

Цифровая
диспетчерская
с роботом
оператором



Мы предлагаем

01 для Служб и Ведомств

Единый диспетчерско-аналитический центр ЖКХ



- Система обработки сообщений граждан
Единая городская CRM-система
- Контроль ремонтных работ и коммунальных отключений
- Цифровой двойник
- Аналитический модуль
- Компонент интеграции
 - Федеральные системы (ГИС ЖКХ, ПОС, ГАР, СМЭВ)
 - Видеонаблюдение
 - Интеграция с различными датчиками телеметрии
 - Региональные системы

02 для Граждан

Центр информирования



- Забрендированный портал и Мобильное приложение для жителя
Где граждане могут получать адресные уведомления и сообщать о проблемах
- Боты в популярных мессенджерах (Telegram, Whatsapp, Viber) и соц. сетях
Альтернативный канал взаимодействия с системой
- Более 15 дополнительных модулей для граждан по стандартам «Активного горожанина»
Голосование, социальные инициативы, городские проекты, бизнес и т.д.

03 для ЕДС и крупных организаций

Голосовой Робот



- Консультирование граждан по плановым ремонтным работам и времени восстановления ресурсов
- Приём обращений от граждан по единому номеру диспетчерской службы
оставляем ваш номер - менять ничего не нужно
- Обратный обзвон
подтверждение выполнения ранее поданного обращения жителя через обратный обзвон
- Контроль сроков исполнения сообщения у исполнителей
- Гарантированное оповещение ответственных лиц в случае инцидента

Преимущества платформы



Исполнение **распоряжения Правительства РФ от 27 декабря 2021 г. № 3883-р** О стратегическом направлении в области цифровой трансформации строительной отрасли, городского и жилищно-коммунального хозяйства РФ до 2030 г.



Повышение KPI по цифровизации коммунального хозяйства в рамках нацпроектов «Жилье и городская среда» и «Цифровая экономика»



Повышение удовлетворенности населения работой ЖКХ



Наглядная аналитика в виде дашбордов



Появление журнала по отключениям и срокам подачи ресурсов. Оперативное реагирование на инциденты и проведение ремонтных работ



Сокращение звонков обрабатываемых оператором вручную на 70%



Возможность быстро принимать решение и находить нужную информацию



Импортозамещение и технологическая независимость Российской Федерации

Дорожная карта

01 3 месяца Этап

- Разворачиваем систему на базе ЕДС
- Базовое заполняем Цифровой двойник
- Стартуем работы, обучение, настройку параметров и классификаторов под город

02 1-2 месяца Этап I

- Даём доступ жителям к сайту, приложению, телеграм-ботам
- Делаем интеграцию с новостными порталами
- Помогаем с маркетинговыми материалами

03 1-2 месяца Этап

- Подключаем все службы, организации РСО, УК, все департаменты администрации
- Делаем интеграцию с ПОС, ГИС ЖКХ

04 5 месяцев Этап

- Подключаем робота
- Подключаем внешние системы
например, камеры видеонаблюдения
- Расширяем базу Цифрового двойника данными объектами городской инфраструктуры
- Делаем интеграцию с альтернативными источниками подачи сообщений
при необходимости



Итог внедрения

Создание единой информационной среды для работы и координации всех участников комплекса жилищно-коммунального хозяйства.



Департаменты администрации

Диспетчерские

Коммунальные подрядчики

РСО и УК

Цифровой двойник

Единое информационное пространство города

Система предназначена для сбора, хранения, анализа и визуализации данных. Архитектура модуля и набор данных формируется с помощью удобного визуального редактора, что позволяет обеспечить универсальность решения и поможет оцифровать любые объекты и типы данных. Может наполняться путем интеграции с другими (внешними) информационными системами.

