Домовые чаты

VK Мессенджер

Проблема, которую мы решаем

Домовые чаты существуют у всех домов и являются **потенциально важным и эффективным** каналом коммуникации с жителями

Однако сейчас они создаются стихийно и неизвестно, кому принадлежит **контроль над этими чатами**

Нет возможности эффективно выстроить коммуникации с жителями, поток вопросов и обращений не структурирован, нет возможности выстроить **централизованное оповещение жителей**



Концепция **решения**



Мы создаем **специальное мини-приложение «Домовые чаты»** в VK Мессенджере, с помощью которого регионы могут массово создавать чаты и назначить администраторами чатов старших по домам и через них организовывать коммуникации



Администраторы чатов получат **пошаговые инструкции** от специального чат-бота, как удобно перевести жителей из существующих чатов в новый чат



Сотрудники мини-приложения получат возможность удобно **отслеживать активность** в созданных чатах, а также **централизованно отправлять в них официальную информацию**

Как это работает?

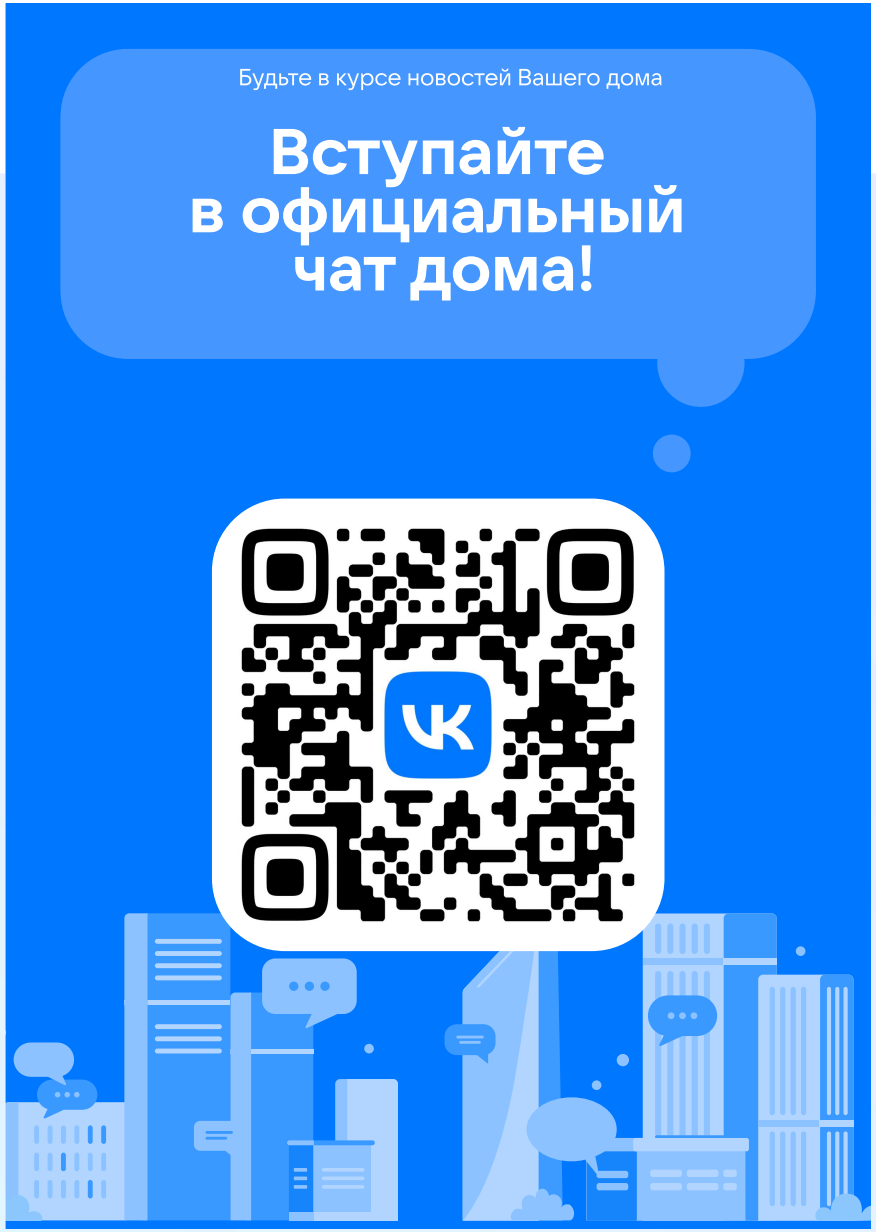
1. Администратор муниципального образования запускает мини-приложение VK «Домовые чаты» (далее – администратор мини-приложения).
2. Администратор мини-приложения добавляет сотрудников муниципального образования, которые будут создавать домовые чаты (далее – сотрудник мини-приложения).
3. С помощью мини-приложения VK «Домовые чаты» сотрудники могут массового создавать чаты, указывать администраторов чатов и закреплять за ними официальных представителей УК, Администрации и ресурсных организаций.
4. Администраторы чатов получают сообщение от чат-бота сообщества «Домовые чаты» с инструкциями как добавить жителей.
5. Администраторы чатов для обсуждения важных для жителей вопросов смогут приглашать официальных представителей.
6. Сотрудники и официальные представители смогут отправлять централизованно сообщения в подконтрольные чаты в мини-приложении.
7. Сотрудники могут добавлять в чаты сервисные чат-боты (чат-бот приема Жалоб, чат-бот сервисов УК и т.п.).

Как жители будут подключаться к чатам

1. Администраторы чатов после того, как сотрудник создаст для них чат получат инструкции от чат-бота мини –приложения «Домовые чаты».
2. В инструкции будет указана последовательность действий для подключения жителей.
3. Во-первых, администратору нужно будет скопировать ссылку на чат и сопроводительный текст и отправить его во все существующие чаты жильцов, в сопроводительном тексте будет указано, что это Первый официальный чат, в котором будет официальная информация об авариях и другая полезная информация, а также в этих чатах можно будет приглашать официальных представителей, чтобы обсудить с ними важные вопросы содержания дома.
4. Во-вторых, администратору будет предоставлен готовый PDF файл с сопроводительным текстом и QR кодом, который нужно будет распечатать и разместить в подъездах и лифтах дома.

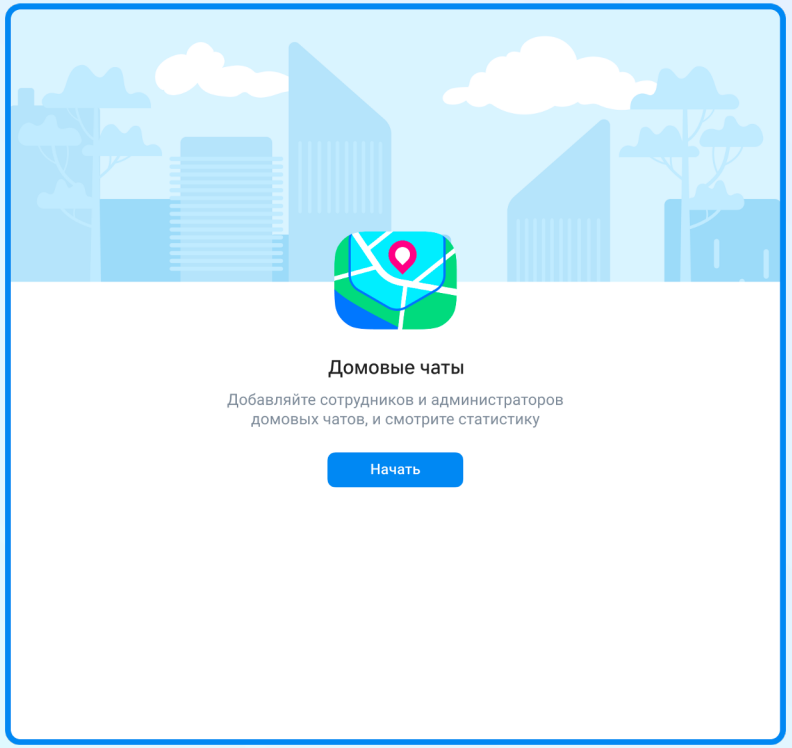
Пример PDF с QR кодом

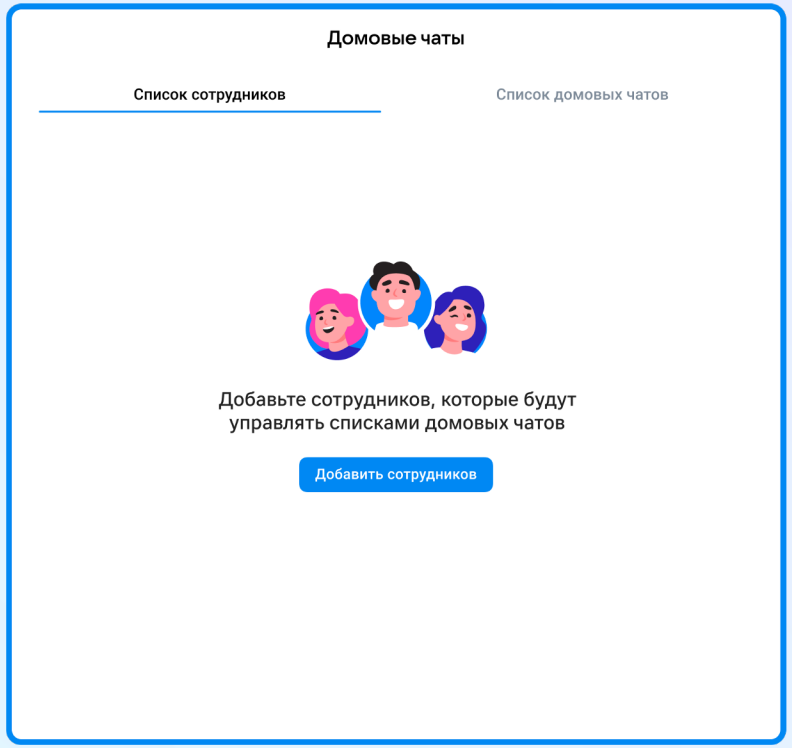
Пример объявления, которое размещается в подъездах и лифтах.



