# Автоматизация отраслевых бизнес-процессов в сфере эксплуатации инженерных систем и управления недвижимости.

## Часть 1: создание смарт-процессов для агрегации, учёта и распределения входящих ЛИДов от потенциальных клиентов с учетом обработки искусственным интеллектом существующих баз данных и определение перспективы заключения договора с конкретным ЛИДом/клиентом.

# Цели

- минимизировать фактор человеческой ошибки,
-оптимизировать издержки на фонд оплаты труда отдела коммерческого обеспечения,
- сократить затраты на коммерческий отдел компании в целом,
- сократить срок первичной обработки входящего запроса,
- сократить срок предоставления коммерческого предложения ("Быть первым"),
- оптимизировать процесс от "Получения заявки" до "Заключения договора",
- автоматизировать процесс в рамках работы 24/7,
- стандартизировать процесс получения входящих обращений,
- увеличить и сохранить максимальную коммерческую выгоду от входящих обращений,
- автоматизировать диспетчеризацию входящих обращений.

# Введение

Компания Вайсмарт Инвент является разработчиком комплексной CAFM системы отрасли эксплуатации и управления недвижимостью (CAFM: система автоматизации управления инфраструктурой недвижимости), построенной исключительно на доступных и бесплатных/относительно бесплатных программных продуктах с использованием NO и LOW CODE. Мы единственные в России автоматизируем процессы отрасли недвижимости, основываясь на собственной методике Смартинжиниринга и опыте 20+ лет в области строительства (эксплуатации). Разработка решения на основе NO и LOW CODE являемся менее трудозатратой в сравнении с классическим программированием и не требует существенных капиталовложений. Такое решение может быть адаптировано под запрос клиента (дизайн, масштабирование, дружественный интерфейс). Нашим ключевым партнеров и заказчиком является Управляющая Компания Андроньевская.

Сфера ЖКХ является одной из самых консервативных областей деятельности человека. Положительные изменения в этой сфере, как показывает печальный опыт, возможно после громких и, зачастую с ущербом для жизни и здоровья случаев (кафе Хромая Лошадь, ТЦ Времена года, Дом Литераторов и т.д.). УК Андроньевская обратилась с идеей цифровизации и автоматизации рутинных процессов работы линейного и инженерного состава компании, поиска возможностей регламентирования и контроля действий персонала для исключения нанесения вреда здоровья и ущерба оборудования, решения вопросов переобучения персонала в условиях кадрового дефицита. Всё это стало возможным и реализовано благодаря процессному управлению, регламентированию работы, стандартизированию деятельности, использованию информационных технологий. Стоимость решения в десятки раз ниже стоимости существующих продуктов с использованием языков программирования.

# Контекст

Основные вызовы:

- Отсутствие желания использовать технологические средства и средства коммуникации линейным персоналом – персонал не желает использовать смартфоны, учиться работать в ПО. Решение – созданы учебные видеоролики, разработана система премирования за прохождение обучающего курса;
- Низкая заинтересованность менеджмента отдавать программе работу за контролем персонала и свои знания: мы убираем «незаменимость» менеджера, как объекта накопленных знаний и эти знания переносим в базу данных. Менеджеры противятся отдавать знания, чувствуя риск для своей позиции. Решение: нашли наиболее слабые позиции в штате заказчика, перераспределили проекты на сильных менеджеров, тем самым повысив оплату эффективному персоналу.
- Интернет не всегда есть в зоне работы ПО (подвалы, технические помещения с толстыми стенами, помещения с трансформаторами тока (помехи)). Решение: создали систему переносного репитеа мобильного интернета с основной базой сигнала на улице и дополнительными точками расставленными по ходу работы персонала.

Цели: разработка всех модулей автоматизации отрасли управления недвижимости. Перспективный срок – 2 года.

# Аннотация

Несомненно, выживаемость любого бизнеса зависит в том числе от маржинальности и дохода компании, где основным и ключевым решением является организация маркетинговой службы и отдела продаж или коммерческой службы. В нашем случае продажа услуг эксплуатации и управления. Первым этапом решения задачи стало утверждение модели коммерческой службы в общей структуре организации. Здесь мы разделили работу на 3 этапа с временным отрезком 4 месяца каждый: этап 1 – создание лендинг пейнж и контекстной рекламы. Этап 2 – раскрутка лендинга, запуск рекламы, таргетинг. Этап 3 – интеграция CRM системы, получение лидов/ лидогенерация. Этап 3 и стал тем основным драйвером продаж, поддержки клиентов, универсализации базы запросов, автоматизации деятельности коммерческого отдела. На сегодняшний день в компании с выручкой 60 000 000 рублей работает 2 сотрудника: руководитель отдела продаж и специалист отдела продаж. С помощью системы лидогенерации, являющейся частью CAFM системы в компании, специалисты обрабатывают до 5 до 10 заявок на услугу в день, формируют от 7 до 15 коммерческих предложений клиентам, производят до 30 звонков, готовят до 5 финансовых моделей услуги для клиента, согласовывают без личного участия смежных отделов до 5 договоров в месяц. В этом помогают внутренние цифровые подписи, искусственный интеллект, автоматизация задач и смарт процессы. В классическом варианте отдел продаж состоял бы из 5-6 человек: маркетолог, делопроизводитель, клиент-менеджер, оператор колл-центра, руководитель, курьер.