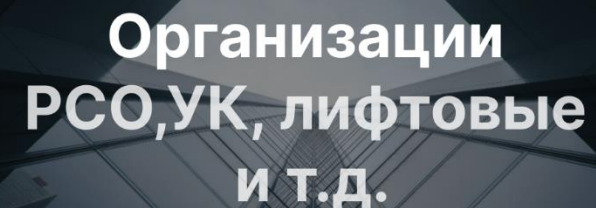
Сферы применения



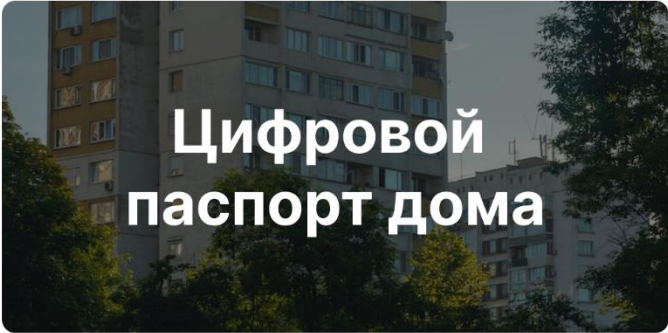
**Коммунальные
сети**



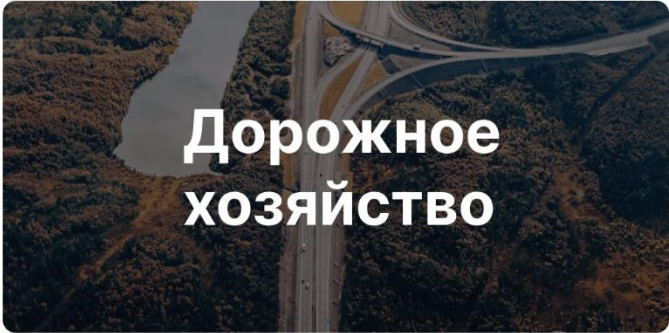
**Ответственные
лица**




**Организации
РСО, УК, лифтовые
и т.д.**



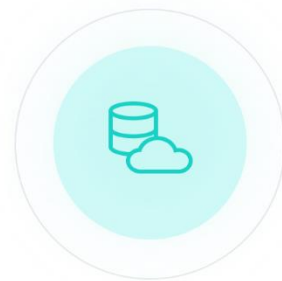
**Цифровой
паспорт дома**



**Дорожное
хозяйство**



**Социальные
объекты**



Мы знаем,

что где находится и кто за что отвечает

Коммунальная инфраструктура

- ключевые объекты инфраструктуры с информацией какие объекты к ней подключены
- зоны ответственности ремонтных бригад и их контакты
- возможность подключения телеметрии Smart-датчиков

Информация об объекте

- технические характеристики дома
- какие организации находятся в доме
- кто обслуживает (УК, лифтовые службы, интернет провайдеры)
- контакты старшего по дому

Социальная информация

- сколько жителей проживает
- кто участковый, врач и депутат
- какие социальные объекты привязаны