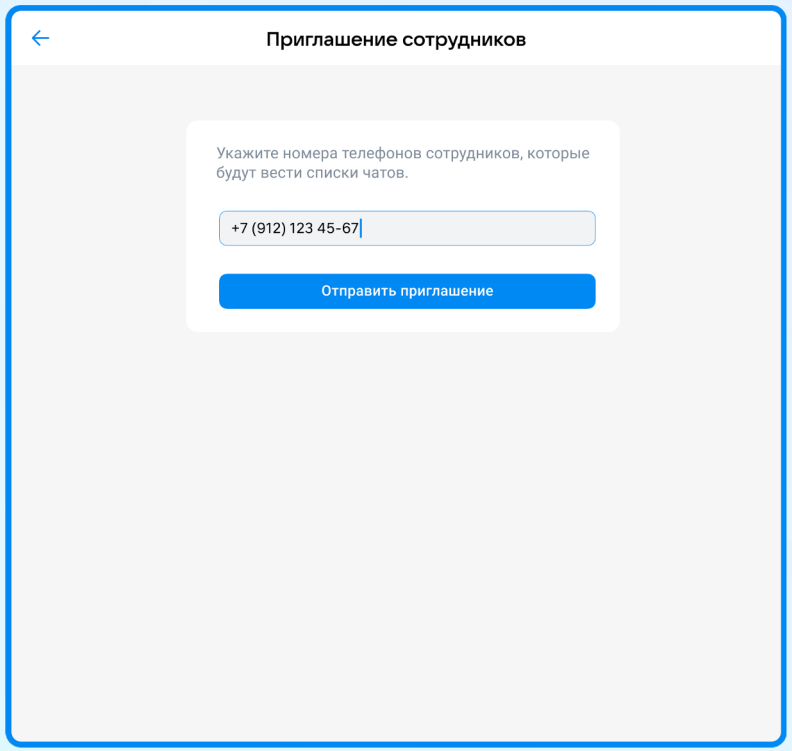
Создание домовых чатов, назначение администраторов чатов и официальных представителей в чатах

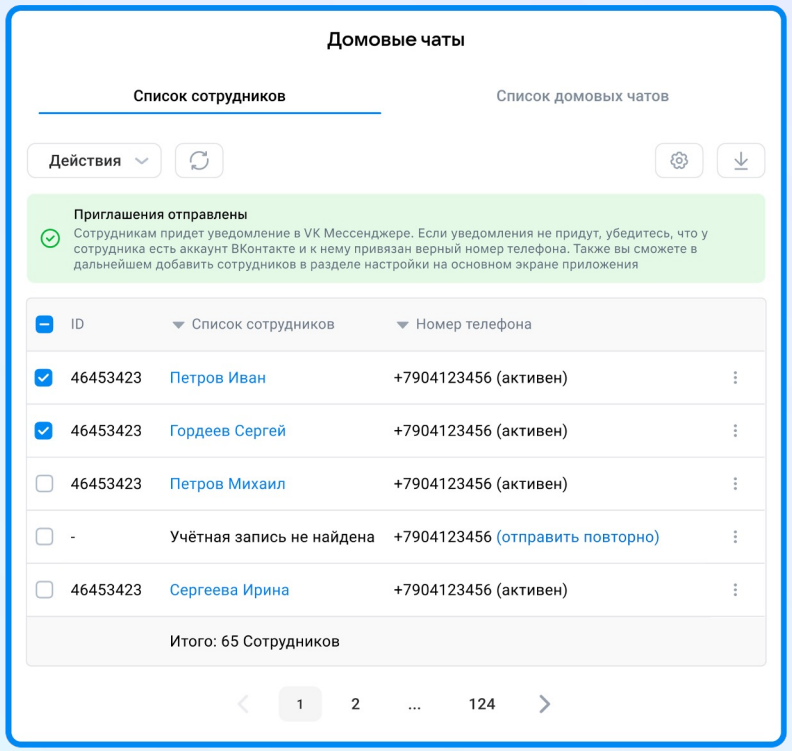
Администратор мини-приложения заходит в мини-приложение «Домовые чаты»



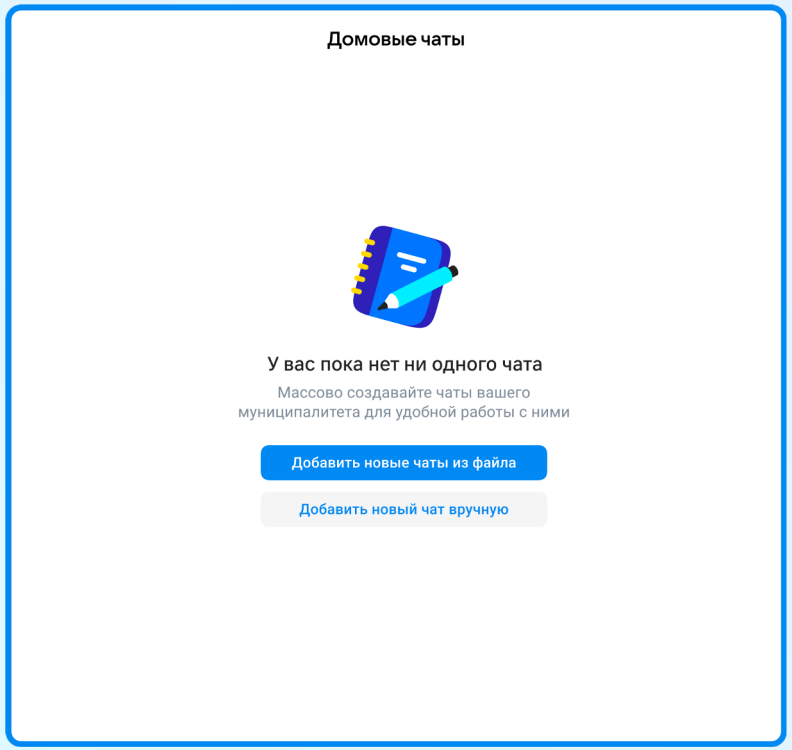


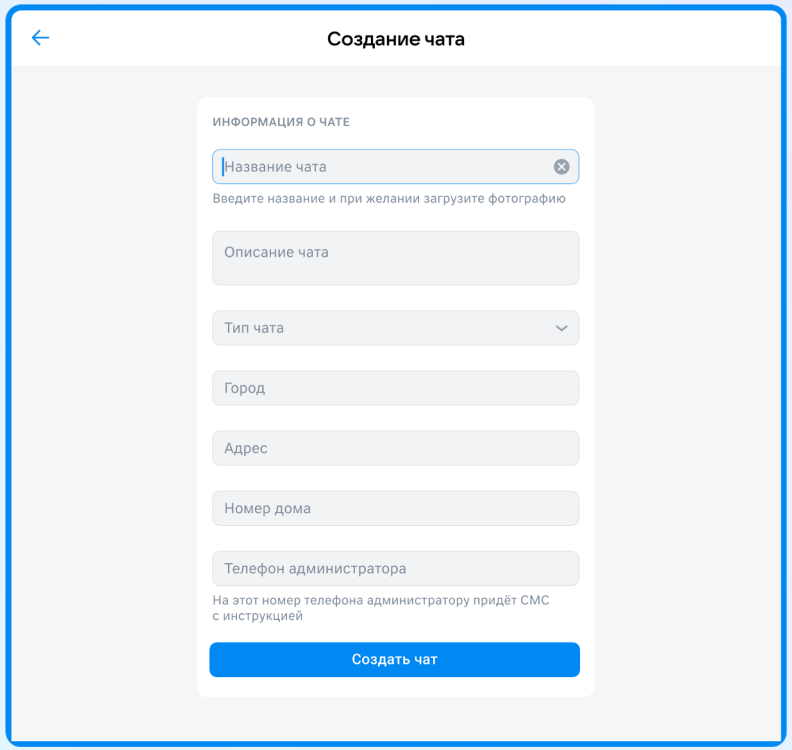
Администратор мини-приложения добавляет сотрудников, которые будут отвечать за создание чатов



