

ЕДИНАЯ ЦИФРОВАЯ ЭКОСИСТЕМА
УПРАВЛЯЮЩЕЙ КОМПАНИИ КАК
ИНСТРУМЕНТ УПРАВЛЕНИЯ
КЛИЕНТСКИМ ОПЫТОМ



УК УПРАВЛЕНИЕ
КОМФОРТОМ

ФИЛОСОФИЯ И СТРАТЕГИЯ «УПРАВЛЕНИЕ КОМФОРТОМ»

22

года создаем роскошное
проживание в резиденциях
премиального класса

55

домов

7

паркингов

4

бизнес-центра

1.21

млн м²
в управлении

40

тыс. счастливых
клиентов

19

NPS
(средний)

4.67

CSI
(max)

300

профессионалов
в команде

36

клиентских
центров





ВХОДИМ В РЕЙТИНГИ ЛУЧШИХ КОМПАНИЙ РОССИИ

2021 – «Лучшая УК в бизнес и элит-классе» по версии Urban Awards

2022 – «ТОП-8 лучших УК» по версии Urban Awards

2023 – «ТОП-7 лучших УК» по версии Move Realty Awards

2025 – «Лучшая цифровая трансформация» по версии
Совета по профессиональным кадровым квалификациям ЖКХ

2025 – «Лучшая УК Санкт-Петербурга» по версии ОКРОН

2025 – Топ-15 федерального рейтинга управляющих компаний от Urban

НАШЕМУ ОПЫТУ ДОВЕРЯЮТ

Урбан-туры для управляющих компаний и застройщиков

ИСТОРИЯ КОМПАНИИ

2023 Модель B2I-service
Меморандум сервисных обещаний

2021 Получили звание
«Лучшей управляющей компании
России в бизнес- и элит-классе»

2020 Утвердили стратегию развития
компании на 5 лет – цели: лояльность
резидентов, вовлеченность
сотрудников, Luxury-service

2014 Приняли в управление первые
элитные апартаменты с
гостиничным сервисом

2006 Приняли в управление
первую элитную резиденцию

2004 Начали работу в сегменте
высокого сервиса жилой
недвижимости

ЦИФРОВАЯ ЭКОСИСТЕМА КОНТРОЛЯ И ДОВЕРИЯ

ЕДИНАЯ ЦИФРОВАЯ ЭКОСИСТЕМА



Мобильное приложение
«Управление комфортом»



Круглосуточный
контактный центр



Сайт
«Управление комфортом»



Внутренняя
база знаний



«MS Power BI»

МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ «УПРАВЛЕНИЕ КОМФОРТОМ»

Вся необходимая информация и функции всегда доступны в смартфонах наших клиентов. Приложение позволяет: общаться с сотрудниками управляющей компании, следить за начислениями, заказывать дополнительные услуги, получать полезные напоминания, бронировать общественные пространства дома, а также заказывать билеты на городские мероприятия, слушать собственные аудиогиды по районам города и многое другое.

Мы экономим время клиентов, предвосхищая их вопросы. Размещая всю необходимую информацию в мобильном приложении, мы предотвращаем необходимость обращений. Широкая база подключенных лицевого счетов (~98%) гарантирует, что важные уведомления доходят до клиентов.

Объединяем безопасность, доступ и услуги в единый сервис. Клиенты получают возможность смотреть видеокamеры, оформлять заявки на пропуск за 4 клика и персонализированный набор услуг в одном приложении.