Потенциал применения

Цифрового двойника

Решение задач эксплуатации

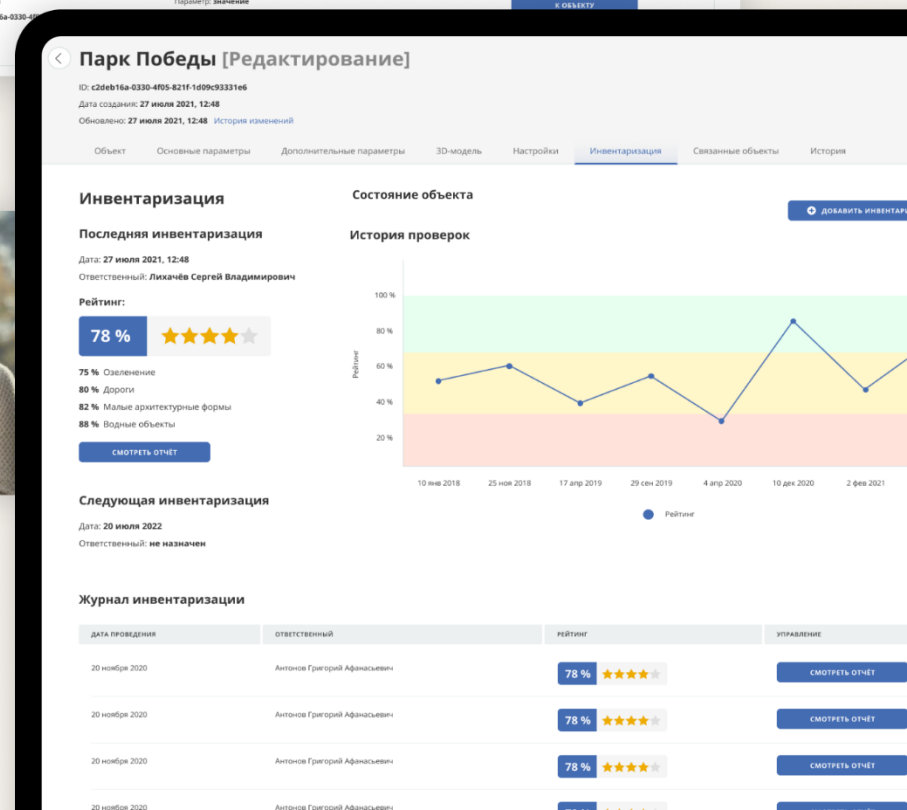
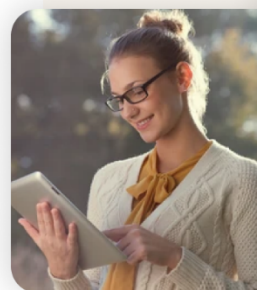
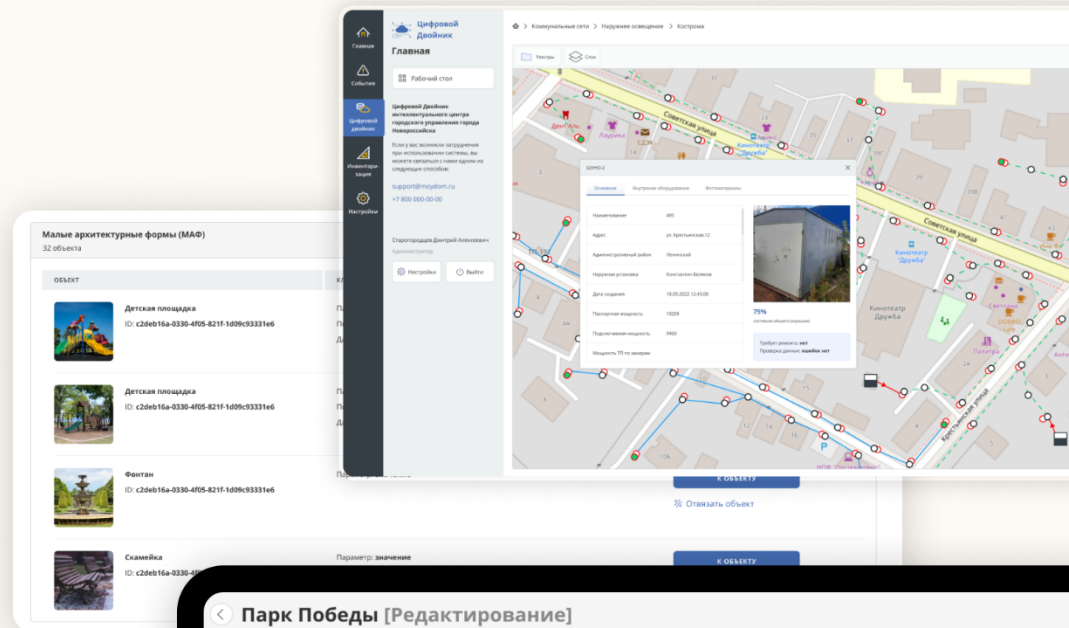
Акцент платформы сделан на автоматизации эксплуатации основных фондов заказчика. Построение процессов своевременного обслуживания и ремонта, позволяет распределять и контролировать деятельность персонала, связанного с управлением активами. Происходит прогнозирование состояния инфраструктуры.

Управление техническим обслуживанием и ремонтом

Формирование задач на сотрудников по проведению ремонтных работ и контроль за их исполнением. Формирование журнала инцидентов с отражением информации об инциденте в цифровом паспорте объекта.

Инструменты визуализации данных

Можно создавать тематические раскраски, которые изменяют представление объектов на карте, в зависимости от внесенных данных. Это наглядно иллюстрирует данные паспортизации, позволяют создавать тематические карты по разным признакам и техническим характеристикам.



Контроль ремонтных работ и коммунальных отключений

Формируется единый журнал в котором собирается единая картина по всем авариям и отключениям коммунальных ресурсов. На одном экране в режиме реального времени видно:

Какие работы и где проводятся

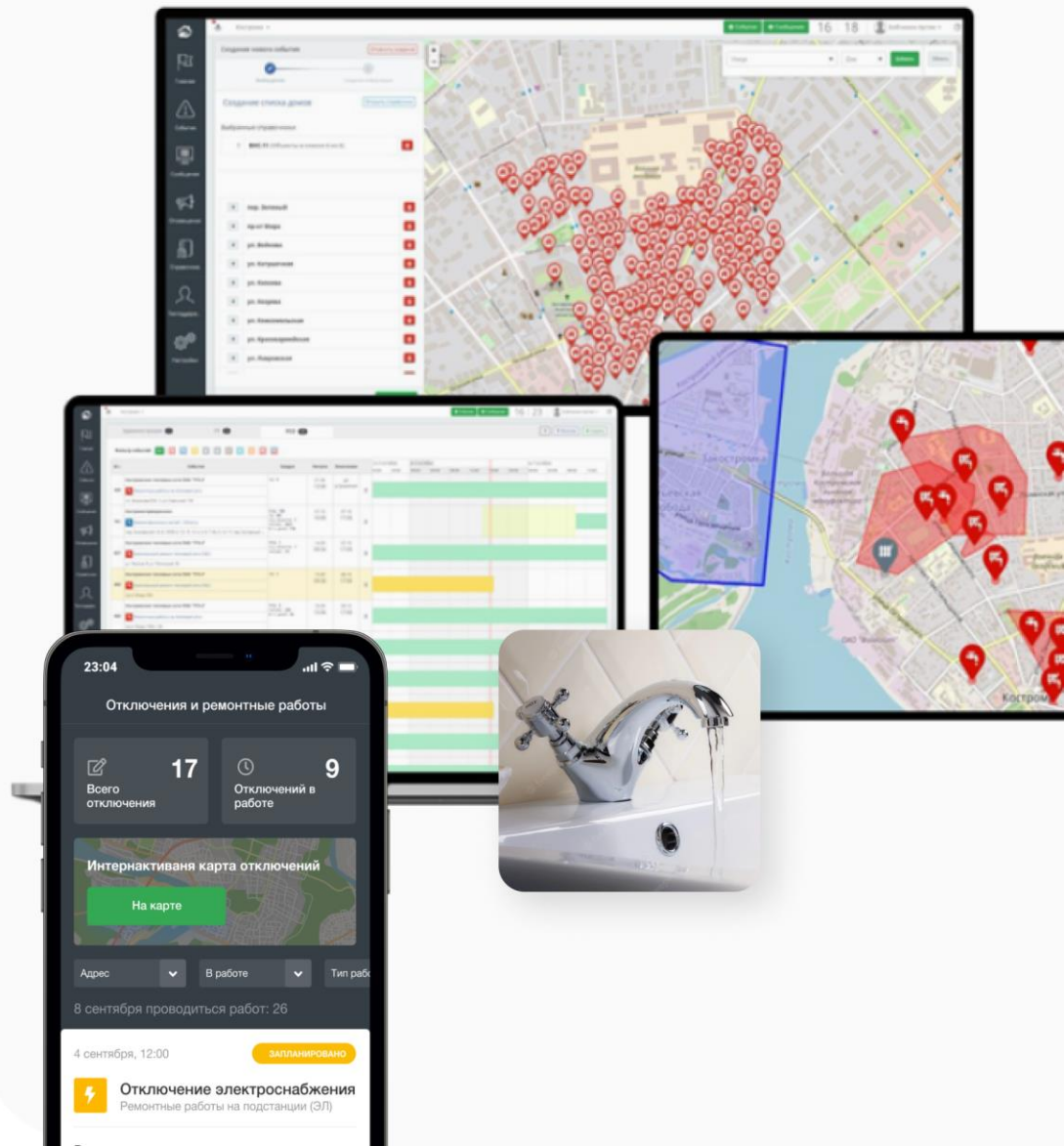
Какие организации их ведут

Планируемые сроки подачи ресурса (подсвечивается нет ли просрочек)

Количество техники и людей, задействованных в проведении работ

Автоматически карточка отключения дополняется данными из Цифрового двойника:

- Количество объектов, попавших под отключения (МКД, ЧД, соц. объекты)
- Количество жителей попавших под отключение
- Контактные данные ответственных лиц и исполнителей (УК и подрядчиков)
- Принадлежность к сетям (сетевым подключениям)