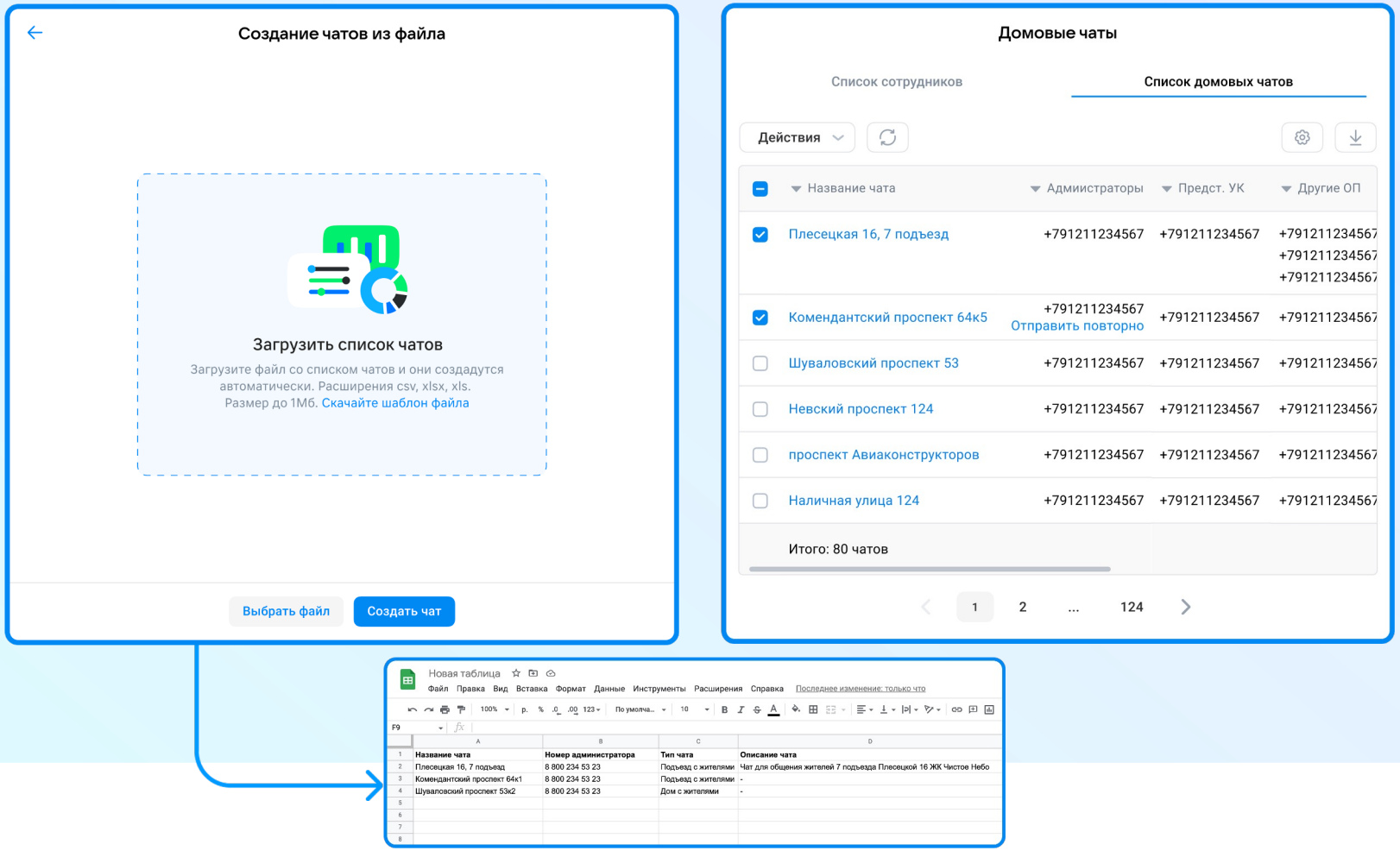


Сотрудник мини-приложения может создать официальный домовый чат вручную

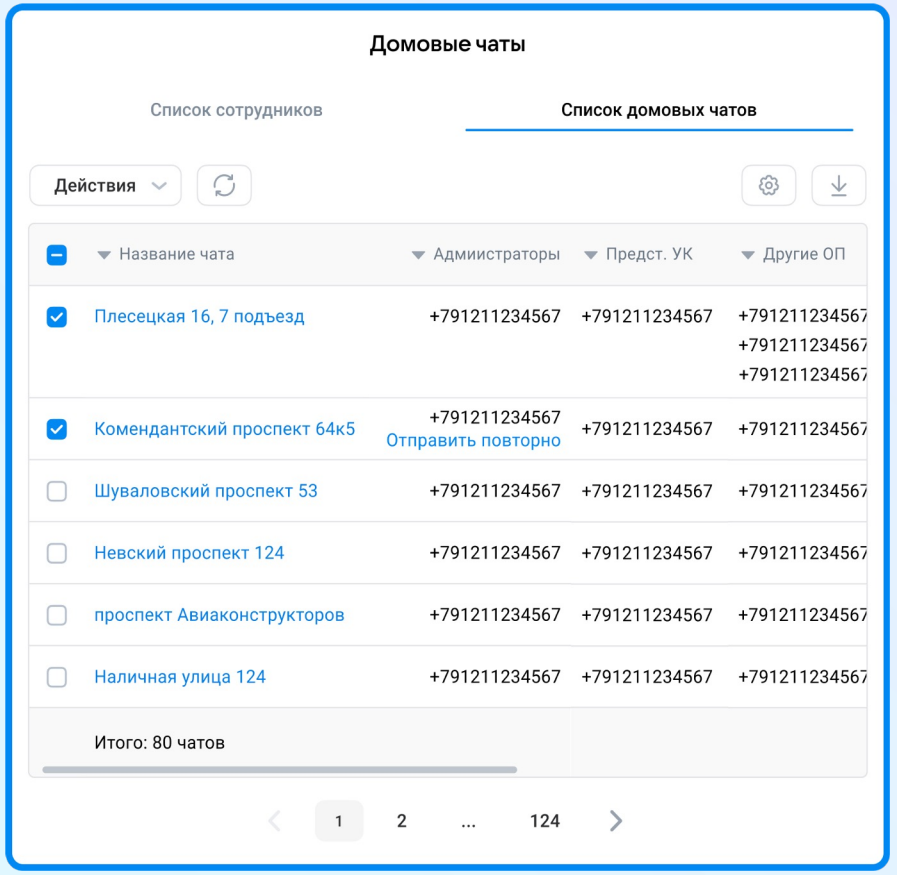




Сотрудник мини-приложения может создать сразу нескольких домовых чатов с помощью шаблона

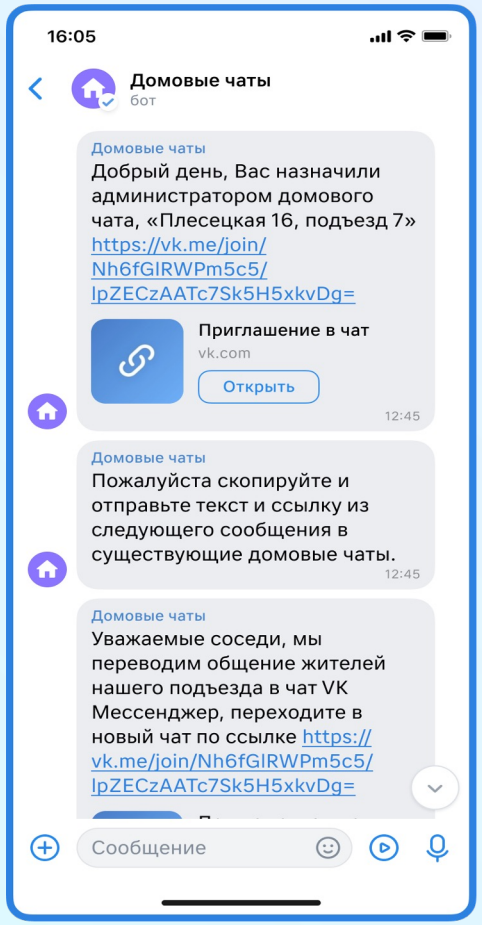


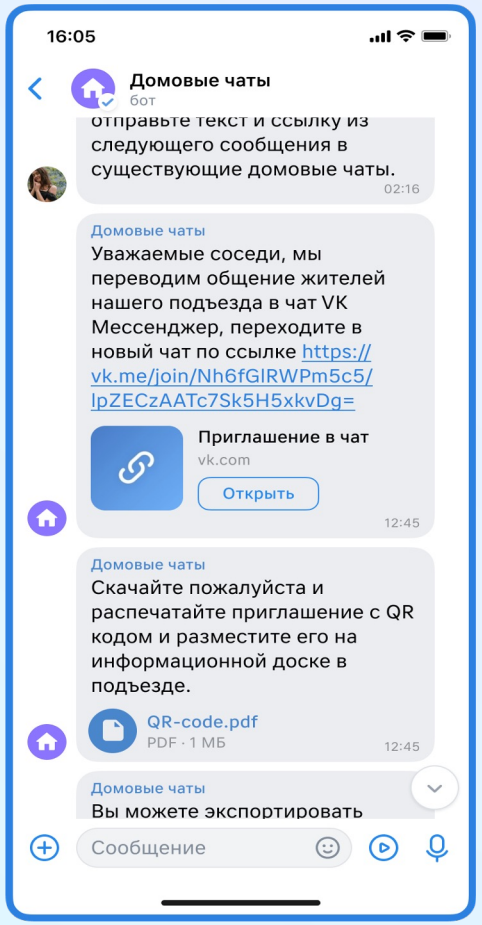
Сотрудник мини-приложения закрепляет представителей УК, администрации и других организаций

