



# ЖКХ и городская среда

Команда «Эс как доллар»

# ПРОБЛЕМЫ

---

- Во многих городах России получение услуг, связанных с ЖКХ – сложная задача.
- Нет единой системы отслеживания и регистрации обращений жителей
- Оповещения об изменениях в подаче водоснабжения, отопления и электроэнергии часто несвоевременны

# РЕШЕНИЕ

---



Универсальный чат-бот  
для получения услуг ЖКХ

ПО для диспетчерской для систематизации  
поступающих от пользователей запросов

Клиент получает новый автоматический канал связи с пользователями  
с огромным охватом аудитории и систему для хранения и обработки запросов

# ОПИСАНИЕ ПРОДУКТА

---

**1**

## ЧАТ-БОТ

создан на отдельном сервере с базой данных и своим API  
для обработки запросов пользователей

Кнопки для быстрого выбора запросов

**Авария**

**Заказать услугу**

**Оставить обращение**

**Получить справку**

**Показания приборов**

**Оставить обращение**

# ОПИСАНИЕ ПРОДУКТА

---

Словарь для запросов в свободной форме

Труба потекла

Введите ФИО

• • •

# ОПИСАНИЕ ПРОДУКТА

---

Функционал информирования жителей об отключениях воды, света и т.д.

Подписка



Внимание жителям Центрального района. В период с 10 по 12 — плановые отключения горячей воды.

Подписка на СМС-оповещения или пуш-уведомления

# ПРОТОТИП



2

# Административная панель ПО для диспетчеров для систематизации и обработки заявок от пользователей

PA  
Рыбакова Алла ➔

Поиск

**Заявки**

	№ заявки	Название	Мастер	Заказчик	Дата регистрации	Статус		
	10000	Замена радиатора	Петров А.А.	Иванова Л.Ю.	10 июня 2019	новая		
● Новые	24	10001	Покраска стен в подъезде	Сидоров А.А.	Иванова Л.Ю.	10 июня 2019	в работе	
● Требуют внимания	5	10002	Замена стояка ГВС	Петров А.А.	Каштанова П.К.	10 июня 2019	внимание	
● В работе	140	10003	Благоустройство территории	Вишнева К.А.	Иванова Л.Ю.	10 июня 2019	закрыта	
● Закрытые	2000							

**Заявки**

- Новые 24
- Требуют внимания 5
- В работе 140
- Закрытые 2000

**Услуги**

**Мастера**

**Расписание**

**Отчеты**

**Графики**

+ Добавить

# Раздел включения / отключения услуг

PA

Рыбакова Алла

Поиск

Заявки

- Новые 24
- Требуют внимания 5
- В работе 140
- Закрытые 2000

Услуги

Мастера

Расписание

Отчеты

Графики

## Услуги

+ Добавить

Код услуги ▾	Наименование ▾	Поставщики ▾	Активна ▾
41001	Ремонт крана	Список	<input checked="" type="checkbox"/>
41002	Уплотнение сгонов	Список	<input checked="" type="checkbox"/>
41003	Устранение засора	Список	<input checked="" type="checkbox"/>
41004	Набивка сальников	Список	<input checked="" type="checkbox"/>
41005	Устранение течи в трубопроводах	Список	<input checked="" type="checkbox"/>
41006	Мелкий ремонт теплоизоляции	Список	<input checked="" type="checkbox"/>
41007	Установка прибора учета водоснабжения	Список	<input checked="" type="checkbox"/>
41008	Установка смесителя	Список	<input checked="" type="checkbox"/>
41001	Ремонт крана	Список	<input checked="" type="checkbox"/>
41002	Уплотнение сгонов	Список	<input checked="" type="checkbox"/>
41003	Устранение засора	Список	<input checked="" type="checkbox"/>
41004	Набивка сальников	Список	<input checked="" type="checkbox"/>

# БИЗНЕС-МОДЕЛЬ

---

## ПОТРЕБНОСТИ БИЗНЕСА

Увеличение доходов, снижение расходов, повышение лояльности клиентов

## СОЦИАЛЬНАЯ НАПРАВЛЕННОСТЬ

Повышение качества жизни горожан – упрощение процессов взаимодействия с ЖКХ

# БИЗНЕС-МОДЕЛЬ

---

## ИСТОЧНИКИ ДОХОДА

- Увеличение количества заказов платных услуг (заказ становится проще)
- Снижение расходов за счет автоматизации и уменьшения числа диспетчеров и нагрузки на диспетчерскую
- Продажа продукта управляющим компаниям и т.д.

# ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ

---

## ДАННЫЕ О ДОХОДАХ / РАСХОДАХ

Достижение бизнес-целей

## КОЛИЧЕСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ (новые + вернувшиеся)

Снижение загрузки диспетчеров

## ЭФФЕКТИВНОСТЬ ДИАЛОГОВ

Средняя продолжительность сессии

Процент ошибок

GCR (Goal Completion Rate) –  
отслеживание достижения целей

# КОММУНИКАЦИИ

## Онлайн

The screenshot shows the VKontakte interface. On the left, there's a sidebar with navigation links: Моя Страница, Новости, Сообщения, Друзья, Группы, Фотографии, Музыка, Видео, Игры, Закладки, Документы, and Мои Гости. The main content area features a large banner for 'Nash Sankt-Peterburg' with a map of St. Petersburg. Below it, there's a post from the group about reporting problems related to urban infrastructure. A sidebar on the right shows user profiles: Ольга, Любовь, Вячеслав, Настенька, Ольга, and Людмила.

The screenshot shows a YouTube video player. The video features a blue gradient background with a white outline of a church tower. Text on the screen reads: 'Примерно так теперь может происходить диалог с управляющей компанией'. To the right, there's a chatbot interface with messages like 'Добро пожаловать в чат-бот «ЖКХ Петербурга»', 'На крыше сосули! Что делать?', 'Определить местоположение', 'Проспект Мира, 1', and 'Заявка принята. Сосули уничтожены!'. Below the video, the caption reads: 'Honor 10 - искусственный интеллект для красивой жизни!', with 16,287,560 views. The video is published by HONOR Россия on May 30, 2018, under the category Science & Technology.

Контекстная реклама в ВК, ролики на Youtube

# КОММУНИКАЦИИ

## Оффлайн

Реклама в городе (на остановках общественного транспорта)



# МАСШТАБИРОВАНИЕ

---



## ПЛОЩАДКИ

возможность подключение  
чат-бота к любому сайту,  
мессенджеру



## УСЛУГИ

отключение и подключение услуг,  
наполнение справочника под  
требования бизнеса

# GITHUB

---

[https://github.com/michael-iv64/hacaton\\_2019\\_chatBot](https://github.com/michael-iv64/hacaton_2019_chatBot)