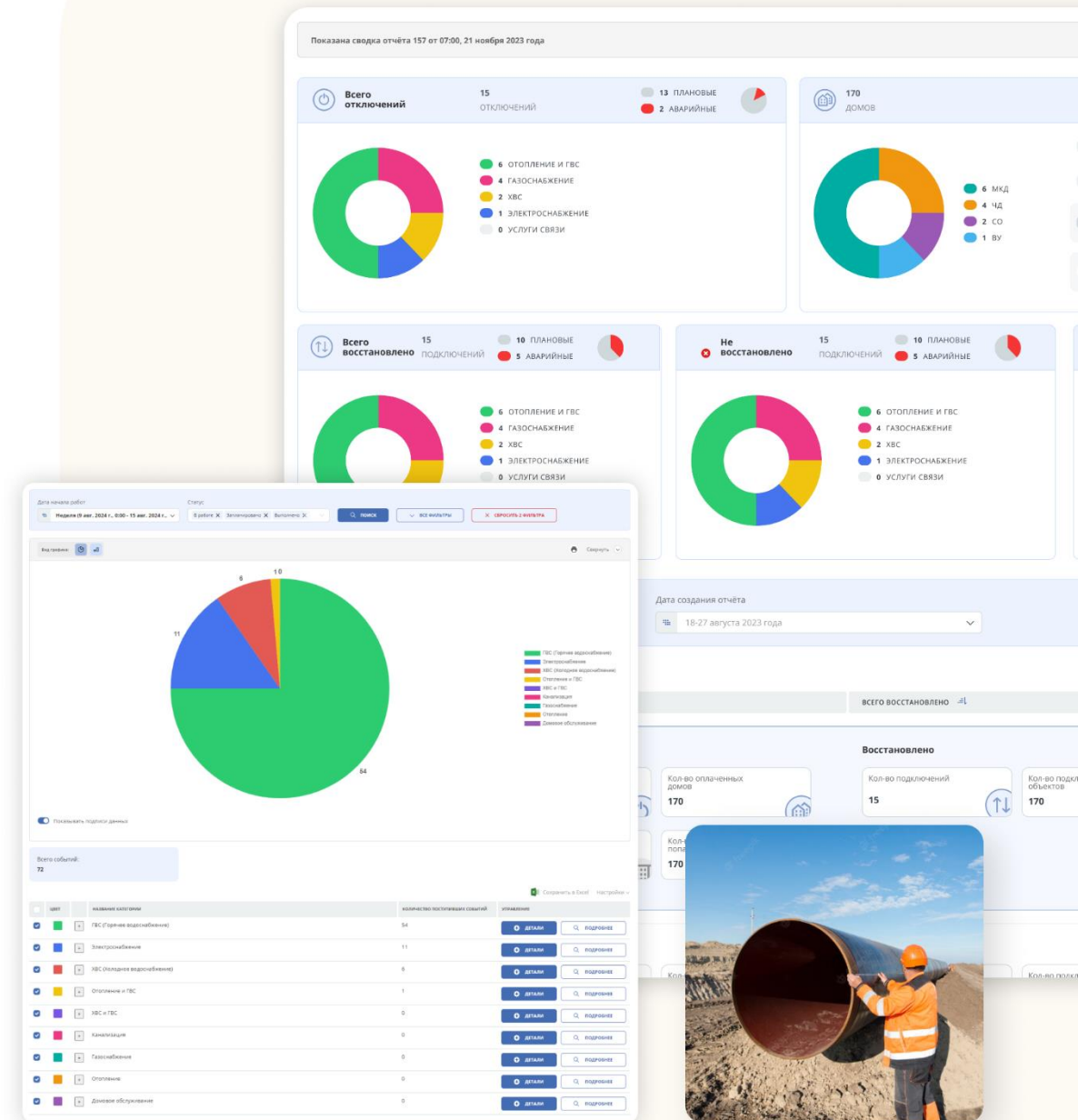
Контроль ремонтных работ и коммунальных отключений

Информирование жителей и подрядчиков

- Жителям приходят адресные уведомления о проводимых ремонтных работах и аварийных отключениях. Работает по всем объектам города (МКД, частный сектор, социальные объекты, коммерческие объекты)
- Ответственным лицам в соц. объектах попавших под отключение
- Представителям Управляющей компании
- В другие организации и органы власти

Аналитика и статистика

- Доступны дашборды по срезам по категориям и видам работ
- Анализ по исполнителям
- Срез данных по заявленным работам
- Интервальные отчеты
- Динамика изменений за период
- Информация по отправленным оповещениям



Контроль ремонтных работ и коммунальных отключений

Преимущества

- Уменьшает количество звонков по вопросам отключений коммунальных ресурсов
- Быстро и удобно создавать карточки отключения на основе реестров с коммунальной инфраструктурой
- Экономит время на формирование отчётов и информировании заинтересованных лиц и компаний
- Возможность формирование данных от первоисточников (PCO и УК), диспетчерская служба становится “контролёром”
- Повышение удовлетворенности жителей тем, что их информируют и предупреждают заранее



Проконсультирую

есть ли плановые или аварийные работы по адресу звонящего, сообщу когда они будут завершены и дам дополнительную информацию по этой ситуации.

Проконтролирую

когда работы должны приближаются к завершению и свяжусь с исполнителем и напомню чтобы он всё сделал вовремя



Оповещу

если в зону отключения попали социальные объекты, например школа, я свяжусь с ответственным и его предупрежу. Также доставлю информацию главам в департамент ЖКХ в случае аварийного инцидента.



