

# От хаоса к системе.

Моя история систематизации бизнеса



## Николай Васильев,

владелец компании по  
управлению  
жилой недвижимостью

Высшее экономическое  
образование,

- ◆ 25+ опыта работы в сфере ЖКХ
- ◆ 100+ сотрудников,
- ◆ 100+ объектов под управлением

Создатель Twayli — платформы  
для автоматизации сервисного  
бизнеса



11 марта 2025 года



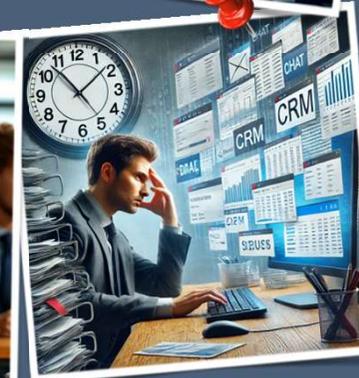
## Рождение компании: (2004-2008 годы)

10 человек в уютном офисе  
Все занимаются всем, без четких ролей  
Ручное управление, быстрые решения  
Прямая коммуникация без сложных процессов



## Рост компании: 2009-2015 годы

- ✗ Заявки теряются, хаос в задачах
- ✗ Исполнители не понимают своих ролей
- ✗ Руководитель тонет в рутине
- ✗ Разрозненные инструменты и потери времени
- ✗ Трудности с обучением новых сотрудников



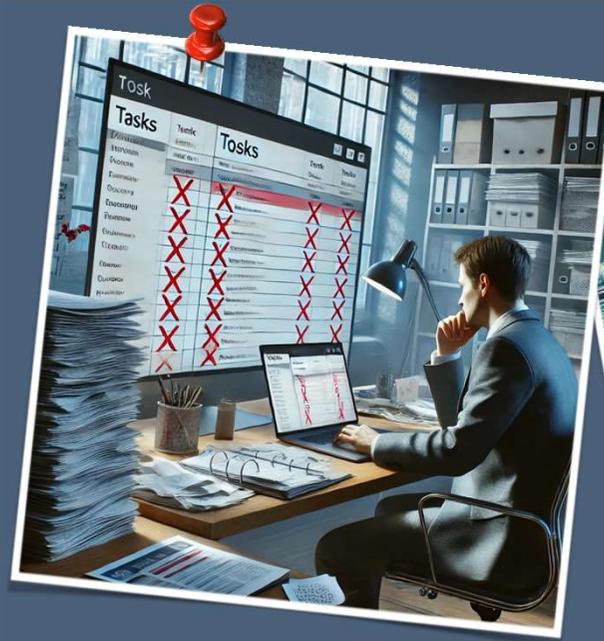
Первая попытка автоматизации  
2016-2019 годы

Решил “все исправить” с помощью IT-инструментов

Внедрил таск-менеджер, CRM и систему планирования

Но хаос никуда не делся — задачи по-прежнему зависали

Автоматизировать **хаос** невозможно  
— сначала его нужно упорядочить!



2020 - 2021 годы

**Систематизация** начинается с **выстраивания процессов.**

Задача

один сотрудник

за один подход

без запросов смежникам



Сотрудник на старте имеет все материалы и необходимую информацию для выполнения задачи.

## Регламенты — основа порядка

- Цель задачи = финальное событие

- Вход = стартовое событие (триггер)

- Процесс = порядок действий

- Выход = финальное событие + артефакты

Регламент - это краткая инструкция для исполнителя.

### Цель:

Получить подписанные инициатором Сообщения о проведении ОСС и УОПД

### Сокращения:

ОСС - Общее собрание собственников

Tg - Мессенджер Telegram

УОПД - уведомление об обработке персональных данных

### Артефакты:

Сообщение о проведении ОСС

УОПД

### Специалисты, участвующие в процессе:

специалист по работе с клиентами

### Вход:

- Получены для подписания инициатором:
- Сообщение о проведении ОСС
- УОПД
- Статус задачи "Подготовлен пакет документов"

### Процесс:

1. Позвони и согласуй дату и время для встречи с инициатором. Дата должна быть не ранее 10 рабочих дней до проведения собрания.
2. Подпиши все экземпляры Сообщения о проведении ОСС и УОПД у инициатора.
3. Один экземпляр Сообщения о проведении ОСС и УОПД, подписанные инициатором.
4. Поставь статус задачи "Подписаны документы инициатором"

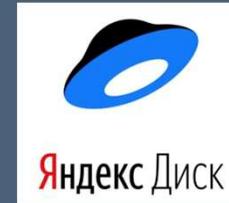
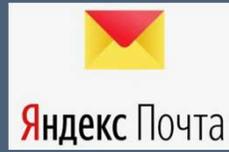
### Выход:

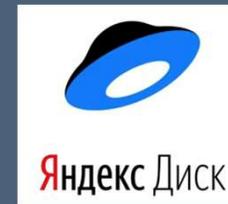
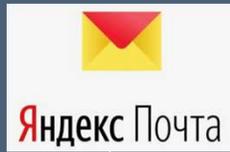
- Получены подписанные инициатором все экземпляры Сообщения о проведении ОСС и УОПД
- Получено УОПД, подписанное инициатором
- Переданы один экземпляр Сообщения о проведении ОСС и УОПД специалисту по ОСС
- Статус задачи "Подписаны документы инициатором"

### Косыки:

N	Наименование	Балл	Проверяемость
1	Не подписаны Сообщения о проведении ОСС и / или УОПД	5	карточка задачи
2	Не переданы специалисту по ОСС один экземпляр Сообщения о проведении ОСС и / или УОПД	5	карточка задачи
3	Статус задачи не "Подписаны документы инициатором"	5	карточка задачи







Гибкость и адаптивность.  
Прозрачность процессов.  
Контроль без микроменеджмента.  
Оперативное принятие решений.  
Удаленное управление.  
Самоорганизующиеся команды.



Ускорение адаптации новых сотрудников  
Обучение вместо хантинга  
Найм больше не привязан к расположению офиса  
Удаленный отдел контроля качества

# УПРАВЛЯЙТЕ ЭФФЕКТИВНО — УВЕЛИЧИВАЙТЕ РЕЗУЛЬТАТ И СНИЖАЙТЕ ЗАТРАТЫ

Автоматизация управляющих компаний и сервисного бизнеса



Оптимизируйте управление вашей компании с Twayli.

Единая платформа для автоматизации процессов в управляющей организации, контроля задач и улучшения взаимодействия с клиентами.

11 марта 2025 года



Васильев Николай

Телеграм — @si\_vnv

Телефон — +7 (920) 114-87-70

<https://twayli.ru>