92%

клиентов зарегистрированы
в приложении

98%

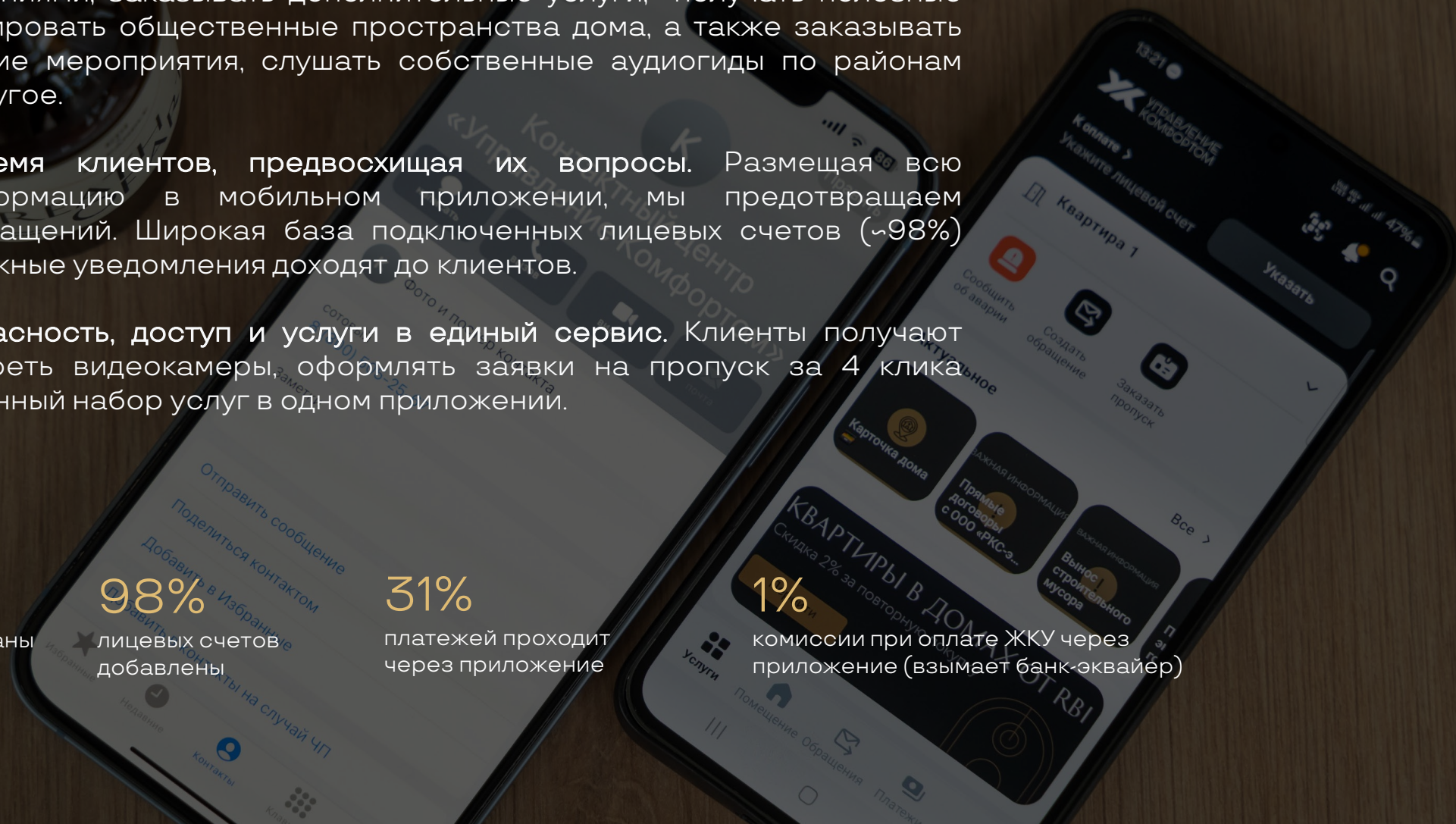
лицевых счетов
добавлены

31%

платежей проходит
через приложение

1%

комиссии при оплате ЖКУ через
приложение (взимает банк-эквайер)



САЙТ КОМПАНИИ

Уникальный контент и максимальный охват аудитории.

Только на сайте представлены детальные карточки домов, укрепляющие чувство общности. Мы не оставляем никого за бортом: для клиентов без смартфонов доступен личный кабинет. Раздел для партнеров подробно рассказывает варианты совместной работы. А карточки новых объектов, показывают сервисную модель будущих домов. Наш сайт — это стратегический актив, который напрямую генерирует доверие, сокращает издержки и создает бесшовный опыт для клиента на всех этапах его пути.

40

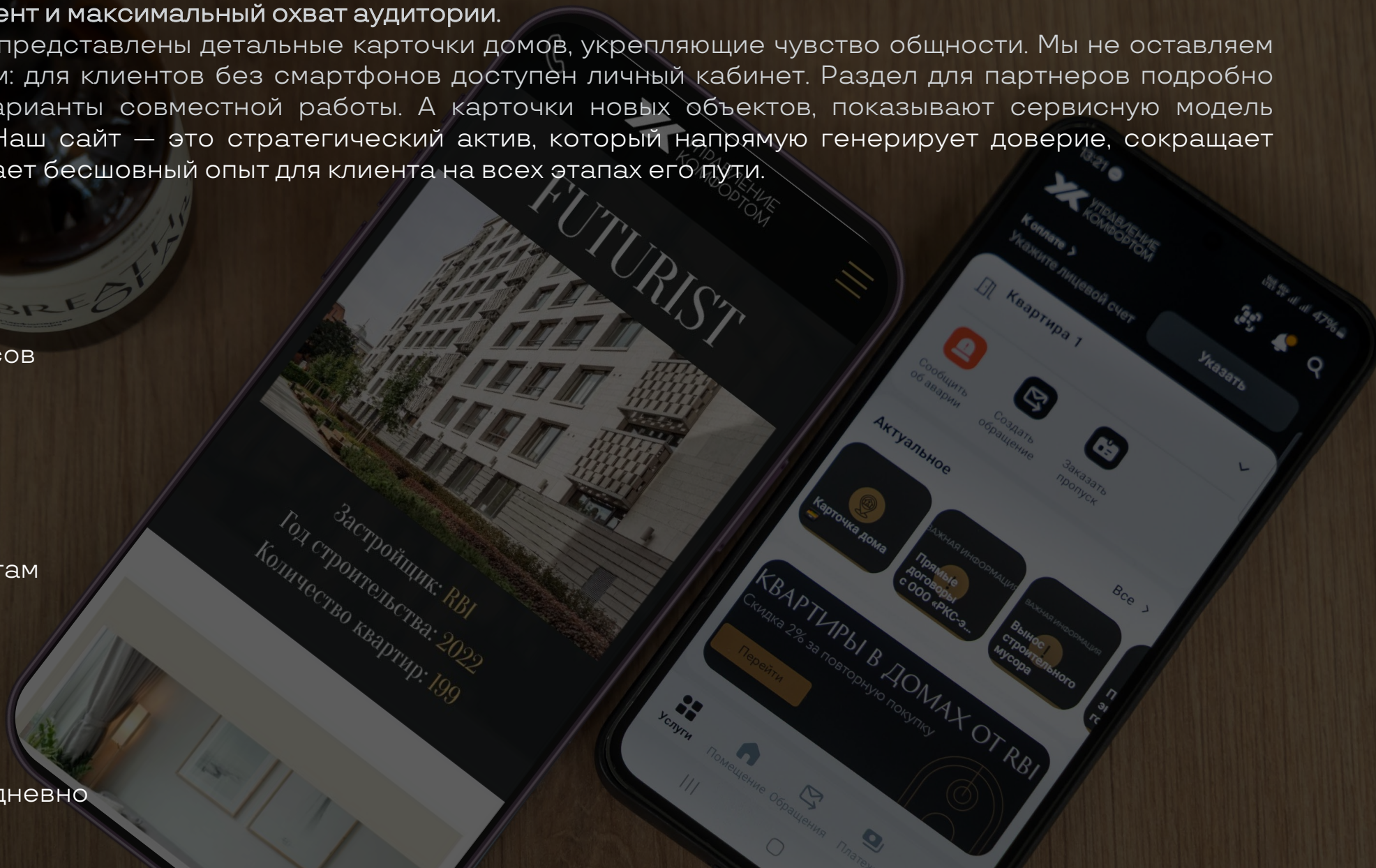
карточек
жилых комплексов

>200

документов
доступно клиентам

>500

клиентов
посещают сайт ежедневно



СОБСТВЕННЫЙ КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР

Контакт-центр — ключевой элемент управления клиентским опытом.