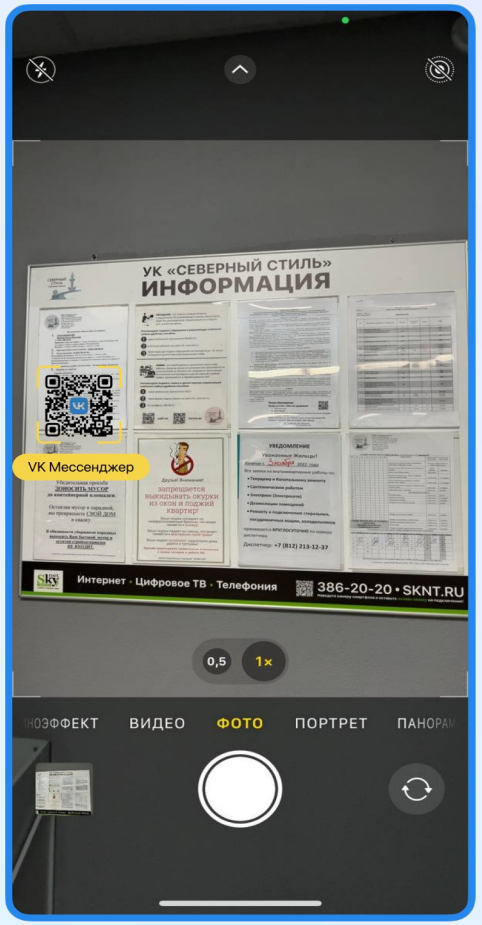


Работа администратора чатов: приглашение жителей

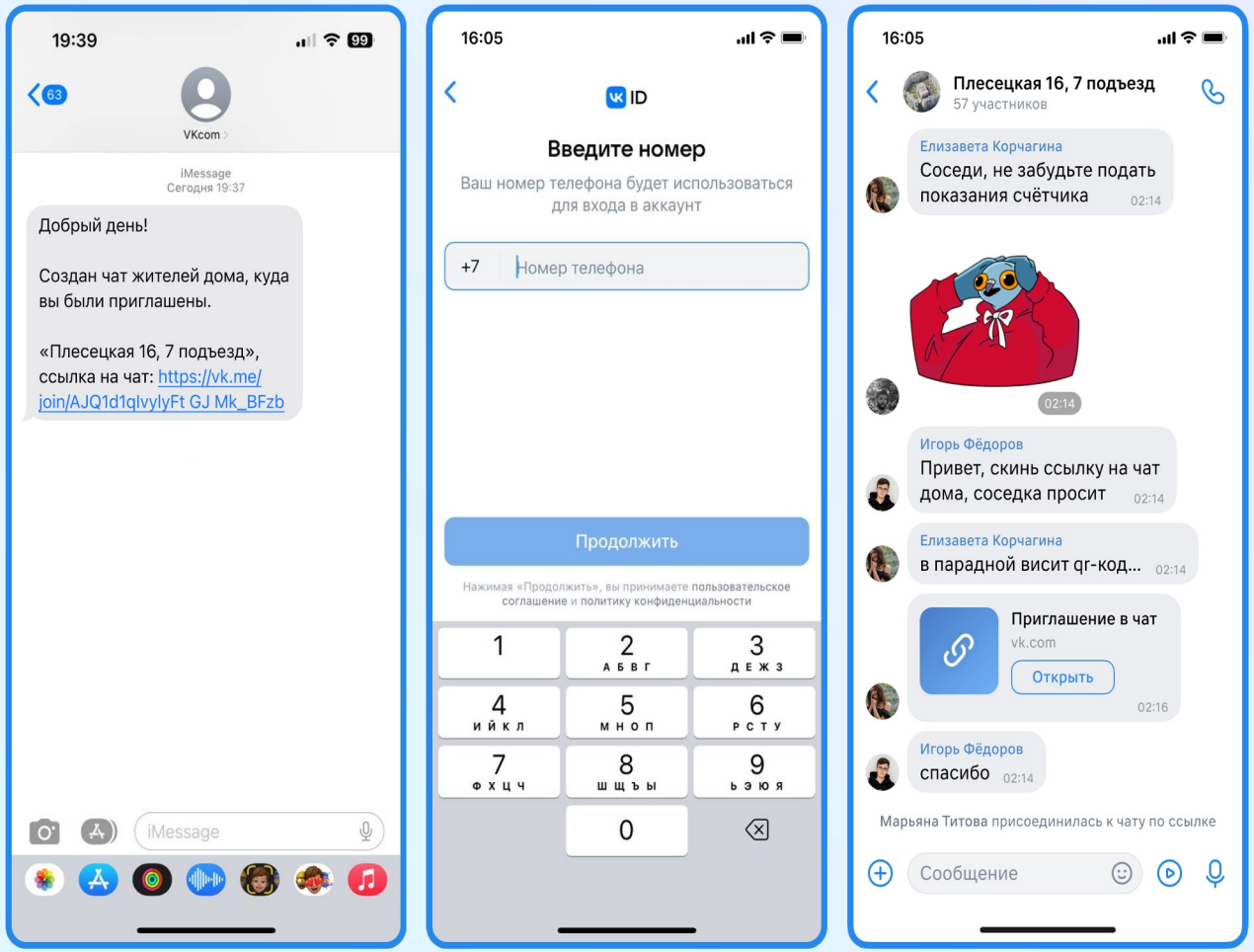
Администратор чата, после приглашения в чат, получит сообщения с пошаговыми инструкциями от бота «Домовые чаты»





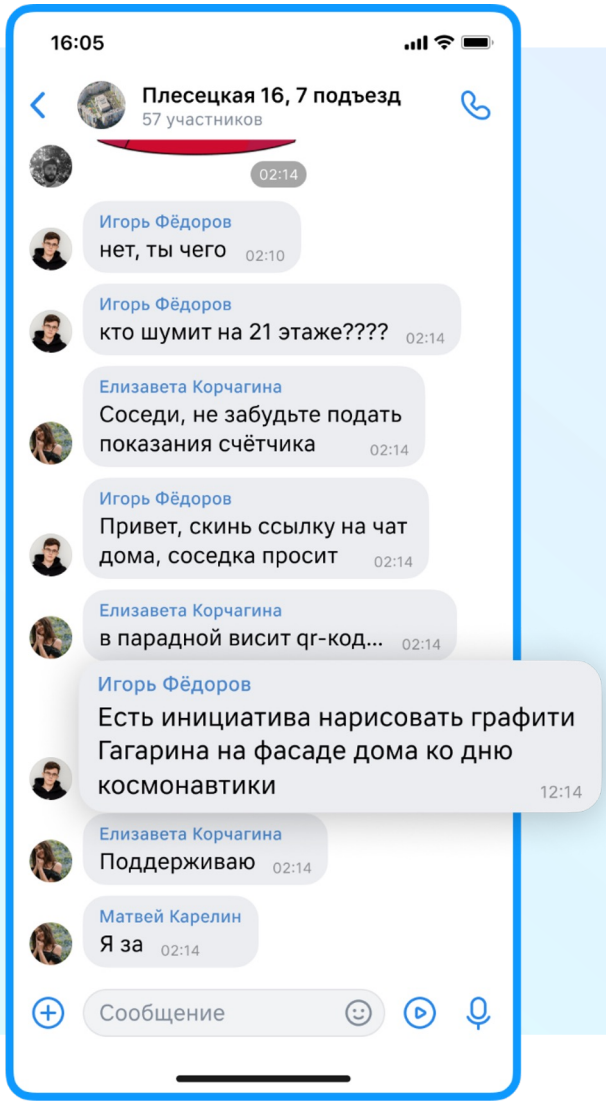


Тем, у кого нет аккаунта VK, придет SMS



Работа администратора чатов: формирование голосования за вопросы, которые требуют реакции официальных представителей