# Бизнес-процесс лидогенерации

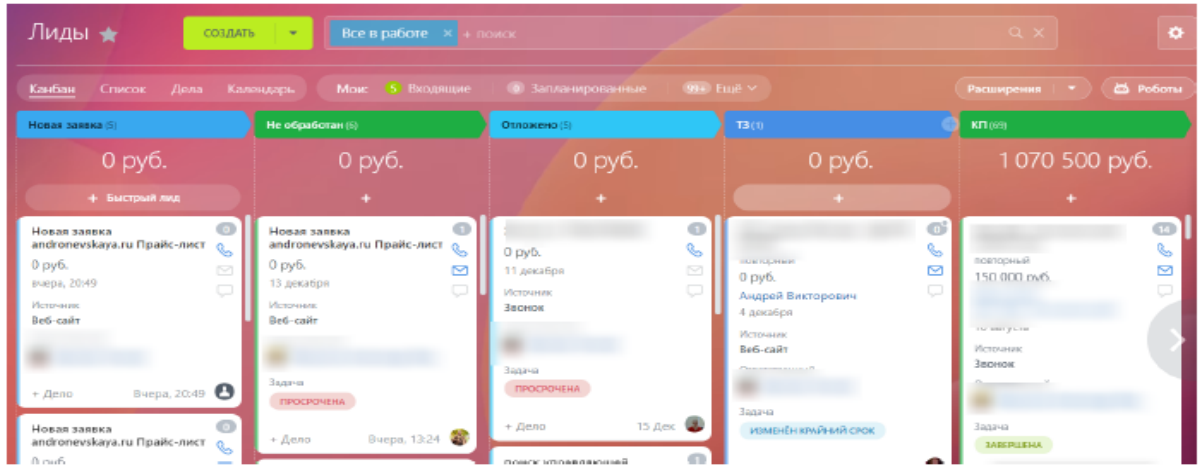
**Бизнес процесс обработки входящих обращений УК Андроньевская**