Контактный центр принимает звонки и консультирует клиентов по типовым вопросам 24/7, размещает информацию о событиях в каналы коммуникации, уточняет у ресурсоснабжающих организаций сроки отключения. А также переключает звонок на исполнителя в случае срочности, назначают ответственных по причинам, на которые невозможно назначить автоматически.

Наши операторы имеют доступ ко всем системам компании — от заявок до данных по домам. Это позволяет не просто фиксировать проблемы, а мгновенно их категоризировать, эскалировать и отслеживать выполнение.

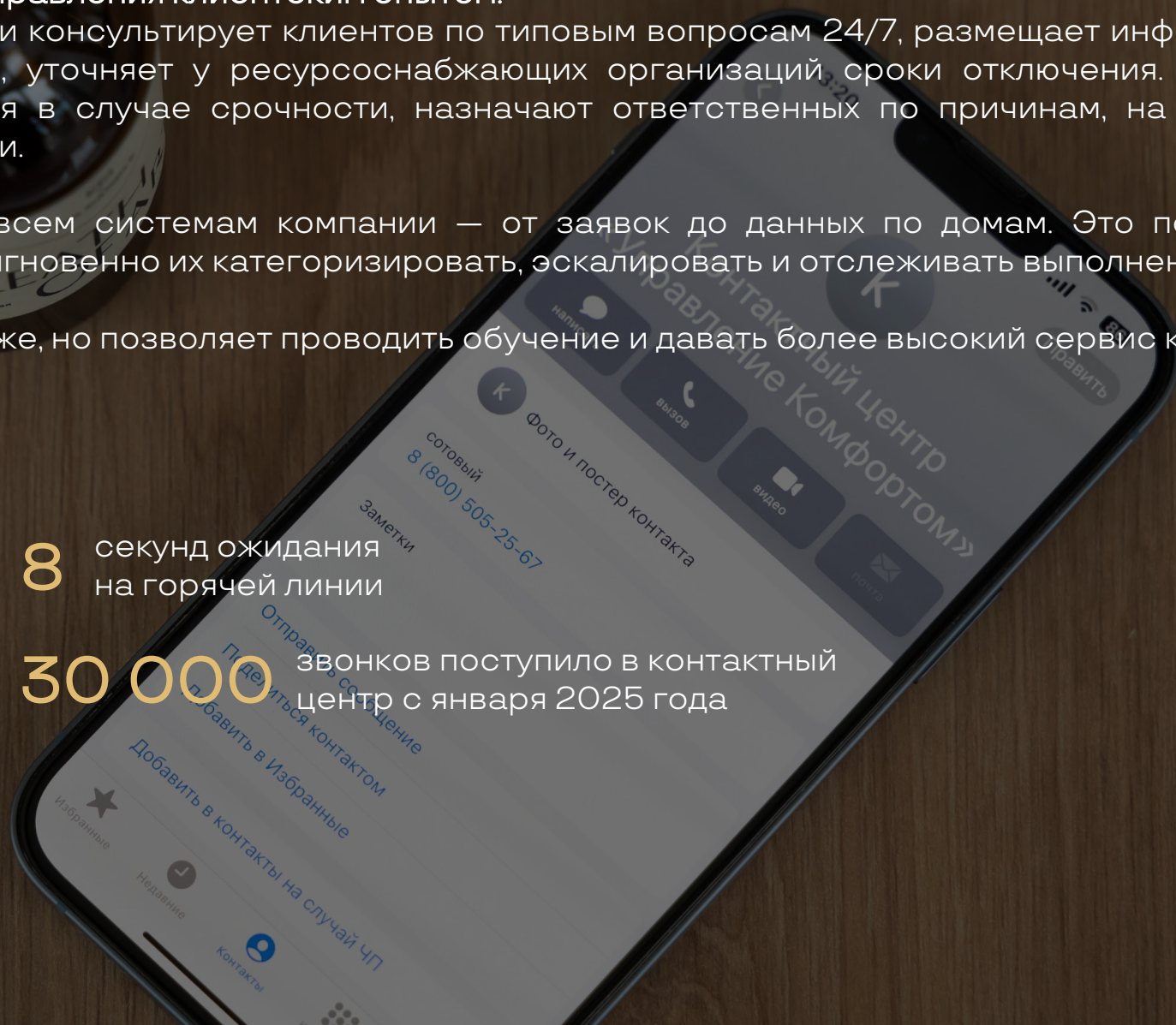
Собственный контактный центр дорожке, но позволяет проводить обучение и давать более высокий сервис клиенту.

7 операторов работают на горячей линии

8 секунд ожидания на горячей линии

129 услуг доступны по телефону и в мобильном приложении

30 000 звонков поступило в контактный центр с января 2025 года



ВНУТРЕННЯЯ БАЗА ЗНАНИЙ В CONFLUENCE

Инвестиция в знания — гарантия единого уровня сервиса

Наша база знаний обеспечивает:

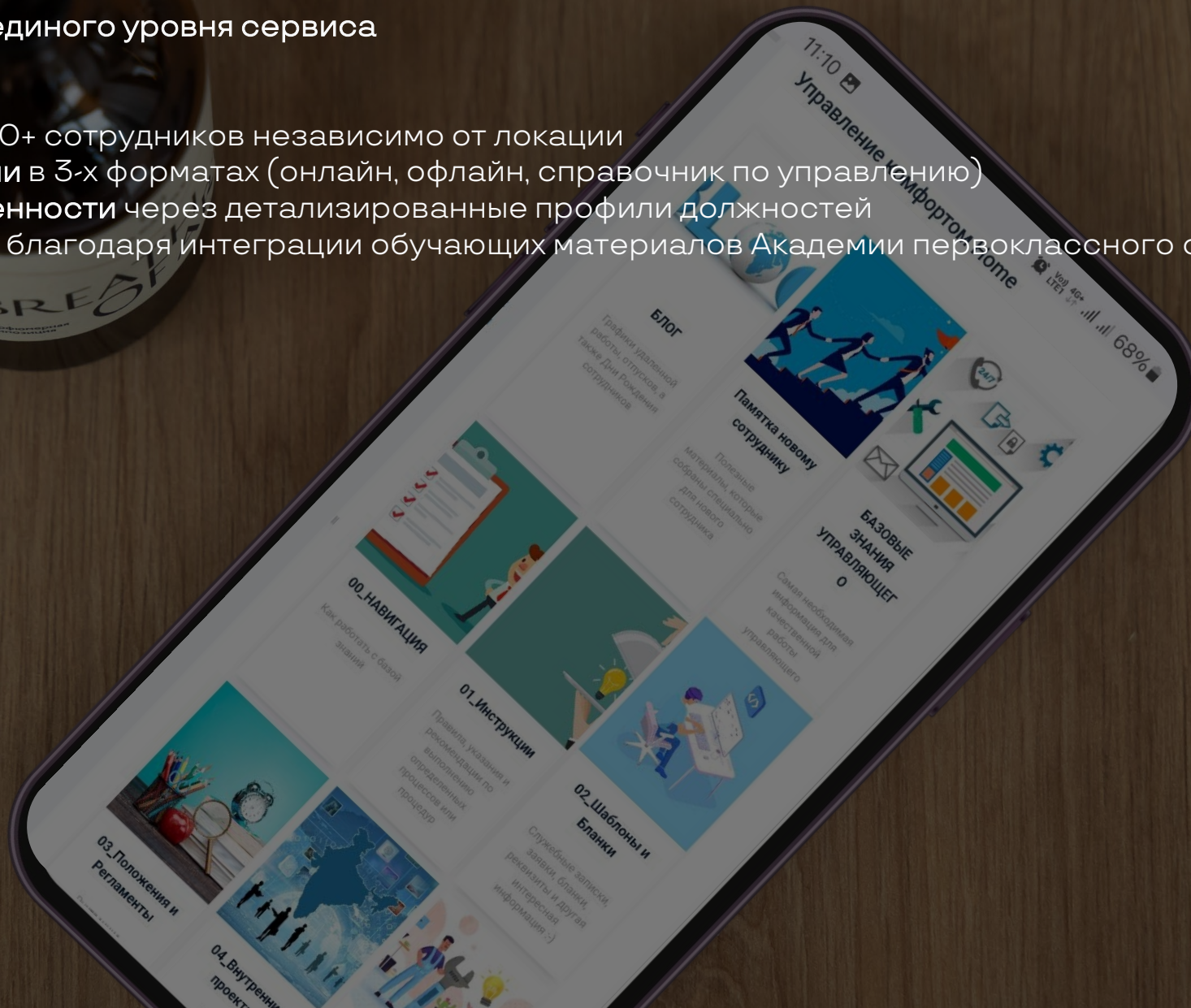
- Единый стандарт решений для 130+ сотрудников независимо от локации
- Мгновенный доступ к информации в 3-х форматах (онлайн, офлайн, справочник по управлению)
- Четкое понимание зон ответственности через детализированные профили должностей
- Непрерывное развитие команды благодаря интеграции обучающих материалов Академии первоклассного сервиса

>1 000

бизнес-процессов
описаны и размещены
в общий доступ

>70

сотрудников ежедневно
пользуются базой знаний



MS POWER BI для аналитики данных

Аналитическая система MS Power BI обеспечивает:

- Единый цифровой кабинет для мониторинга качества сервиса и финансов из всех доступных каналов
- Глубокий анализ корреляций между заявками в CRM, NPS, платежной дисциплиной и обращениями в других каналах
- Возможность сравнительной аналитики объектов, видов работ и периодов для выявления аномалий
- Проактивное выявление проблем за 2-3 недели до массовых обращений клиентов

35% заявок проходят роботизированный контроль качества

19% индекс лояльности клиентов (NPS)

Power BI Report Server

Главная > тест > Аналитика заявок_new

Поиск

Могилевцев Сергей Юрь

Команда

Избранное

Обзор

Файл

Просмотреть

Изменить в Power BI Desktop

Проводник

Обновить

Оценка

Выбор периода

01.09.2025

21.09.2025

Заявки по типу работ

Метка	Всего поступило заявок	Доля от общего кол-ва	Заявки в работе	Завершено	% выполненных заявок	Прогночено	% прогнозируемых	Оценено	% оцененных заявок	Ср. оценка	Всего заявок на ЛС	Заявки в работе на ЛС	ЖК
Сайт	2 313	52.1%	1 356	2 331	100.8%	363	15.7%	398	17.2%	4.72	2.3	0.06	☐ Дом на Набережной
-	2 101	47.4%	497	2 113	100.6%	135	6.4%	56	2.7%	4.59	1.7	0.02	☐ ЖК "Дом на Седова"
ГИС ЖКХ	22	0.5%	9	16	72.7%						0.0	0.00	☐ ЖК Futurist
ГЖИ											0.0	0.00	☐ ЖК Green City
Всего	4 436	100.0%	1 862	4 460	100.5%	498	11.2%	454	10.2%	4.70	4.0	0.08	☐ ЖК Look club house