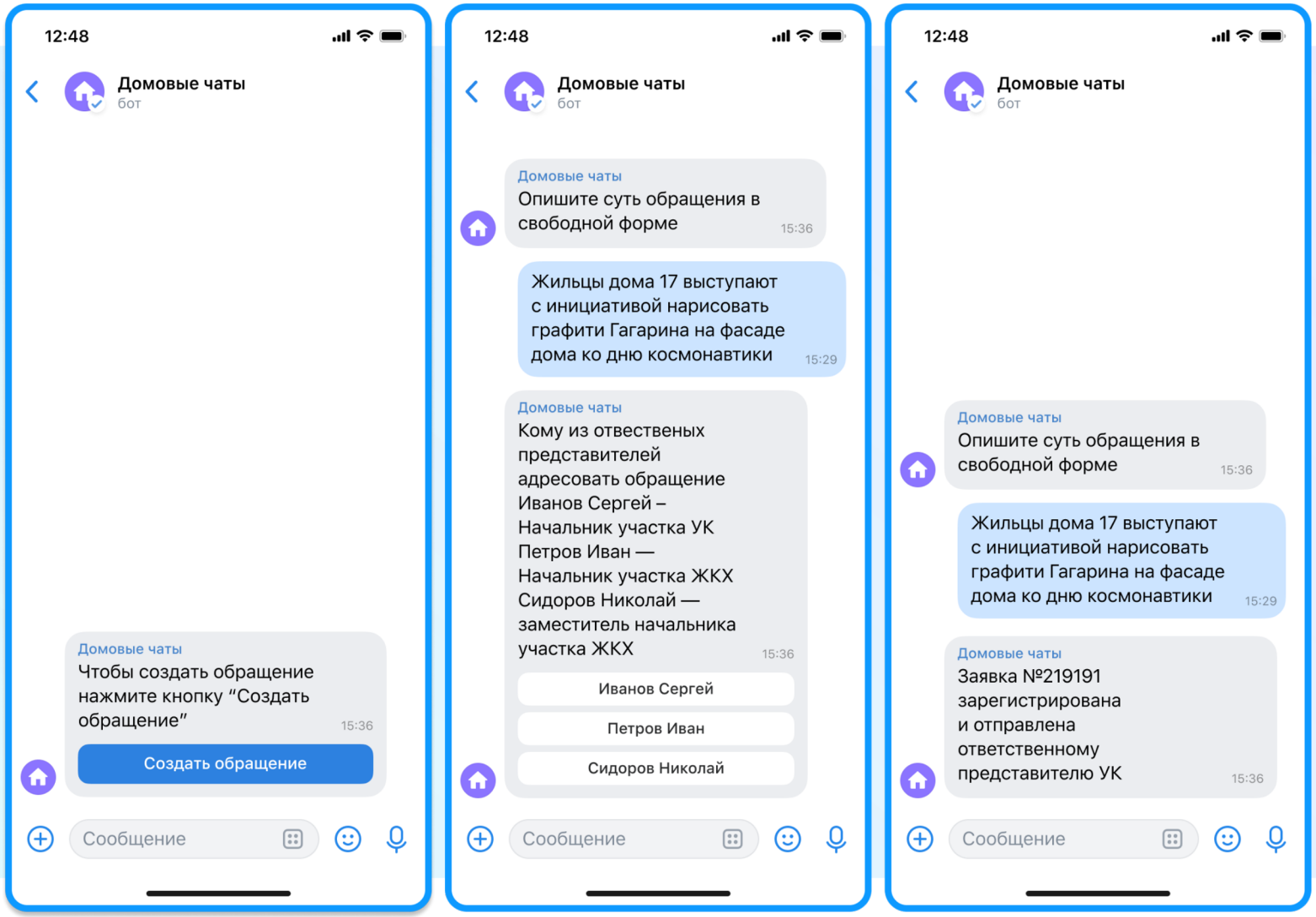
Администратор следит за перепиской жителей и выявляет важные вопросы



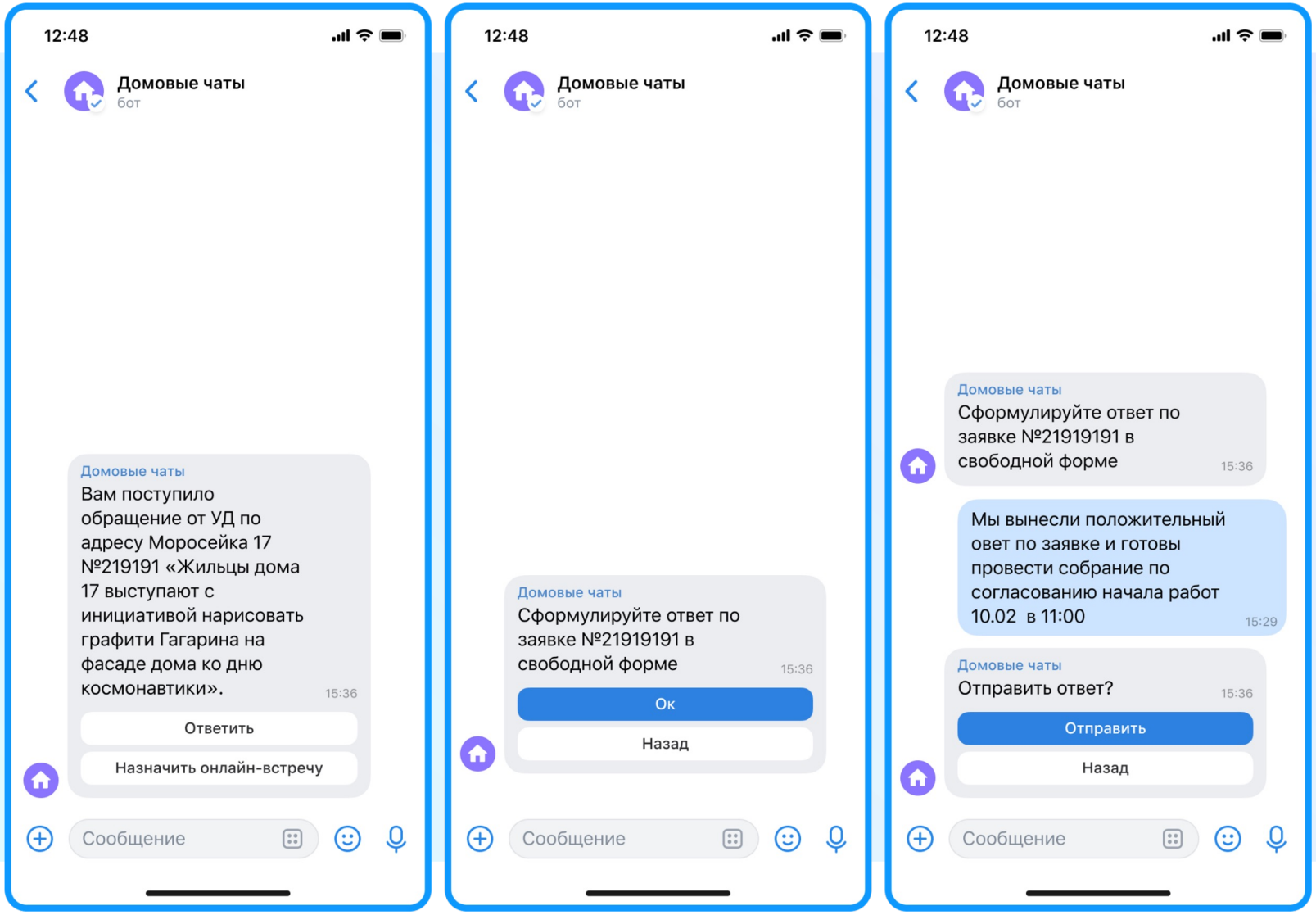
Администратор чата, как правило это старший по дому или просто активный житель, которого назначает сотрудник мини-приложения.

Администратор чата – постоянный участник общения с жителями дома, он следит за ключевыми вопросами и выявляет вопросы, по которым требуется подключение Официальных представителей УК, Администрации или Ресурсных организаций.