Обращения из web форм сайта

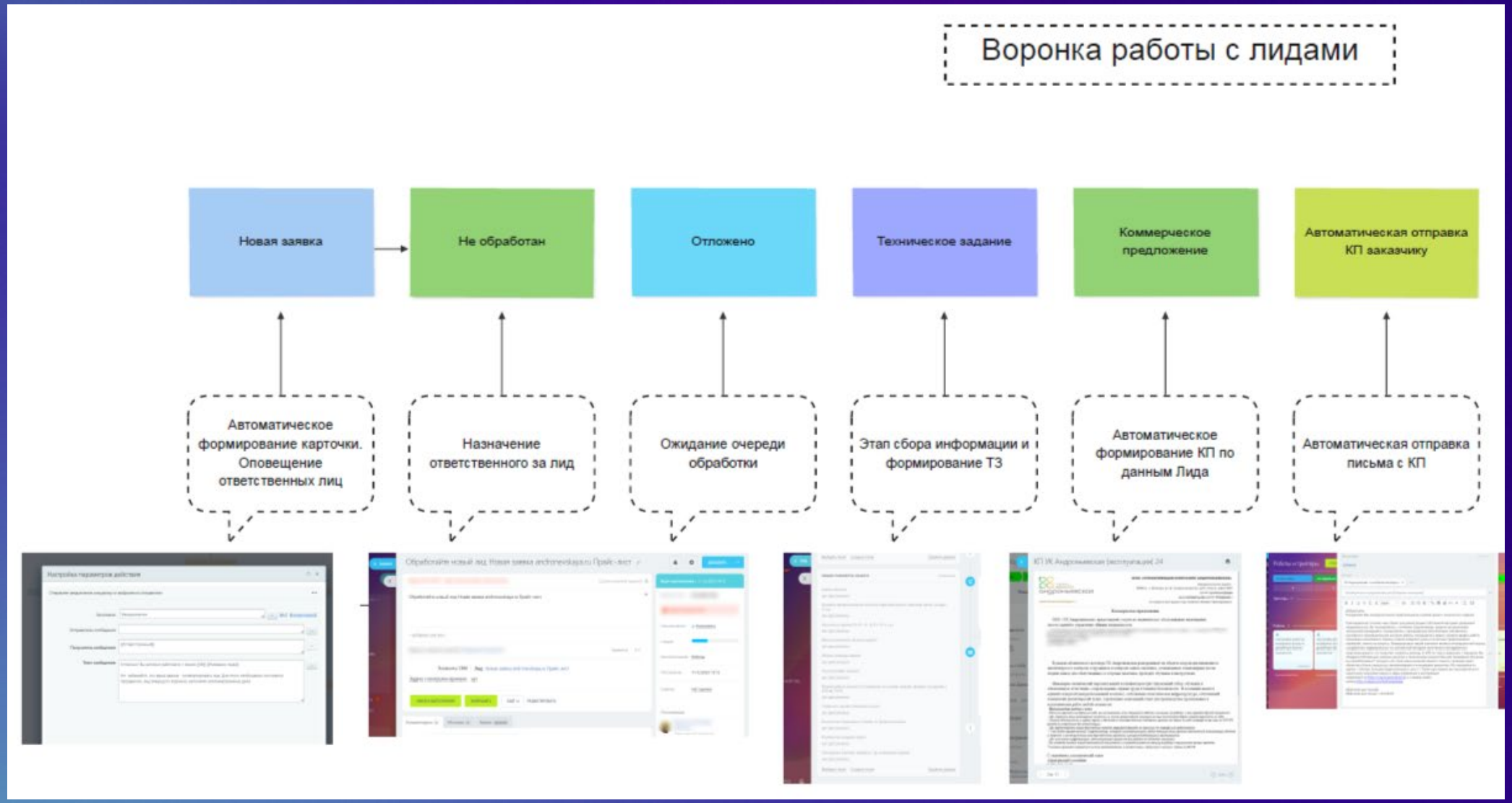
Обращения по email

Обращения по телефону

Автоматическое формирование карточки лида в CRM. Запуск бизнес процесса



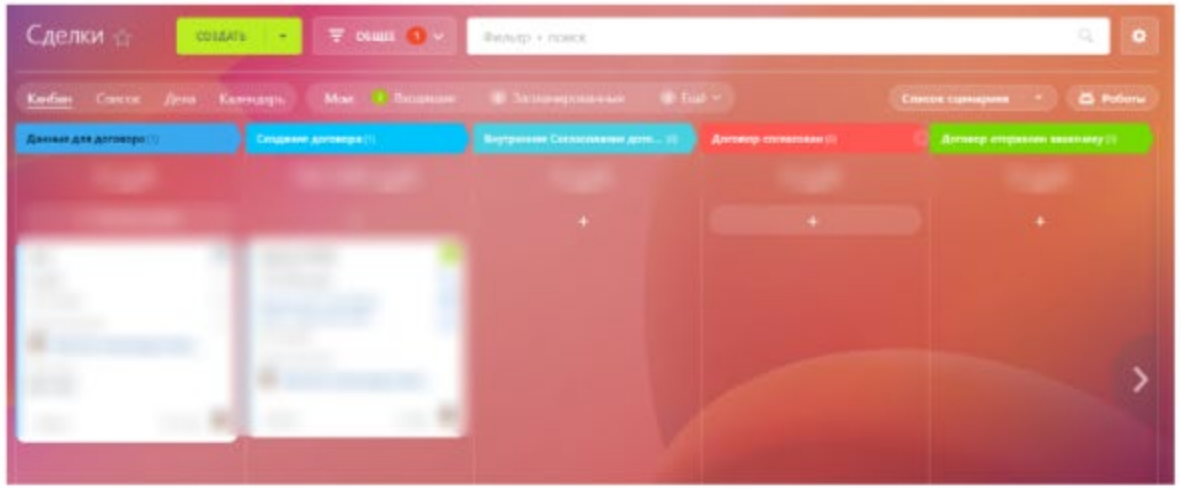
# Бизнес-процесс лидогенерации. Воронка работы часть 1



# Бизнес-процесс лидогенерации. Воронка работы часть 2

# Бизнес-процесс лидогенерации. Воронка работы часть 3

Автоматическое формирование карточки сделки. Создание карточки компании/контакта. Запуск бизнес процесса



# Бизнес-процесс лидогенерации. Воронка сделок часть 1

## Воронка работы с сделками

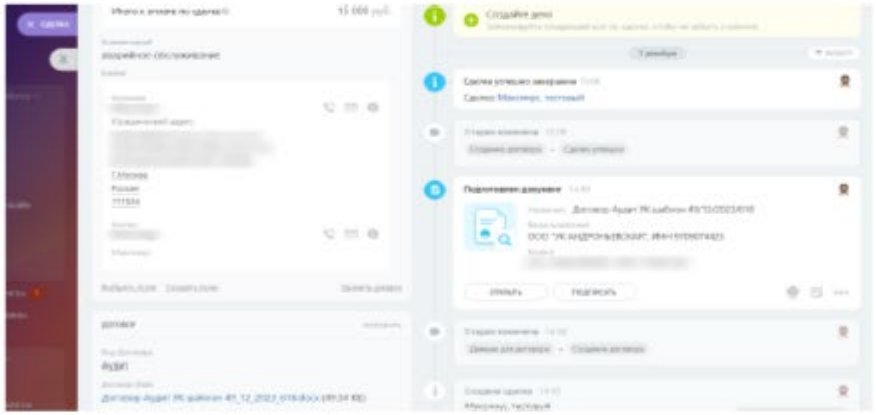
**Данные для договора**
Заполнение реквизитов заказчика для формирования договора

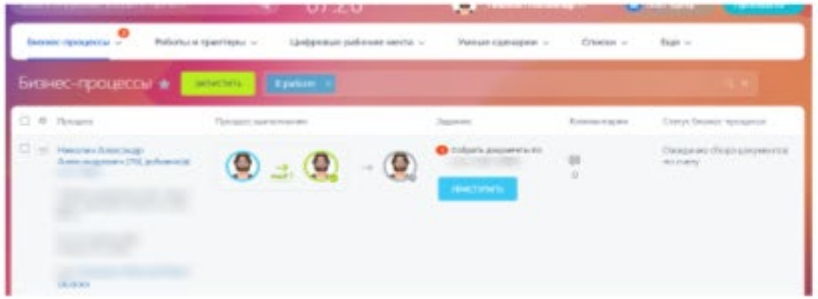
**Создание договора**
Автоматическое создание договора

