



Online диспетчерская для Управляющих компаний и ТСЖ

CRM-система для фиксации, обработки, распределения и хранения поступающих заявок от жильцов



Возникновение ситуации



1 марта 2019 года вступает в силу ПП РФ №331 согласно которому работа аварийно-диспетчерской службы (АДС) Управляющей организации должна начать выстраиваться по новым требованиям.

Специально для управляющих компаний, ТСЖ и РСО мы создали уникальное программное решение, объединяющие быстрый прием, распределение и контроль за поступающими заявками и систему умной телефонии, позволяющую без смены привычного номера диспетчерской осуществлять запись, перезвон и учитывать все новые технические нормы по обработке вызовов.



Круглосуточный прием звонков 24/7 с учетом установленных законодательством временных нормативов на прием/переадресацию/перезвон заявителю



Аудиозапись всех поступающих и исходящих вызовов, возможность настройки голосового приветствия, автоинформатора, отображение и сохранение номеров



Возможность записи сообщения на автоответчик, удержание вызова или внутренняя переадресация на свободного диспетчера в случае занятых входящих линий



Идентификация заявителя, регистрация заявок поступивших по телефону и др. каналам связи



Учет и хранение истории обращений, классификация по видам заявки с возможностью последующего объединения нескольких обращений (например, по одному дому) в одну заявку



Распределение и передача заявок в исполнение, назначение исполнителя (мастера) и сроков исполнения заявки



Отображение этапов прохождения заявки ("принята", "на исполнении", "выполнена", "закрыта", "отклонена")



Контроль за исполнением заявок (фотофиксация, геолокация, подгрузка отчетных документов)



Информирование заявителя о текущей стадии и сроках исполнения заявки, оценка качества исполнения заявки



Формирование и печать отчетов по заявкам по любым выборкам (даты, адреса, типы заявок, сроки исполнения/просроки, статусы исполнения и тд)



Формирование статистических отчетов для контролирующих органов, ГЖИ, местных администраций (журналы выполненных работ, акты выполненных работ и другая документация согласно ПП РФ №416 от 15.05.2013)



Формирование письменного уведомления/отчетностей о крупных аварийных, повреждениях для отправки в органы местного самоуправления

* наличие технической поддержки на всех этапах внедрения ПО

** наличие у поставщика лицензионного ПО - АО "Телеком-проект" - статуса оператора персональных данных <http://abcreg.ru/docs/policy/#chapter-1>

КАК ОРГАНИЗОВАНА РАБОТА

1



Для успешного начала работы с диспетчерской системой понадобится первичная настройка двух базовых компонентов: телефонии для приема, учета, аудиозаписи вызовов и CRM-системы для создания, реагирования и отслеживания хода выполнения заявок.

Обычно стандартные средства связи (городской, мобильный номера устройства) не позволяли управляющей организации (ТСЖ, РСО) полноценно осуществлять аудиозапись, хранение вызовов и настраивать время приема (5 минут)/перезвона (3 минуты)/переадресации (5 минут) вызовов в указанные в законодательных документах сроках. А переход на стандартную IP-телефонию требует смены привычного для жителей номера. Мы нашли самое удобное и компактное оборудование, которое позволит сохранить Ваш текущий номер телефона и обеспечить весь функционал стандартной IP-телефонии.

Подключить оборудование к стационарному или мобильному телефону не займет более минуты, а запись/хранению звонков, управлению временем приема/распределения вызовов/настройкой голосовых оповещений можно будет управлять из CRM-системы в режиме реального времени.

2



3



После запуска и тестирования телефонии достаточно получить логин/пароль для входа в CRM-систему. Туда можно в пару кликов подгрузить базу квартир/жителей/лицевых счетов для последующей быстрой идентификации звонящего. Завести и настроить профили ответственных лиц за устранение той или иной ситуации, кому диспетчер будет назначать задачи и переадресовывать заявки (например: электрик, сантехник, настроить внешнюю переадресацию на ремонтно-подрядные организации). Протестировать подгрузку фотоматериалов к заявкам и посмотреть возможность осуществлять выгрузки отчетов по множеству разных критериев.

На поставку ПО и оборудования мы заключаем с компаниями только лицензионный договор. Всем клиентам мы предлагаем бесплатно попробовать и протестировать работу в диспетчерской

4



* наличие технической поддержки на всех этапах внедрения ПО

** наличие у поставщика лицензионного ПО - АО "Телеком-проект" - статуса оператора персональных данных
<http://abcereg.ru/docs/policy/#chapter-1>