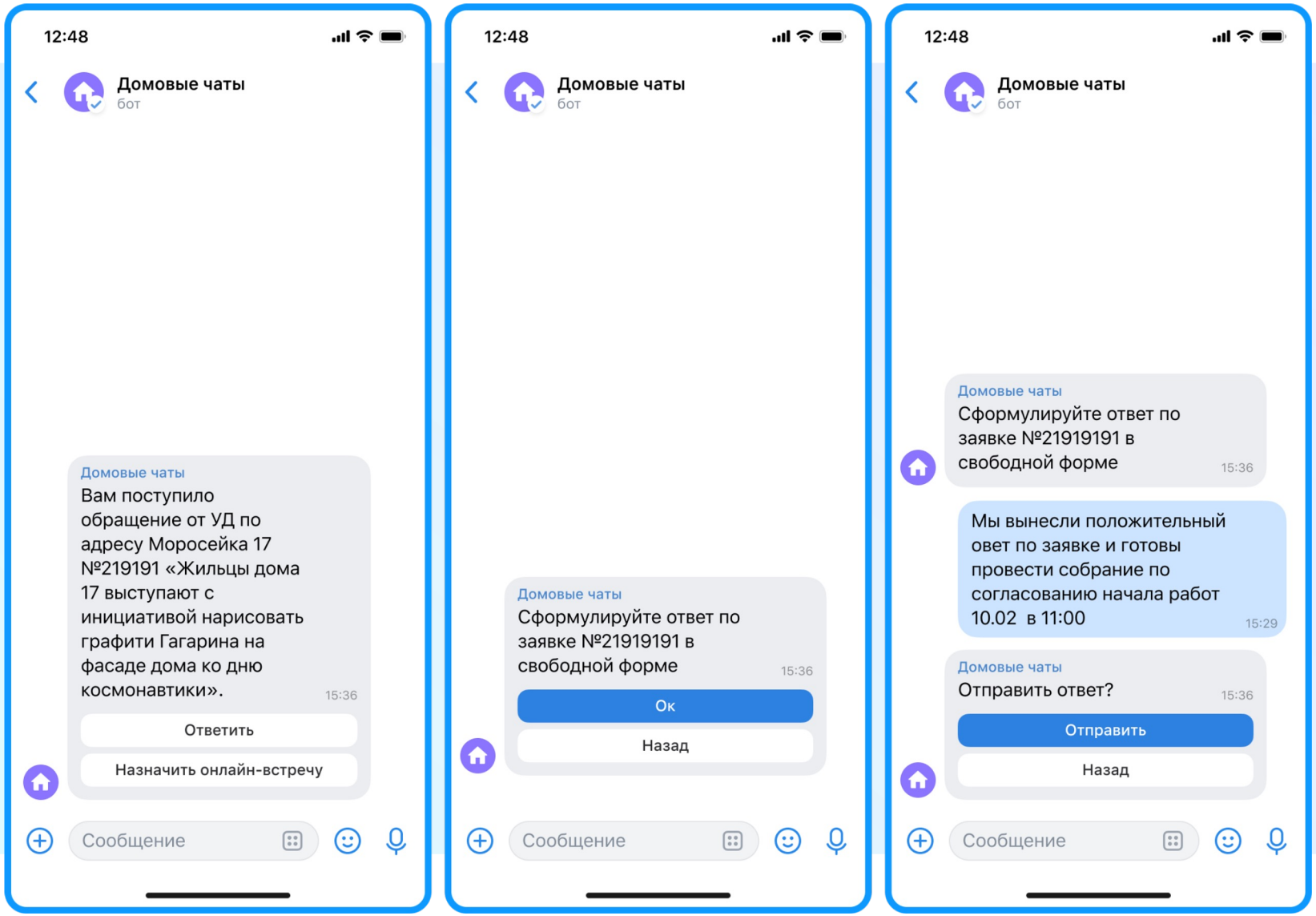
Администратор чата приглашает официального представителя для обсуждения конкретного вопроса



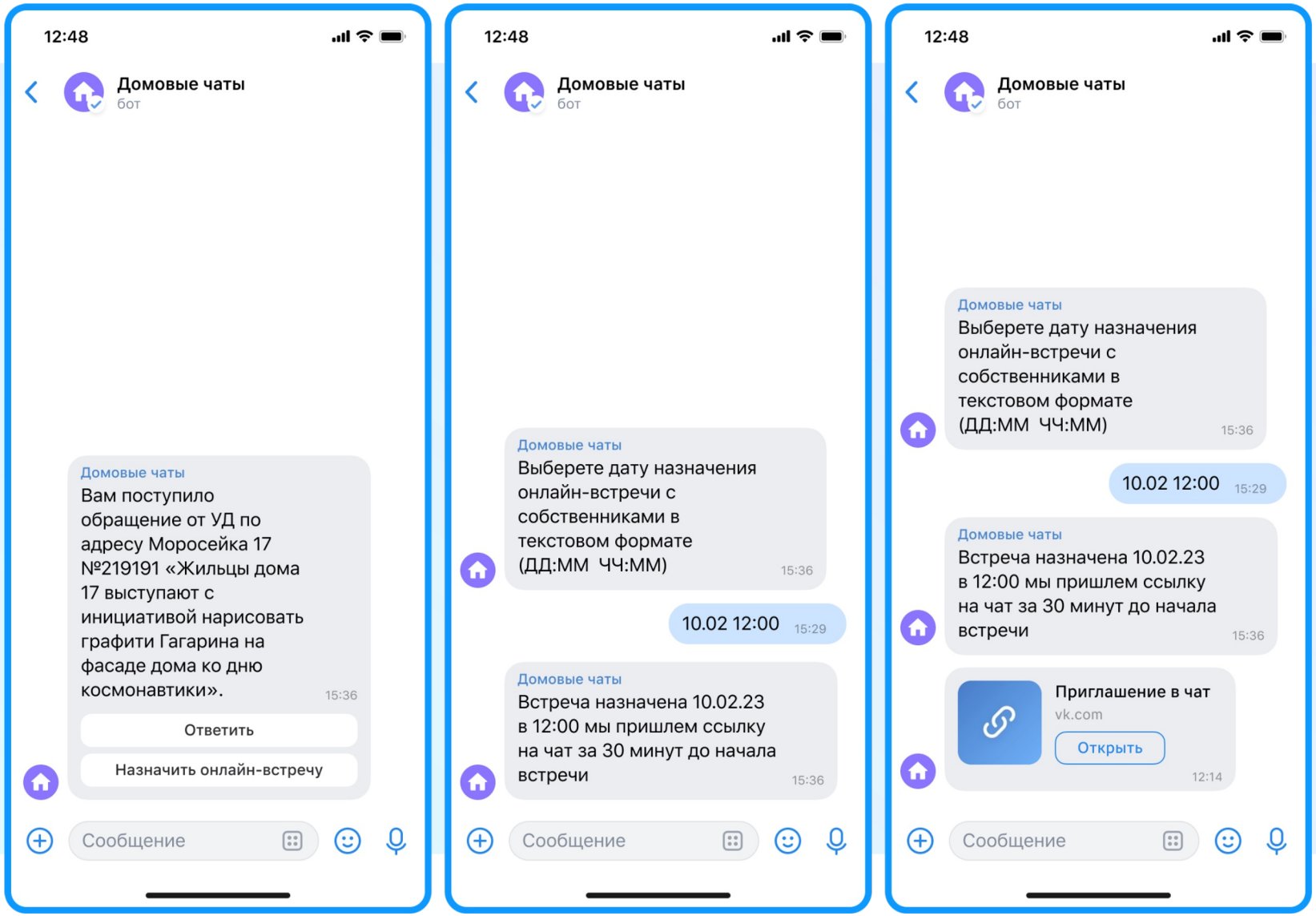
Официальный представитель получает уведомление о важном вопросе



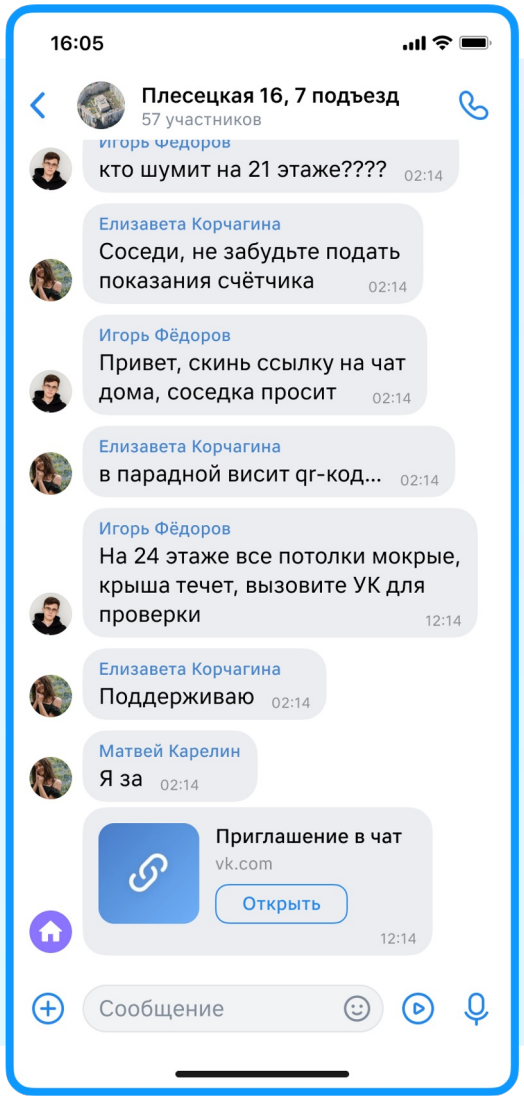
Вариант действия представителя №1:
Официальный представитель готовит ответ и отправляет в чат



Вариант действия представителя №2:
Официальный представитель назначает время для онлайн обсуждения