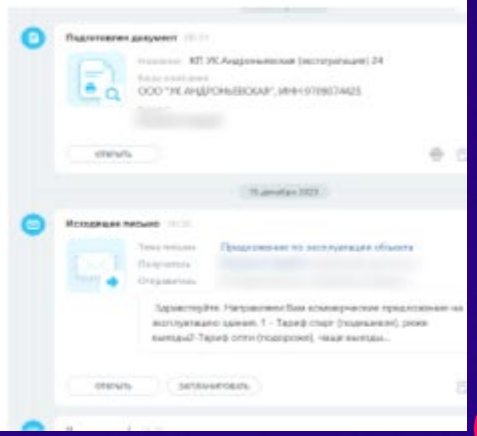
**Внутреннее согласование договора**
Бизнес процесс внутреннего согласования договора

**Договор согласован**
Согласованные договора

**Договор отправлен**
Отправка договора заказчику





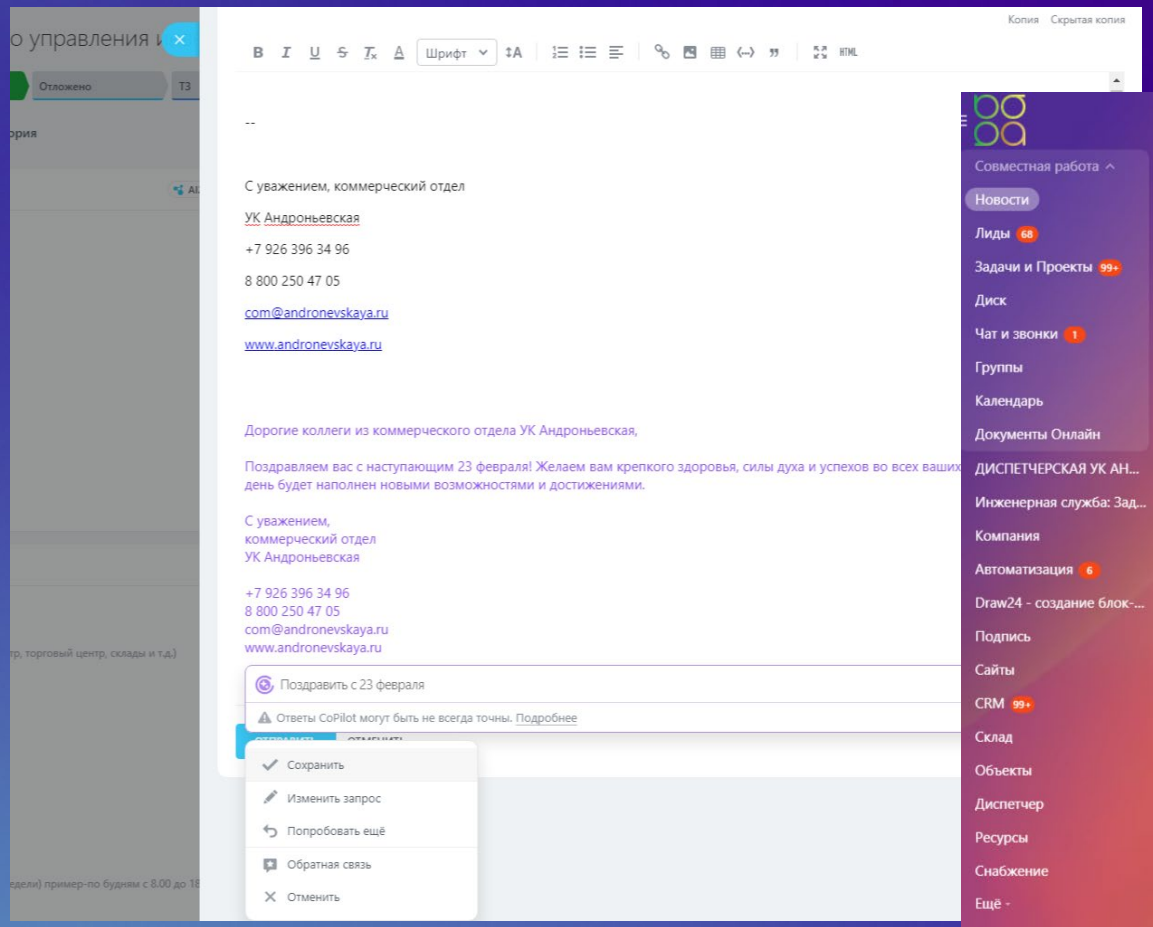



# Бизнес-процесс лидогенерации. Воронка сделок часть 2

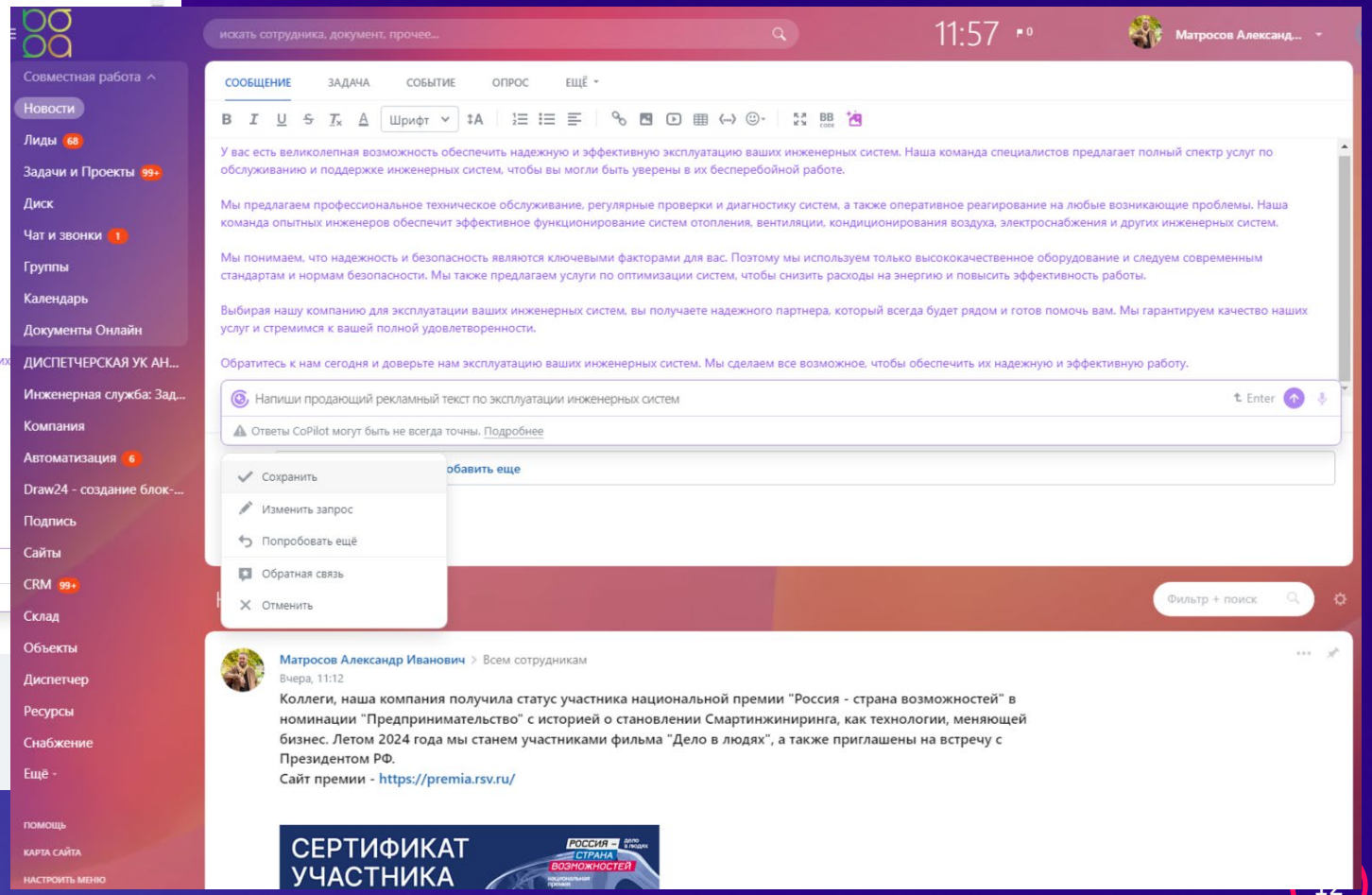
# Инновационность

Мы первые, кто использует искусственный интеллект в сфере ЖКХ, и вот для чего:

ИИ формирует письма самостоятельно



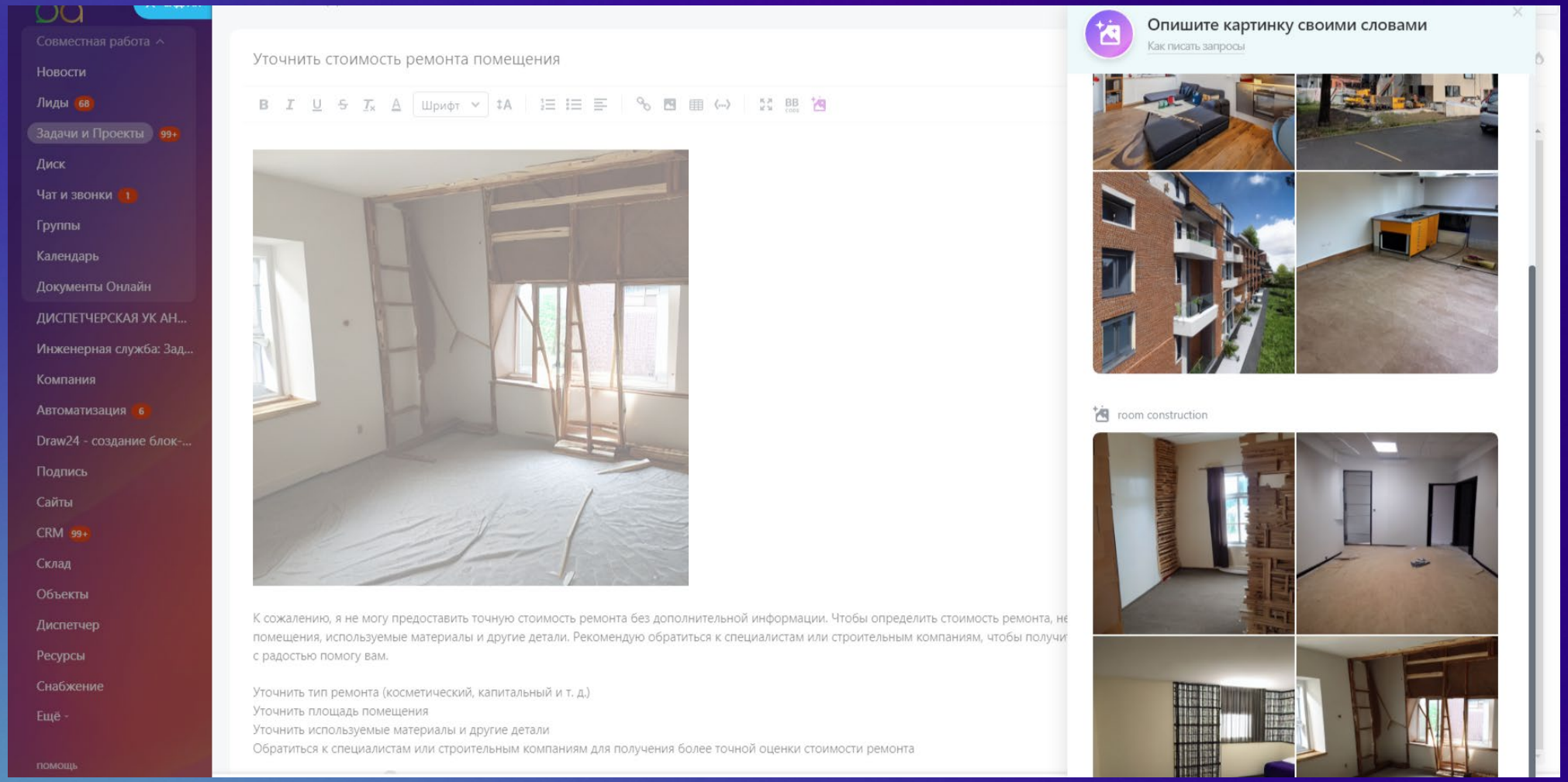

ИИ формирует рекламный текст за 30 секунд



# Инновационность

Мы первые, кто использует искусственный интеллект в сфере ЖКХ, и вот для чего:

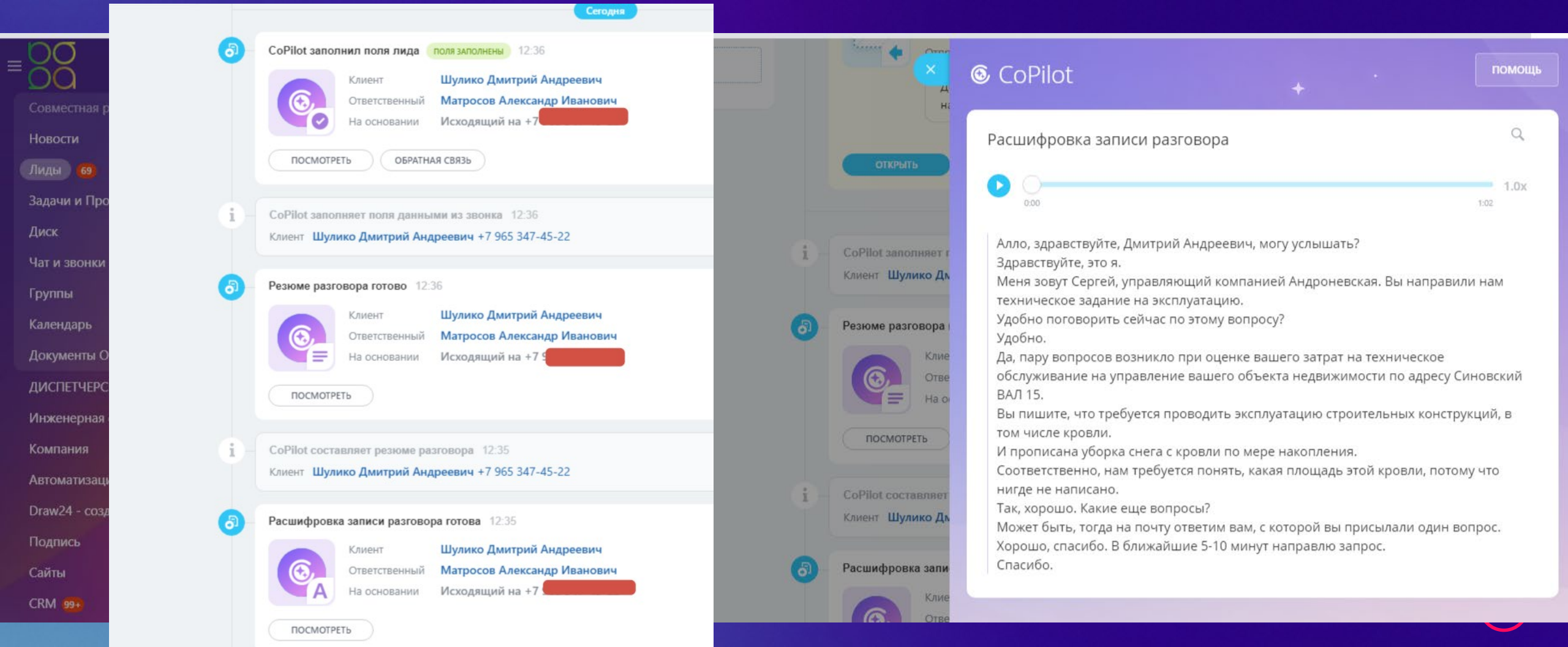
ИИ рисует сам картинку к презентации услуг по описанию из двух слов
за 1 минуту, вместо 3-4 дней работы дизайнера стоимостью от 5000 рублей