Тип работ

Прочие	Всего поступило заявок	Доля от общего кол-ва	Заявки в работе	Завершено	Прогночено	% прогнозируемых	Оценено	% оцененных заявок	Ср. оценка	Всего заявок на ЛС	Заявки в работе на ЛС	ЖК
Прочие	2 139	48.7%	593	2 060	230	10.8%	131	6.1%	4.63	1.6	0.02	☐ ЖК Высота
Сантехника	559	12.7%	253	520	55	9.8%	91	16.3%	4.74	0.5	0.01	☐ ЖК Голландия
Безопасность и ООД	289	6.6%	107	312	48	16.6%	37	12.8%	4.86	0.2	0.00	☐ ЖК Графика
Бухгалтерия	266	6.1%	64	276	36	13.5%	37	13.9%	4.92	0.4	0.01	☐ ЖК Дом на излучине Невы...
Конструктивные элементы	225	5.1%	293	255	22	9.8%	32	14.2%	4.63	0.2	0.01	☐ ЖК Дом на площади Побе...
Электрчество	204	4.6%	45	219	12	5.9%	27	13.2%	5.00	0.1	0.00	☐ ЖК Дом у Елагина ост...
ДГ - аренда/продажа	115	2.6%	19	126	11	9.6%	8	7.0%	5.00	0.1	0.00	☐ ЖК Дом у Невского
Дли	105	2.4%	25	115	11	10.5%	19	18.1%	4.37	0.1	0.00	☐ ЖК Дом на излучине Невы...
ДГ - прочие услуги	100	2.3%	41	93	11	11.0%	9	9.0%	4.56	0.1	0.00	☐ ЖК Ря Греша
Домофоны - ПЗУ	98	2.2%	72	123	41	41.8%	15	15.3%	4.53	0.1	0.00	☐ ЖК Мам
Всего	4 396	100.0%	1 809	4 409	498	11.3%	454	10.3%	4.70	4.0	0.08	☐ ЖК Мансурган

Оценка

Все

ЖК

☐ Дом на Набережной

☐ ЖК "Дом на Седова"

☐ ЖК Futurist

☐ ЖК Green City

☐ ЖК Look club house

☐ ЖК Time

☐ ЖК Александрия

☐ ЖК Биогрфия

☐ ЖК Болконский

☐ ЖК Высота

☐ ЖК Голландия

☐ ЖК Графика

☐ ЖК Дом благородных сем...

☐ ЖК Дом на излучине Невы...

☐ ЖК Дом на площади Побе...

☐ ЖК Дом у Елагина острова

☐ ЖК Дом у Невского

Заявки по исполнителям

Выбор периода

01.09.2025

21.09.2025

Исполнитель	Всего поступило заявок	Заявки в работе	Завершено	% зав-ных	Прогночено	% прог-ных	Ср. время принятия в работу (часы)	Оценено	% оц-ных	Ср. оценка	Всего заявок на ЛС	Оценка
Администратор БЦ	567	1	567	100.0%			0.00				0.2	ЖК
Бази												☐ Дом на Набережной
Охрана ЖК Ultra City	248	1	249	100.4%			0.64	10	4.0%	4.70	0.2	☐ ЖК "Дом на Седова"
Дежурный техник ЖК Графика	199	19	202	101.5%	4	2.0%	2.04	11	5.5%	4.91	0.3	☐ ЖК Futurist
Менеджер Ultra City	196	58	172	87.8%	45	23.0%	13.94	24	12.2%	4.88	0.2	☐ ЖК Green City
Охрана ЖК Ultra City 2-2/2-3	174	7	173	99.4%	12		0.24	12	6.9%	4.82	0.2	☐ ЖК Look club house
Персональный ассистент Futurist	145	31	142	97.9%	22	15.2%	1.55	8	5.5%	5.00	0.1	☐ ЖК Time
Сайлекс	129	79	160	124.0%	56	43.4%	34.72	17	13.2%	4.47	0.1	☐ ЖК Александрия
Безопасность и СКУД												☐ ЖК Биогрфия
Шихова Екатерина Сергеевна	114	95	30	26.3%	21	18.4%	31.34	4	3.5%	4.00	0.0	☐ ЖК Болконский
Ермошин Андрей Владимирович	109	54	127	116.5%	20	18.3%	5.49	21	19.3%	4.71	0.1	☐ ЖК Высота
Курудинова Татьяна Анатольевна	100	24	119	119.0%	38	38.0%	29.89	25	25.0%	4.88	0.0	☐ ЖК Голландия
Дежурный техник Green City	82	11	76	92.7%	5	6.1%	2.10	15	18.3%	5.00	0.0	☐ ЖК Графика
Всего	4 292	1 629	4 288	99.9%	498	11.6%	11.37	454	10.6%	4.70	3.9	☐ ЖК Дом благородных сем...

Оценка

Все

ЖК

☐ Дом на Набережной

☐ ЖК "Дом на Седова"

☐ ЖК Futurist

☐ ЖК Green City

☐ ЖК Look club house

☐ ЖК Time

☐ ЖК Александрия

☐ ЖК Биогрфия

☐ ЖК Болконский

☐ ЖК Высота

☐ ЖК Голландия

☐ ЖК Графика

☐ ЖК Дом благородных сем...

☐ ЖК Дом на излучине Невы...

☐ ЖК Дом на площади Побе...