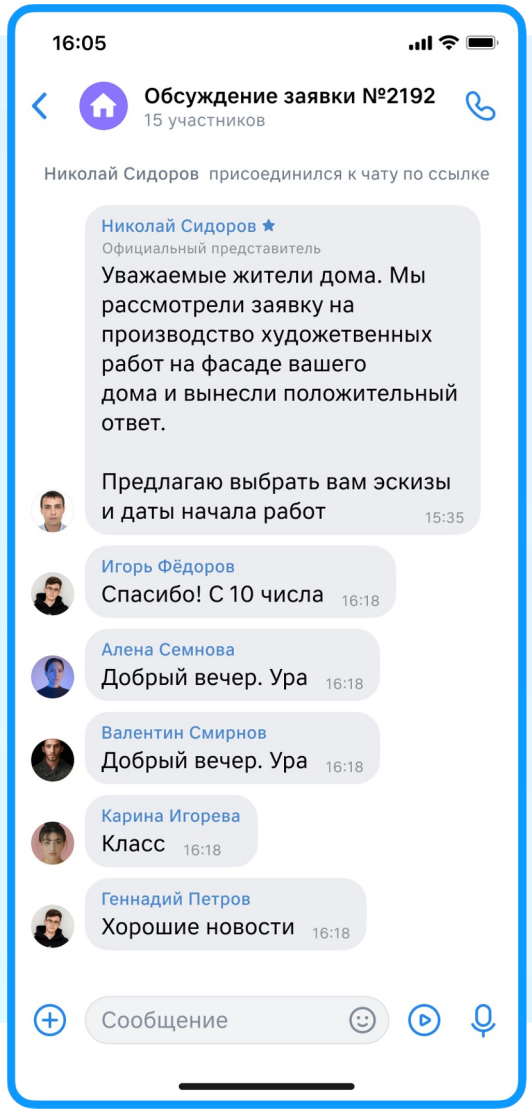


В чат публикуется ссылка на временный чат обсуждения вопроса, к которому могут присоединиться заинтересованные жители



Для обсуждения вопроса с официальным представителем будет созданный отдельный чат, специально чтобы в обсуждении приняли участие не все жители дома, а только заинтересованные, таким образом будет фокус на обсуждении вопроса по заданной теме

Официальный представитель в назначенное время присоединяется к временному чату обсуждения вопроса с заинтересованными жителями

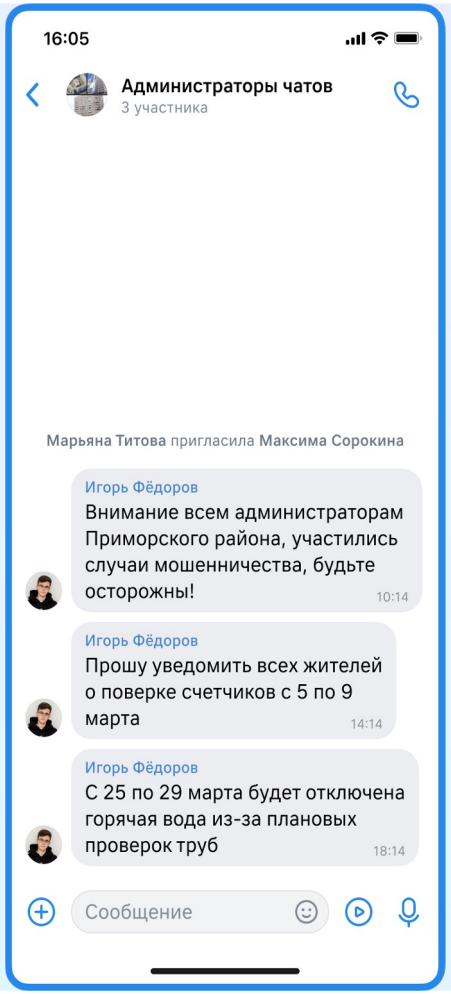


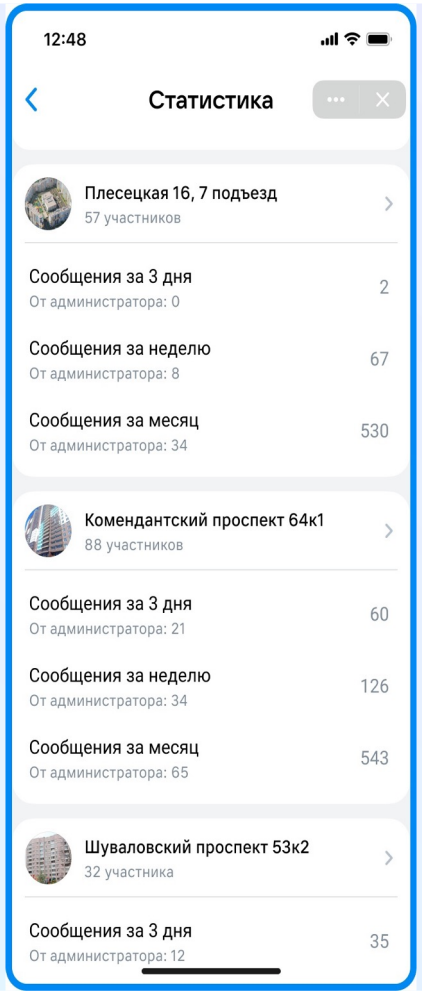
Официальный представитель обсуждает вопрос с заинтересованными жителями, после завершения обсуждения чат будет автоматически удален

Дополнительные возможности для централизованного управления чатами сотрудниками муниципалитетов

Чат сотрудников и администраторов

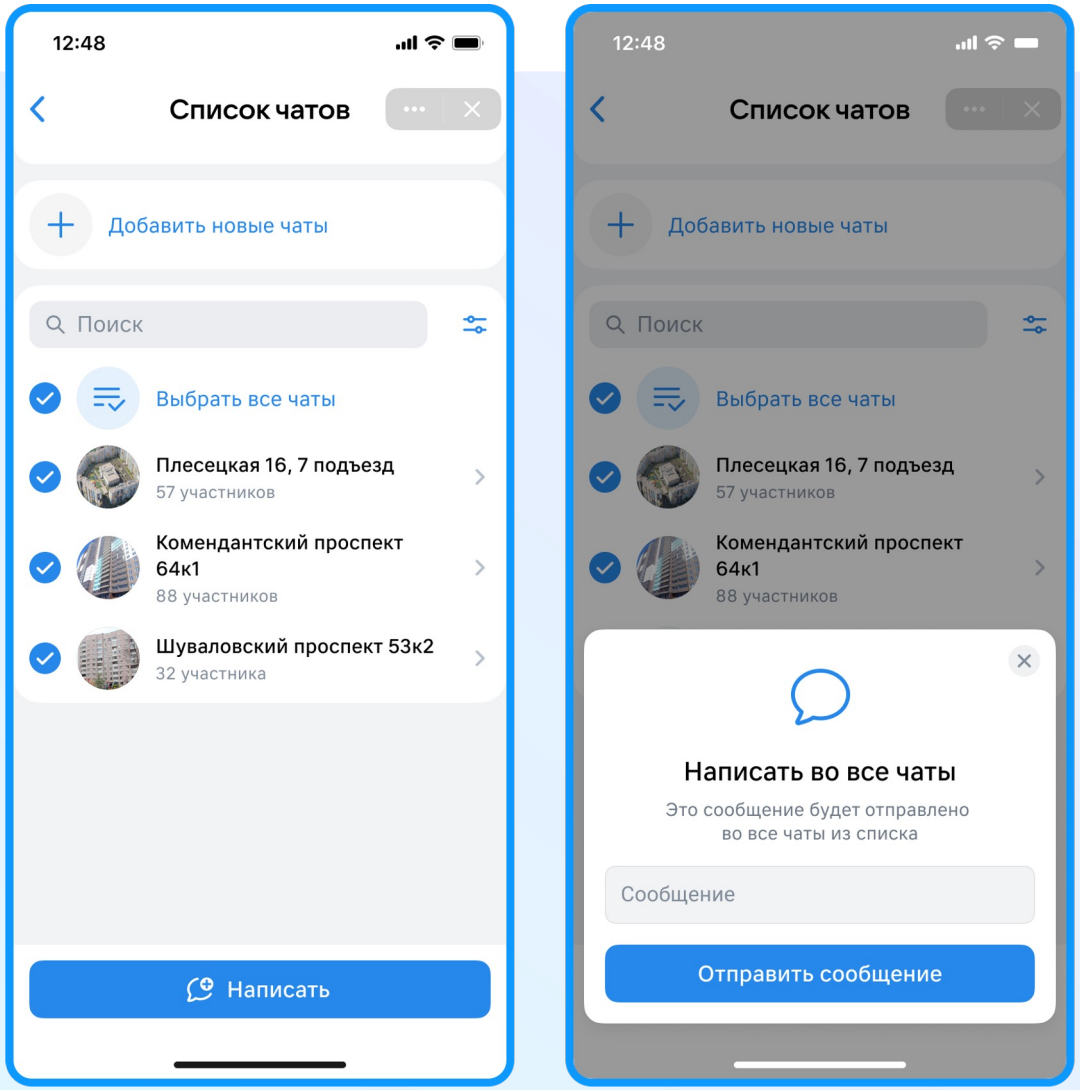
Для сотрудников муниципалитета автоматически создается чат со всеми администраторами чатов для общения и координации работы, а также доступна статистика по активности в чатах