# Инновационность

Мы первые, кто использует искусственный интеллект в сфере ЖКХ, и вот для чего:

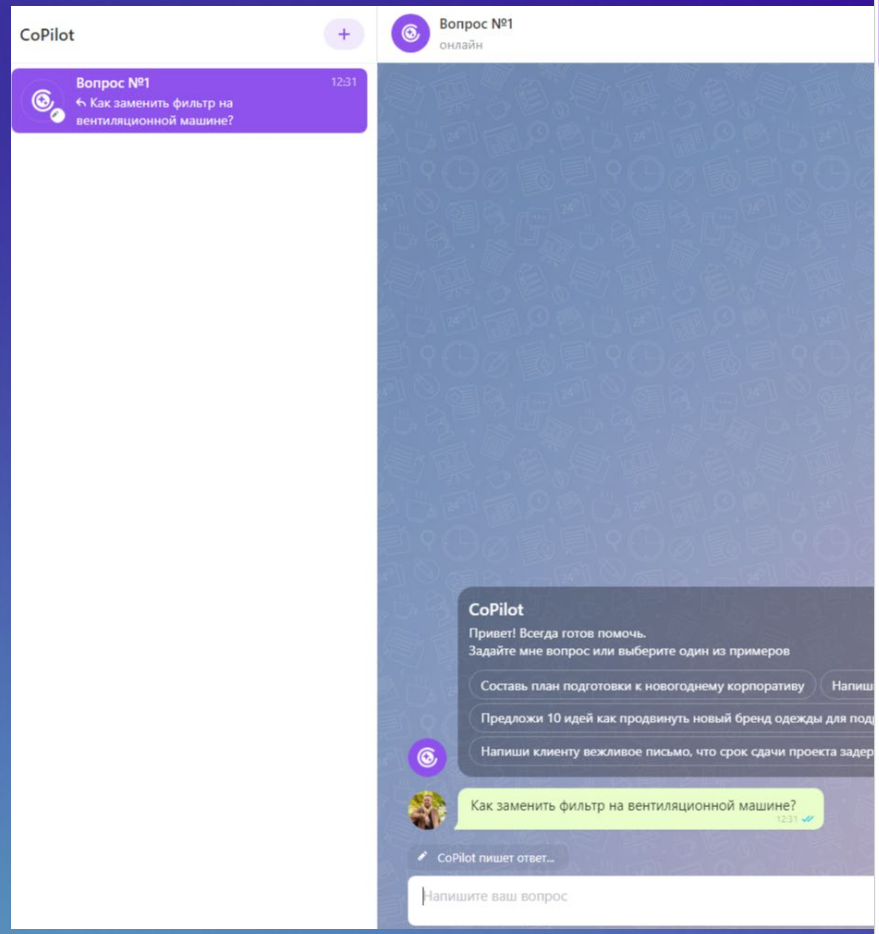
ИИ расшифровывает звонки и выбирает ключевые тезисы, экономя время