☐ ЖК Дом у Елагина острова

☐ ЖК Дом у Невского

Заявки по объектам

Выбор периода

01.09.2025

21.09.2025

ЖК	Всего поступило заявок	Заявки в работе	Кол-во аварийных	% ав-ных	Завершено	Прогночено	% пр-ных	Ср. время принятия в работу (часы)	Оценено	% оц-ных	Ср. оценка	Всего заявок на ЛС	Заявки в работе на ЛС	Метка
Ультра Сити 2	852	322	13	1.5%	818	105	12.3%	10.44	109	12.8%	4.63	5.7	0.09	-
Ультра Сити 1	774	325	14	1.8%	721	73	9.4%	13.44	91	11.8%	4.88	6.2	0.14	ГЖИ
ЖК Александрия	652	25	1	0.2%	660	11	1.7%	11.59	5	0.8%	5.00	10.8	0.04	ГИС ЖКХ
ЖК Графика	406	196	20	4.9%	401	42	10.3%	7.33	44	10.8%	4.16	7.5	0.11	Сайт
ЖК Green City	312	121	17	5.4%	310	43	13.8%	11.13	53	17.0%	4.89	3.1	0.05	Оценка
ЖК Futurist	213	86	1	0.5%	233	32	15.0%	7.14	17	8.0%	4.82	6.1	0.16	Все
ТСЖ Современник	131	47	7	5.3%	148	28	21.4%	17.15	22	16.8%	4.32	1.7	0.02	ЖК
ЖК Созидатели	116	69	1	0.9%	108	16	13.8%	10.69	15	12.9%	4.87	5.6	0.16	☐ Дом на Набережной
Дом на Набережной	93	32			99	12	12.9%	10.43	13	14.0%	4.62	2.8	0.04	☐ ЖК "Дом на Седова"
ЖК Дом на излучине Невы/Четыре горизонта	88	23	2	2.3%	92	3	3.4%	13.04	9	10.2%	4.89	1.8	0.02	☐ ЖК Futurist
ЖК Time	70	34	5	7.1%	70	15	21.4%	8.26	5	7.1%	5.00	1.7	0.06	☐ ЖК Green City
ЖК Дом на площади Победы	66	28	1	1.5%	57	13	19.7%	9.77	13	19.7%	5.00	1.7	0.03	☐ ЖК Look club house
ЖК Русские Сезоны	61	37	1	1.6%	54	16	26.2%	13.35	4	6.6%	5.00	2.1	0.06	☐ ЖК Time
ЖК Биогрфия	51	36	1	2.0%	46	12	23.5%	22.58	1	2.0%	5.00	2.1	0.16	☐ ЖК Александрия
ЖК Дом у Речного вокзала	48	24	2	4.2%	50	6	12.5%	3.74	5	10.4%	4.00	1.7	0.03	☐ ЖК Биогрфия
Всего	4 292	1 629	103	2.4%	4 288	498	11.6%	11.37	454	10.6%	4.70	3.9	0.07	☐ ЖК Болконский

Оценка

Все

ЖК

☐ Дом на Набережной

☐ ЖК "Дом на Седова"

☐ ЖК Futurist

☐ ЖК Green City

☐ ЖК Look club house

☐ ЖК Time

☐ ЖК Александрия

☐ ЖК Биогрфия

☐ ЖК Болконский

☐ ЖК Высота

☐ ЖК Голландия

☐ ЖК Графика

☐ ЖК Дом благородных сем...

☐ ЖК Дом на излучине Невы...

КАК МЫ КОНТРОЛИРУЕМ КАЧЕСТВО?

- Роботизированный контроль заявок.
- Ежегодный опрос NPS.
- «Тайные посетители».
- Внутренний чек-лист в приложении автоматически формирует заявку на устранение недочёта и выбирает исполнителя.
- Все партнеры работают в приложении, отвечают и отправляют электронные документы клиентам.
- Обращения из «Госуслуги.Дом» автоматически отображаются в списке задач в CRM-системе.
- В случае аварийных ситуаций осуществляется автодозвон до исполнителя и эскалация до руководителя с контролем сроков.
- На всех машинах аварийной службы установлены сервисы для определения геолокации.



ЭКОСИСТЕМА СООБЩЕСТВА И ОБРАЗА ЖИЗНИ

МЕРОПРИЯТИЯ ВО ДВОРЕ НАША ДОБРАЯ ТРАДИЦИЯ

Мы регулярно организуем и предоставляем нашим клиентам доступ к мероприятиям различных форматов, создавая уникальную среду для развития и нетворкинга. Большинство мероприятий направлены на использование инфраструктуры, предусмотренную проектом, благодаря чему, мы вовлекаем клиентов и создаем тренд на её последующее использование.

300

резидентов в среднем приходят на наши мероприятия

98%

резидентов довольны проводимыми праздниками

120

минут средняя длительность наших шоу-программ

ФОРМАТ МЕРОПРИЯТИЙ:

Музыкальные шоу и концерты;
Детская анимация;
Образовательный лекторий;
Групповые спортивные тренировки;
Спортивные турниры;
Рождественский мастер-классы;
Настольные игры;
Субботники.



ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КОНСЬЕРЖ-СЕРВИС

Выполняет функцию «персонального ассистента» для организации комфортного и безопасного проживания и поддерживает функционирование всей инфраструктуры.

Резидент может доверить ключи для проведения необходимых работ, получить консультацию по расходам и начислениям, связанным с содержанием имущества, поручить администрирование доставок, корреспонденции и иных вопросов, связанных с жизнью в доме.

Помимо этих сервисных направлений, **консьерж-сервис выступает как единое окно для решения всех бытовых вопросов.**

КРУГЛОГОДИЧНАЯ ЗАБОТА О ЗЕЛЕННЫХ НАСАЖДЕНИЯХ

Наши штатные озеленители уделяют внимание территории для поддержания качественного состояния всех растений и сохранения ландшафтного дизайна. Организуют и контролируют сезонные работы (очистка снега, покос газонов). При необходимости мы привлекаем профессиональные подрядные организации, создающие растениям необходимые условия для качественного цветения.



СОБСТВЕННАЯ ГРУППА ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ СЛАБОТОЧНЫХ СИСТЕМ

Команда профессионалов, специализирующаяся на монтаже, настройке и обслуживании слаботочных систем. Обеспечивают бесперебойную работу и безопасность всех функциональных сетей, включая пожарную сигнализацию, телефонную связь, охранные системы, видеонаблюдение, телевидение, домофоны.

СОБСТВЕННАЯ АВАРИЙНАЯ СЛУЖБА

Оперативно реагирует на возникающие аварийные ситуации и минимизирует развитие негативных последствий. Сотрудники службы проходят специальное обучение, обладают всеми необходимыми допусками и имеют многолетний опыт, что обеспечивает высокий уровень профессионализма и надёжности.