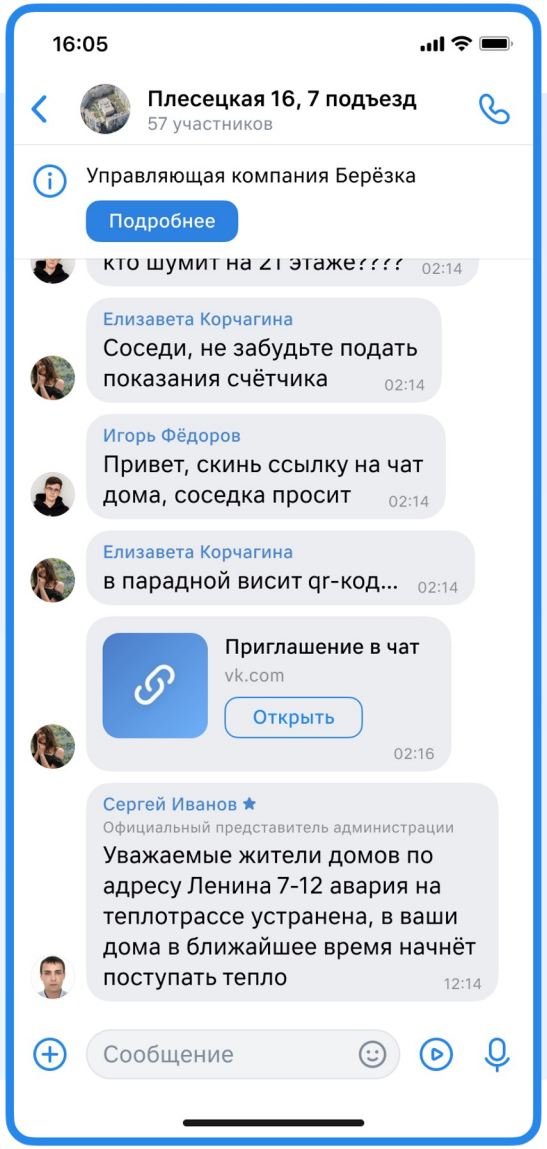


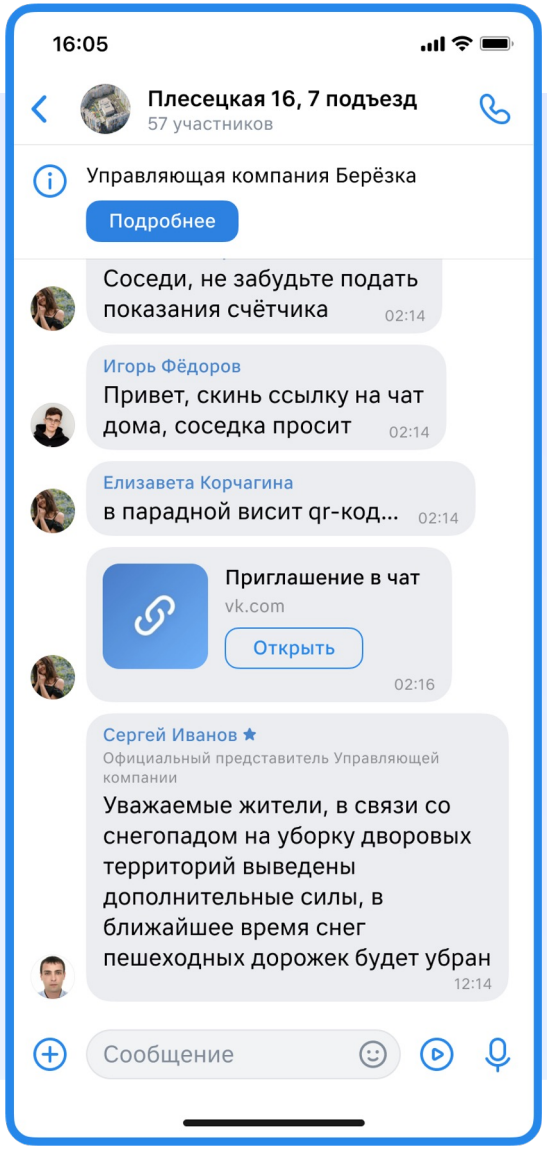
Централизованные рассылки

Администратор муниципалитета (ответственный на уровне региона) в мини-приложении или официальный представитель может отправлять сообщение во все подконтрольные чаты в 1 клик с официальной информацией, так можно выстроить оперативное оповещение жителей выбранных домов об авариях или другой важной информации без необходимости вступать в чат

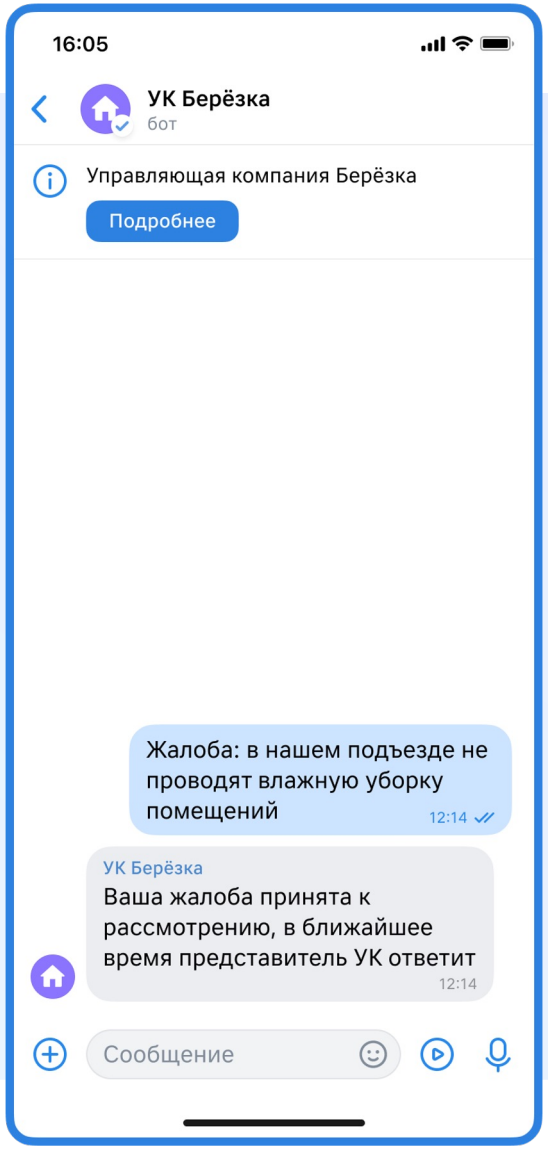


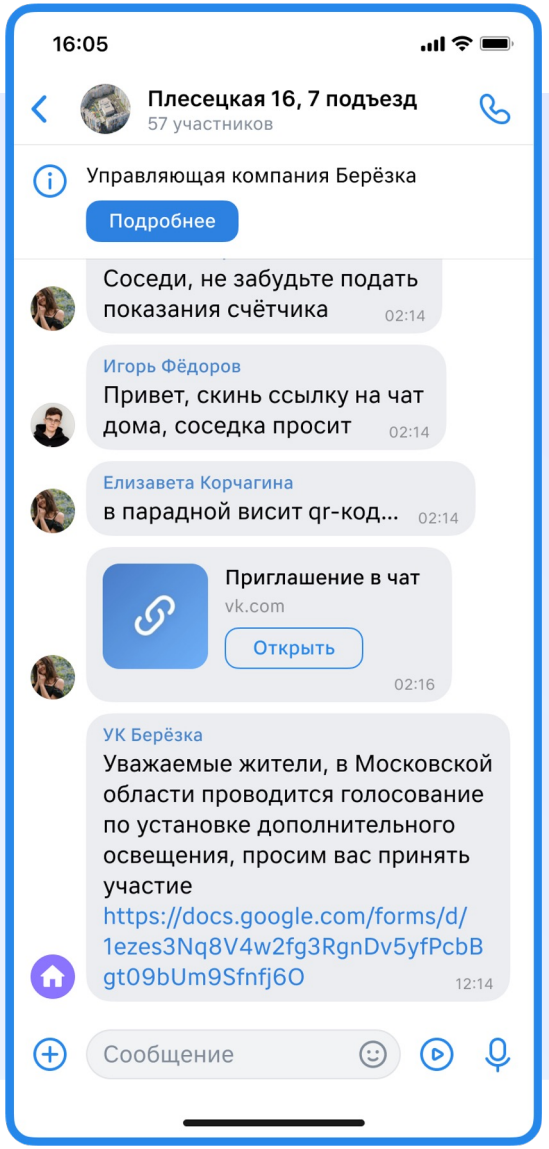
Сообщения официальных представителей в домовом чате выделяются





Интеграция возможности регистрации жалоб с помощью чат бота





Интеграция сервисных мини-приложения УК