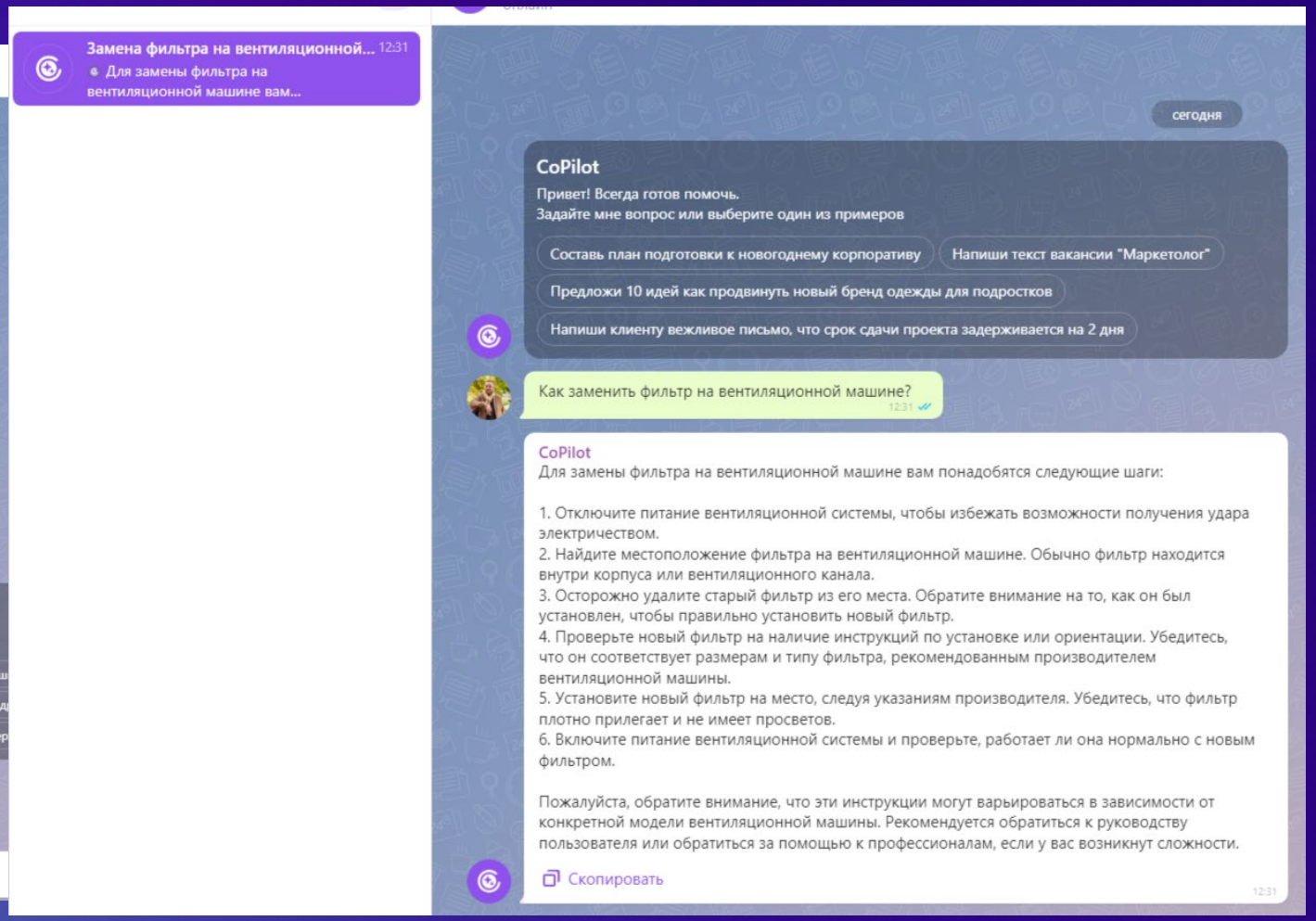


# Инновационность

Мы первые, кто использует искусственный интеллект в сфере ЖКХ, и вот для чего:

ИИ помогает решать технические задачи для линейного персонала, в том числе даёт инструкции в работе



# Выводы

- Трудности: мало специалистов в данной области, готовых реализовывать решение
- Низкая заинтересованность персонала линейного уровня
- Собственники недвижимости не озабочены проблемой ветшания инженерных коммуникаций
- Управляющие компании не проинформированы о значении автоматизации процессов
- Решение: личная поддержка каждого специалиста. Информирование заинтересованных лиц

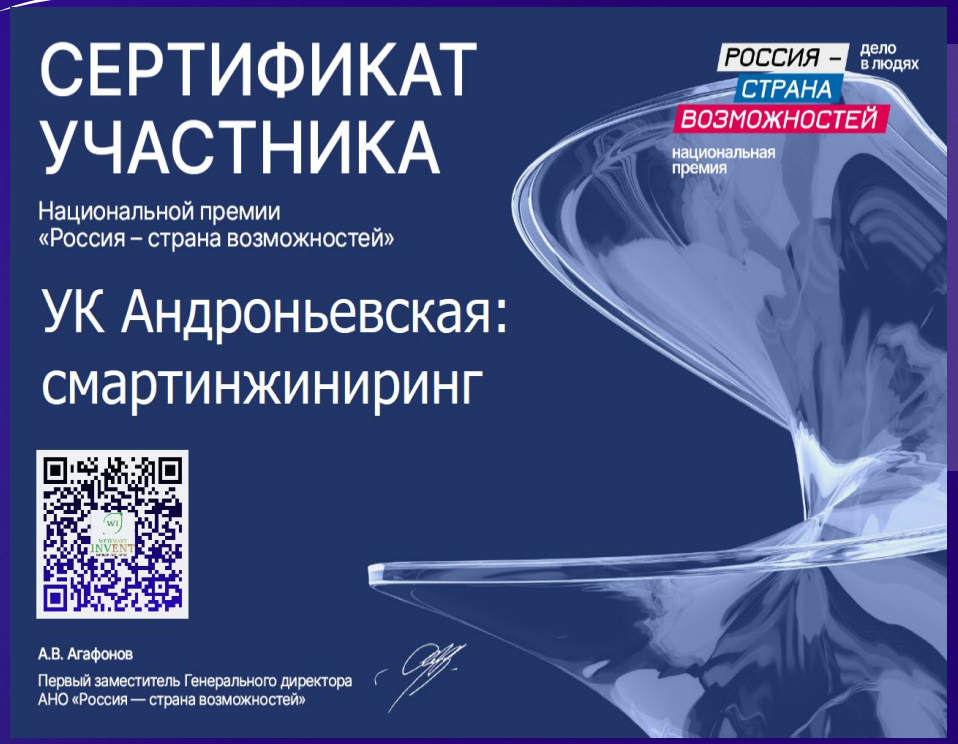
- Информационные технологии:
- Интеграция с Битрикс 24
- Интеграция с Microsoft Pilot

- Результаты:
- Экономия ФОТ компании на 40 % от затрат до внедрения
- Снижение аварийных случаем на 80% от случаев до внедрения
- Повышение маржинальности бизнеса на 30%

# Партнёрство

В дополнении к презентации направляем видеоинструкцию процесса лидогенерации
https://cloud.mail.ru/public/CjhD/6NbZJp2vY

**Вендор, интегратор**
**https://weismart.ru/**

**Заказчик и пользователь продукта**
**https://andronevskaya.ru/**

# Партнёрство