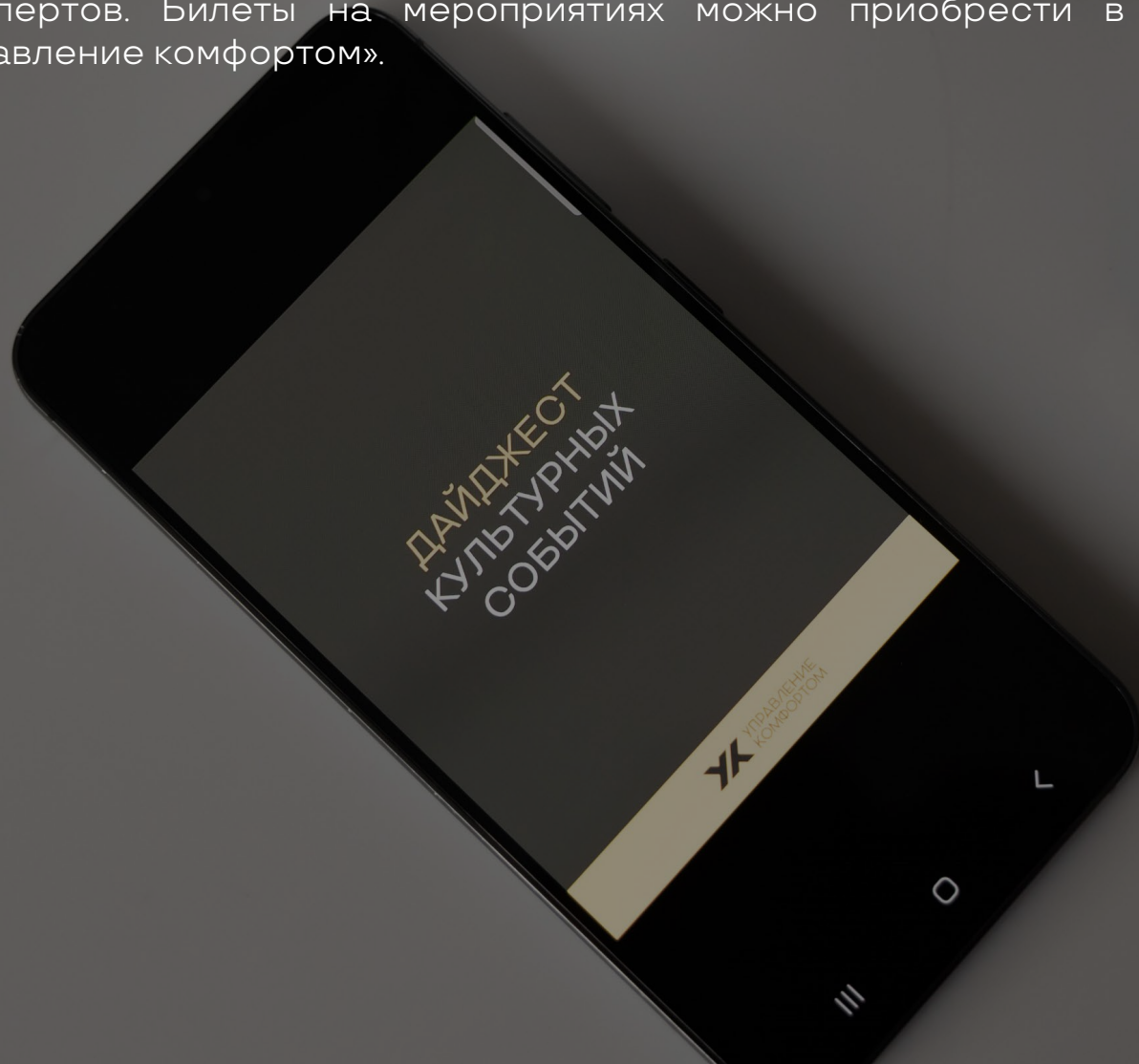
ЛИЦЕНЗИРОВАННАЯ ОХРАНА С ИНДИВИДУАЛЬНОЙ УНИФОРМОЙ

Оперативно реагирует на возникающие внешние угрозы и проактивно работает для их предотвращения. Все сотрудники частного охранного предприятия имеют лицензии на профессиональную деятельность и проходят обучение перед работой на объекте. Сотрудники службы охраны используют качественную и современную униформу, которая создает для жителя визуальный комфорт.



ЛАЙФСТАЙЛ МЕНЕДЖМЕНТ

Еженедельно предоставляем клиентам персонализированную рассылку с подборкой культурных мероприятий на предстоящую неделю. Подборка формируется не алгоритмом, а командой экспертов. Билеты на мероприятиях можно приобрести в мобильном приложении «Управление комфортом».



ДЕЛОВАЯ ПРЕССА ДЛЯ ЖИТЕЛЕЙ

Бесплатно предоставляем нашим клиентам полноценные выпуски деловой прессы («РБК Петербург», «Российская газета», «Отдых как образ жизни»). Это дает неограниченный доступ к эксклюзивным новостям, аналитике, репортажам о жизни города и бизнес-среде Северной столицы. Мы заботимся не только о сиюминутных потребностях клиента, но и о его успехе и развитии. Это формирует глубокую эмоциональную связь, переводя отношения из разряда «продавец-покупатель» в ранг «доверенный советник и партнер».



ПРЕМИАЛЬНЫЕ ЧАЙНО-КОФЕЙНЫЕ ЗОНЫ

Фундаментально меняем подход к клиентскому опыту. Мы понимаем, что современный клиент ценит не только основную услугу, но и **комфорт, время и возможность для продуктивного нетворкинга**. Наши чайно-кофейные зоны — это не просто кулер с водой, а стратегически спроектированное пространство, которое превращает стандартное ожидание в продуктивный или расслабляющий ритуал. Это наша инвестиция в создание «третьего места» для клиента — не дом и не офис, а место, где ему рады, о нем заботятся и где формируется настоящее сообщество вокруг нашего бренда.