Система обработки граждан

это общегородская CRM-система заточенная на работу и построение коммуникации между организациями



Всё знаем

Наличие данных и их анализ

- Цифровой профиль гражданина (история обращений, привязка к адресам)
- Использование данных Цифрового двойника позволяет более точно определять исполнителя и зону ответственности
- Информативные дашборды и отчётные формы
- Тепловая карта проблем и выделение точек напряженности



Быстро решаем

Автоматизация процессов

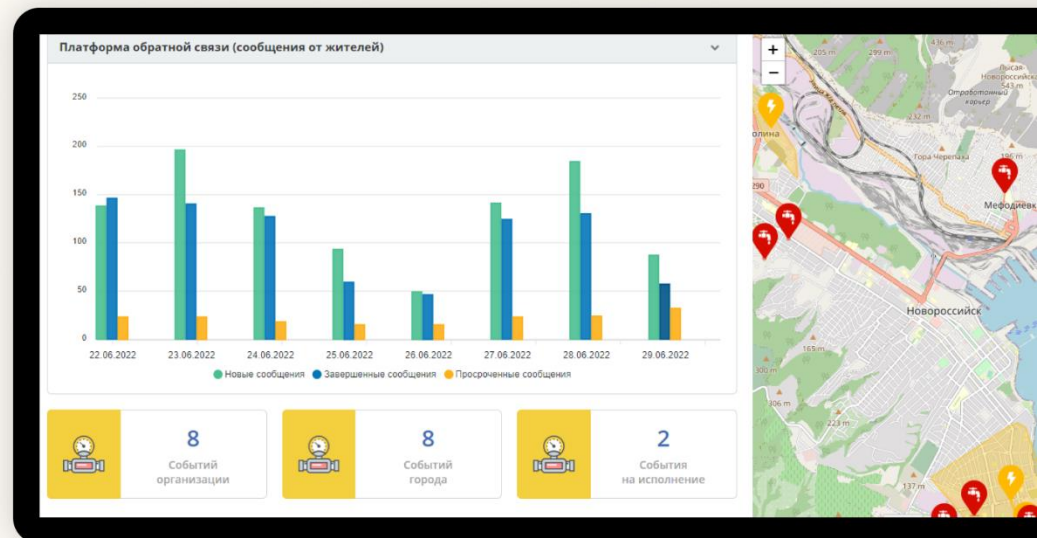
- Заполнение данных в заявке полуавтоматическое
- Шаблоны ответов для основных операций
- Чат с жителем и быстрая обратная связь
- Конфигуратор отчетов



Не допускаем

Контроль сроков и исполнителей

- Контроль сроков исполнения на каждом этапе
- Контроль качества решения
- Анализ и выявление систематических проблем
- Выявление недобросовестных подрядчиков



Создание сообщения

По адресу | По координатам

Адрес
Территория города: Не выбрано
Улица: ул. Индустриальная
Дом: 14

Дополнительная информация
Квартира: Укажите номер квартира
Примечание по адресу: Можно указать подъезд, наличие домофона и др. полезные уточнения

Исполнитель
Исполнитель: Мэрия, подразделение мэрии
Организация: Управление по работе с общественностью г. Краснодар
Ответственный исполнитель: Не выбрано

Заявитель
Номер телефона: +7 (953) 200-00-99
ФИО заявителя: Горюнов Алексей Валентинович
Горюнов А. В. 3 сообщения

Список сообщений:

- №5089 Вид работ: Покос сорной растительности. Статус: Открыто. Адрес: ул. Красная д. 1.
- №4679 Вид работ: Утечка воды. Статус: В работе. Адрес: 44,71164, 37,76024.
- №4933 Вид работ: Низкая температура горячей воды. Статус: Принято. Адрес: пр-кт Дзержинского д. 205Б, кв. 12.

Система обработки граждан

Преимущества

- Решение проблем жителей внутри муниципальной системы уменьшит плохую статистику, попадающую в ЦУР
- Возможность отслеживания хода исполнения обращения и контроля сроков
- Визуальная аналитика для принятия управленческих решений
- Удобная коммуникация между исполнителями для эффективного решения поступившего обращения
- Нет ограничений по подключаемым исполнителям и учетным записям



Приму обращения

хорошо понимаю жителя и вместо оператора приму сообщение и занесу информацию в систему

Получу обратную связь

когда сообщение выполнил подрядчик я свяжусь с жителем и уточню доволен ли он решением проблемы, а если нет верну карточку сообщения в работу



Обеспечивает сбор обращений жителей из разных источников в одном окне, таких как:



Телефонный звонок
(интеграция с IP – телефонией)



Брендовый веб-сайт



Платформа обратной связи (ПОС),
настраивается прямая и обратная интеграция



Формы обратной связи на сайтах
администрации



Мобильное приложение



Мессенджеры и сообщения из соц.сетей
(при необходимости) и передачу их на
исполнителей для решения поставленных
задач

Голосовой робот

Сам принимает, обрабатывает и совершает звонки

Робот предназначен для автоматизации простых диалогов, алгоритм которых можно уложить в скрипт. Голосовой робот способен брать на себя до 97% рутинных задач операторов, что в разы сокращает операционные расходы.

