ремонтных работ – необходимое условие для отслеживания эффективности работы ремонтных служб в режиме реального времени и контроля своевременности оплат по данным услугам.

Работа с неплательщиками и судебные дела

Риски, связанные с неуплатой жильцами по счетам – одни из наиболее часто встречающихся в сфере ЖКХ. Наличие отлаженного механизма предотвращения неуплат и взаимодействия с судебными инстанциями по данному вопросу – важное подспорье по борьбе со злостными неплательщиками.

Привлечение новых объектов недвижимости

Наибольшую привлекательность в глазах инвесторов и клиентов приобретает та управляющая компания, которая не только сохраняет свои позиции на рынке, но и демонстрирует рост количества обслуживаемых объектов недвижимости. В условиях

растущей конкуренции на рынке жилищно-коммунальных услуг этот показатель является своего рода «знаком качества» управляющей компании.

В то же время, в борьбе за потребителя необходимо вывести качество обслуживания клиентов на новый уровень, соответствующий современным требованиям клиентоориентированности. Этой цели служит ряд мер по **регламентации операционной деятельности.**

Отраслевое решение от компании ELMA

В отраслевом решении на базе ELMA представлен богатый инструментарий для комплексной автоматизации работы управляющих компаний в соответствии с теми четырьмя приоритетами, которые были обозначены выше.

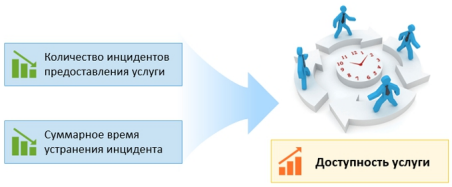
1.Управление услугами

Одним из первоочередных условий улучшения качества сервиса является систематизация предоставляемых услуг.

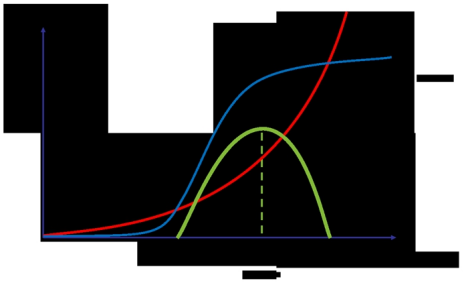
Для этой цели в решении реализован такой компонент, как **Каталог услуг**:



Оптимальный уровень сервиса (SLA), под которым понимается доступность услуг для клиента, достигается за счет снижения количества инцидентов, препятствующих оказанию услуги, и сокращения суммарного времени, затрачиваемого на их устранение.



В то же время значимую статью расхода управляющей компании представляют расходы на сервис, от сокращения которых зависит рентабельность ее деятельности.



В отраслевом решении ELMA на базе модуля **Управления бизнес-процессами** разработан ряд
эксплуатационных процессов
, позволяющих полностью автоматизировать операции, связанные с предоставлением услуг.



Служба поддержки жильцов

Поддержка обратной связи с клиентами – важное условие оперативности в предоставлении услуг и устранении проблемных ситуаций.

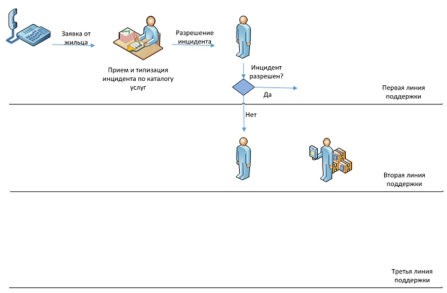
Автоматизация службы поддержки жильцов позволяет отслеживать и фиксировать обращения жильцов, поступающие диспетчерам одновременно по нескольким каналам, осуществлять мониторинг статуса поступивших заявок в режиме реального времени и отслеживать временные затраты на их выполнение.

Для удобства сопровождения жильцов предусмотрены интеграция решения с ip-телефонией и автоматический учет обращений.

Процесс управления инцидентами

Техническая эксплуатация жилых зданий и коммуникаций нередко сопровождается аварийными ситуациями и неполадками, негативно влияющими на доступность коммунальных услуг и, как следствие, качество сервиса.

Для устранения этих проблем в сжатые сроки разработан процесс управления инцидентами, в рамках которого реализован механизм легкой настройки маршрутов инцидентов по разным типам услуг.