ПОДДЕРЖАНИЕ СПОРТИВНОГО ОБРАЗА ЖИЗНИ

Выходим за рамки стандартного сервиса, создавая новую парадигму взаимодействия с клиентом. Мы понимаем, что современный потребитель ценит не только основную услугу, но и поддержку своего стиля жизни, своего здоровья и своего темпа. Наша практика бесплатного предоставления спортивных аксессуаров и проведения бесплатных групповых тренировок — это не разовый бонус, а стратегическая инвестиция в сообщество активных, здоровых и лояльных людей. Мы становимся не просто компанией, а катализатором здоровых привычек и партнером в достижении целей наших клиентов.



МЫ ДУМАЕМ ЗАВТРАШНИМ ДНЕМ:
КАК МЫ СОЗДАЕМ СЕРВИС ДЛЯ ПРОЕКТОВ,
КОТОРЫХ ЕЩЕ НЕТ



Кто? Что? Как? Где? Зачем?
Каким способом? Что важно?
Что не учтено?

Мы прорабатываем всевозможные
сценарии жизни в своих домах,
учитываем потребности целевой
аудитории, просчитываем риски
и генерируем новые возможности.

Сценарии:

- Войти во двор
- Войти в квартиру
- Выбросить мусор
- Отвести малыша в сад
- Прогуляться с коляской...



ДОСТУП СЛУЖБ СПАСЕНИЯ

НА АВТОМОБИЛЕ



РЕЗИДЕНТ



ГОСТЬ

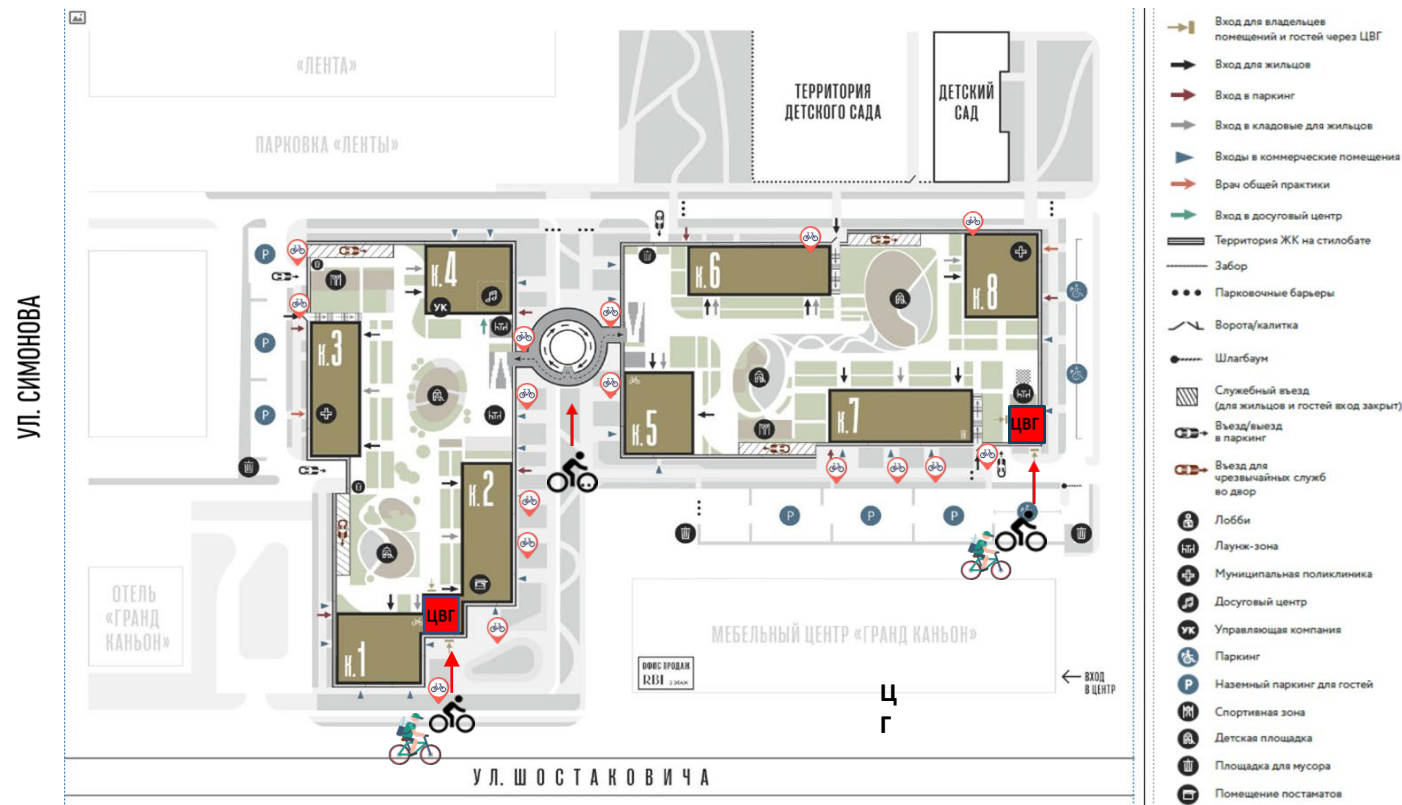
← СКОРАЯ ПОМОЩЬ,
СПЕЦТЕХНИКА



УЧАСТОК С
ОДНОСТОРОННИМ ДВИЖЕНИЕМ



ДОСТУП С ВЕЛОСИПЕДОМ



РЕЗИДЕНТ
НА ВЕЛОСИПЕДЕ



ГОСТЬ НА ВЕЛОСИПЕДЕ
(1 ЭТАЖ, ОТМЕТКА +0,0 М.)



ВЕЛОПАРКОВКИ В УРОВНЕ ЗЕМЛИ
ДЛЯ ГОСТЕЙ И ВПП

УК УПРАВЛЕНИЕ
КОМФОРТОМ
КОМФОРТ В КАЖДОЙ ДЕТАЛИ

8(800)505-25-67

info@uprkom.ru

uprkom.com