Что внутри



Реалистичная речь
(дикторская и синтез)



Гибкие сценарии
диалогов
с переменными



Настройка
сценариев без
программирования



Распознавание
естественной речи
с качеством выше
97% с



Распознавание
эмоционального
состояния и
подстройка под
него



Уверенная работа
в условиях шумов



Стабильная работа
при высокой
нагрузке на линии



Возможность
абонента
перебивать бота



Эффект при внедрении

На примере города Новороссийска

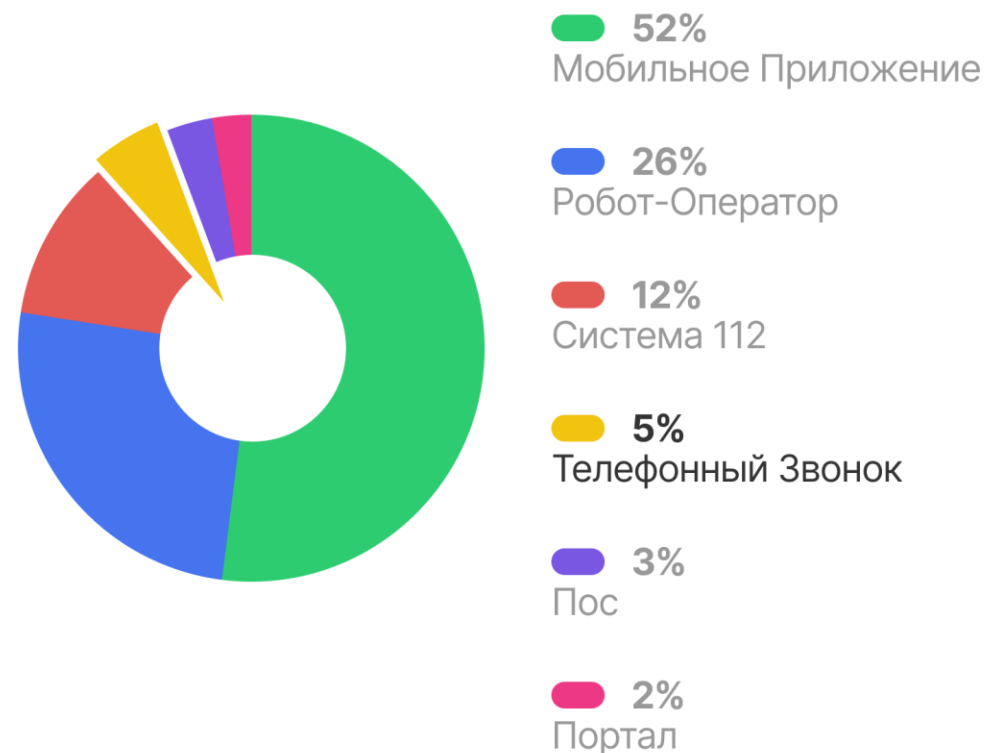
~ 6 000 сообщений

поступает в ЕДС ежемесячно

Было



Стало



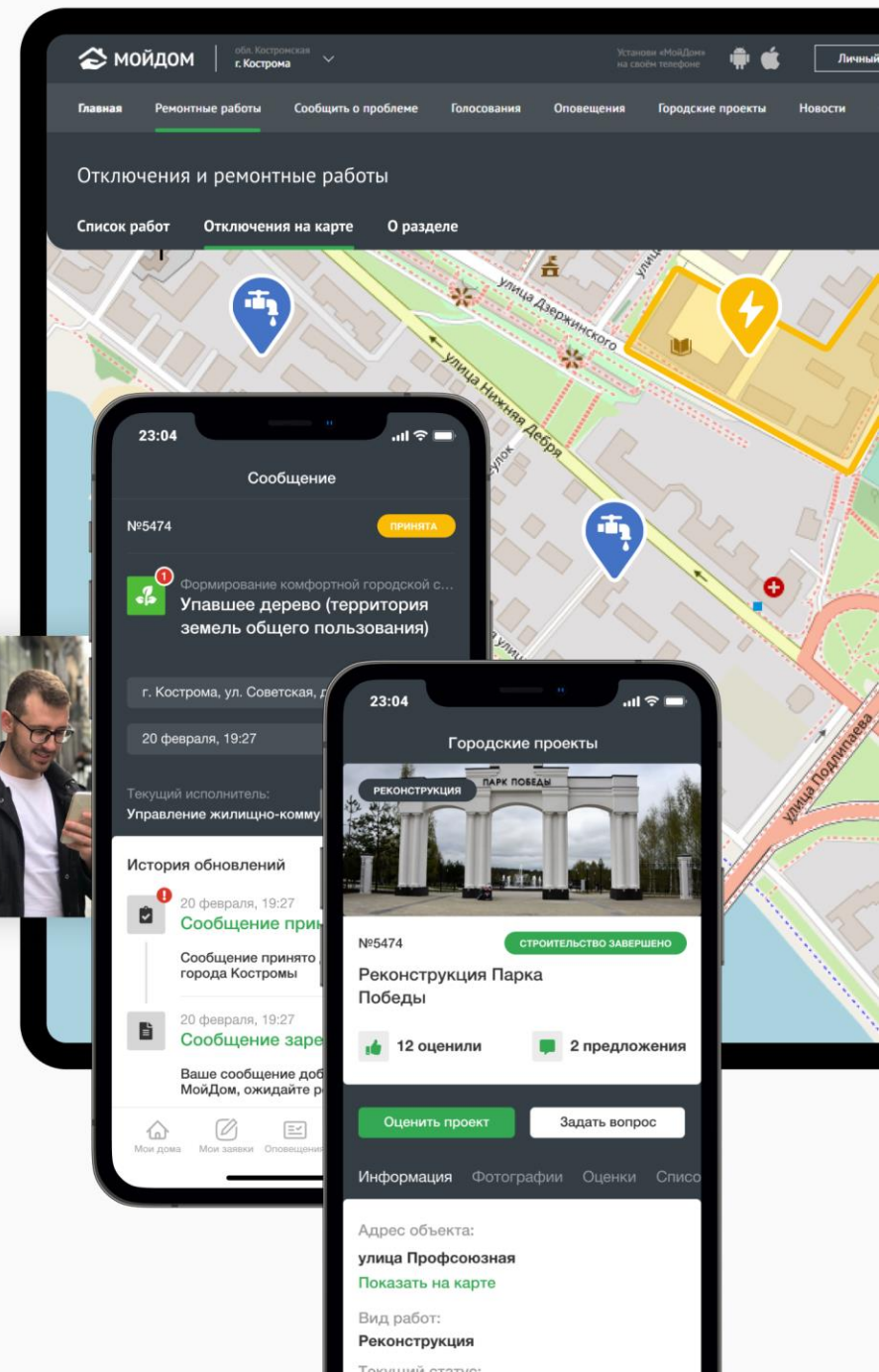
Итог внедрения

Уменьшение "ручной" работы оператора на разговоры (человек-человек)

Сервисы по взаимодействию с населением

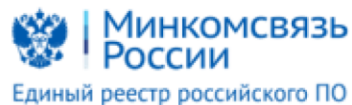
Для жителей доступны сайт и мобильное приложение.

 Общегородские оповещения	 Городские проекты	 Голосования
 Социальные инициативы	 Экстренные оповещения	 Общественные организации и НКО
 Планы по благоустройству	 Цифровой двойник	 Полицейские округа, участковые
 Городские новости	 Модули для бизнеса	 Общественный транспорт
Контроль ремонта дорог	Инвестиционная карта	Медицинские учреждения