Оперативность получения сигналов от жильцов и принятия соответствующих мер достигается за счет реализации нескольких линий поддержки.

Система отчетности по процессу позволяет отслеживать сроки выполнения задач по поступившим обращениям.

В специализированном отчете отображается информация об инцидентах, по которым не было предпринято никаких действий на данный момент времени.

Обработка обращений завершается информированием жильца о том, что проблема устранена. Эта функция возлагается на диспетчера.

Процесс управления изменениями

Процесс управления изменениями направлен на систематизацию и контроль изменений, происходящих в инфраструктуре жилого объекта, их учет и стандартизацию.

Вследствие внедрения данного процесса снижаются сроки устранения инцидента или аварии, устраняется проблема, связанная с несвоевременным биллингом по вновь подключенным для жильцов услугам, обеспечивается стратегический подход к развитию инфраструктуры.

Автоматизация плановых работ

Внедрение проектного подхода к выполнению плановых работ необходимо для грамотного распределения внутренних ресурсов компании. Учет трудозатрат, бюджета, планирование последовательности и сроков работ позволяет руководству полностью контролировать проектную деятельность управляющей компании, что в конечном итоге положительно сказывается на качестве услуг, лояльности жильцов и приросте прибыли компании.

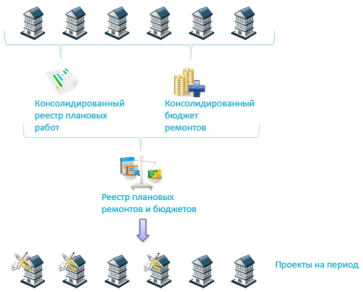
Автоматизация управления проблемами

Внедрение процесса управления проблемами в повседневную деятельность компании позволяет существенно сократить количество аварий и инцидентов за счет своевременного выявления и устранения причин их возникновения, а также вести базу знаний по эксплуатируемому объекту.

2.Управление ремонтами

Для правильного распределения внутренних ресурсов управляющей компании и адекватного планирования затрат на ремонтные работы необходима **балансировка бюджетов и ремонтов**
.

Эта возможность реализована в отраслевом решении ELMA посредством учета плановых ремонтных работ и наличных целевых бюджетных средств с составлением сводного баланса.

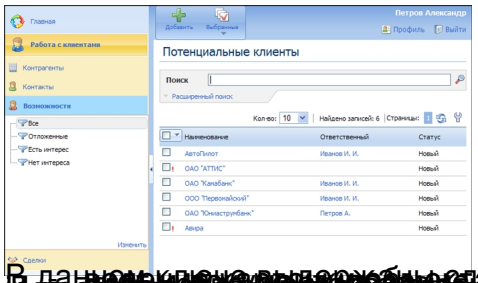


3.Управление рисками, судебные дела

Автоматизация работы с должниками охватывает полный перечень мероприятий по выявлению и устранению неуплат. Осуществляется мониторинг выполнения финансовых обязательств жильцами дома, выявление фактов неуплат, в случае необходимости предусмотрен процесс обращения в судебные инстанции.

4.Развитие. Привлечение объектов недвижимости

В отраслевом решении ELMA предусмотрены механизмы повышения лояльности клиентов и привлечения новых объектов недвижимости.



В данном блоке выложены обобщающие процессы взаимодействия с жильцами: для [illegible] информации поддерживается интеграция с

Итоги

Товарищества собственников жилья и управляющие компании – организации, изначально создаваемые с коммерческой целью. В то же время их роль в функционировании жилищно-коммунального хозяйства трудно переоценить: достижение компромисса между поставщиками топливно-энергетических ресурсов, государственными органами, регулирующими взаимоотношения в отрасли на законодательном уровне, и конечными потребителями услуг – собственниками жилья находится именно в компетенции управляющих компаний.

В этих условиях принципиальное значение имеет уровень качества оказываемых коммунальщиками услуг. Только тогда интересы всех взаимодействующих между собой сторон будут соблюдены.

Уровень качества услуг, который готова обеспечить управляющая компания, зависит от ее внутренних ресурсов и умения этими ресурсами распоряжаться.

Внедрение процессного подхода к совершению повседневных эксплуатационных и сервисных операций – это способ повышения качества и оперативности оказываемых компанией услуг, который предлагается в решении, разработанном на базе системы ELMA .