О компании

Компания **МойДом** – это российский разработчик проектных решений на базе собственных программных продуктов для государственного сектора и бизнеса.



Возможность работы по сервисной модели с привлечением наших специалистов для работы у вас в регионе. Оказание помощи в наполнении системы и построении правильных процессов.

Наши награды



3-е место

Национальная премия
Умный город 2024

1-е место в конкурсе ПРОФ-ИТ

Безопасная городская среда
Технологии умного города



Лучшее IT-решение для умного города

лауреат Цифровые вершины 2021

Опыт

10

лет на рынке

>450 000

ежемесячных уникальных
пользователей

21

город

6

регионов

в настоящее время подключены к нашей
системе, среди них:

КОСТРОМА
(ОБЛАСТЬ)

ЯРОСЛАВЛЬ

СИРИУС

ЧЕРЕПОВЕЦ

НОВОРОССИЙСК

АРМАВИР

КЫШТЫМ

ЧЕЛЯБИНСК
(ОБЛАСТЬ)

И ДРУГИЕ

Спасибо за внимание!

Роман Морозов

+7 (903) 896-11-18

roman.morozov@moydom.ru

Сергей Шишкин

+7 (906) 666-96-96

sergey.shishkin@moydom.ru

Приглашаем вас

На расширенную презентацию, где
за 40 минут мы покажем работу
системы на примере города
в котором работаем

