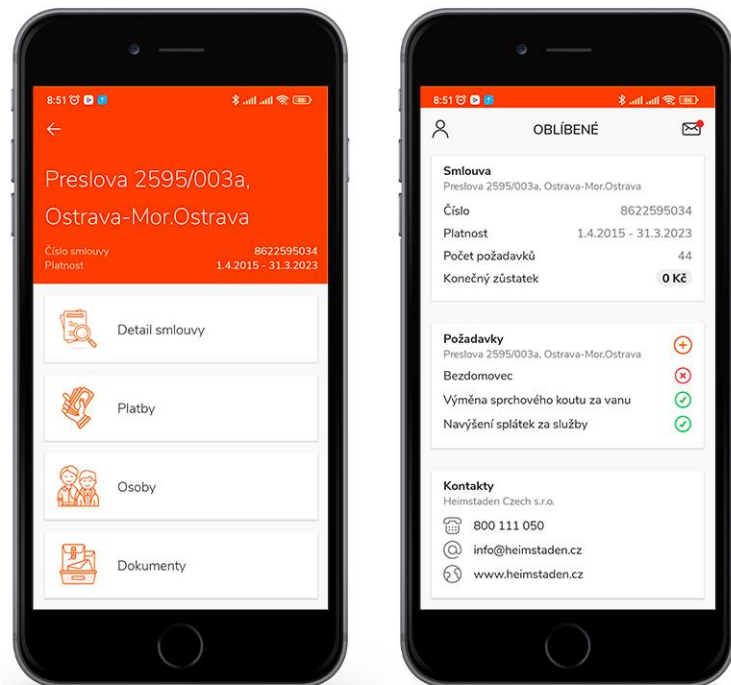


# Heimstaden

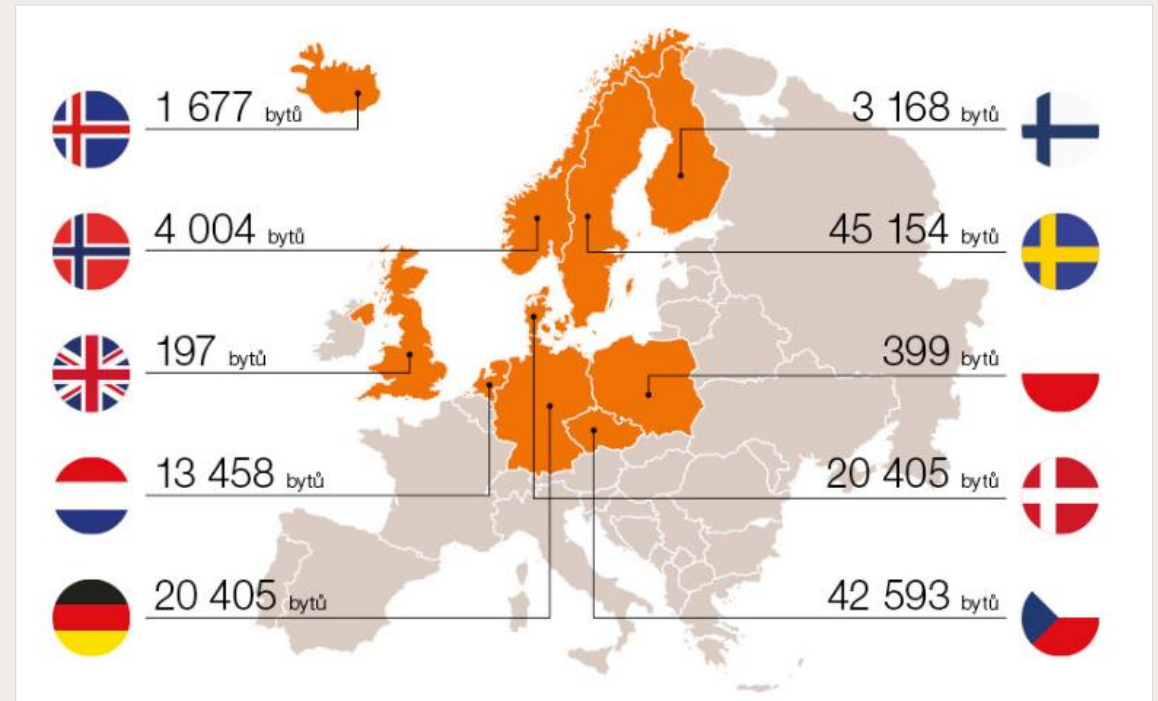


Inovativní přístup k elektronické komunikaci (nejen) v rámci rozúčtování služeb

Karina Vališová, ředitelka klientských služeb Heimstaden Czech

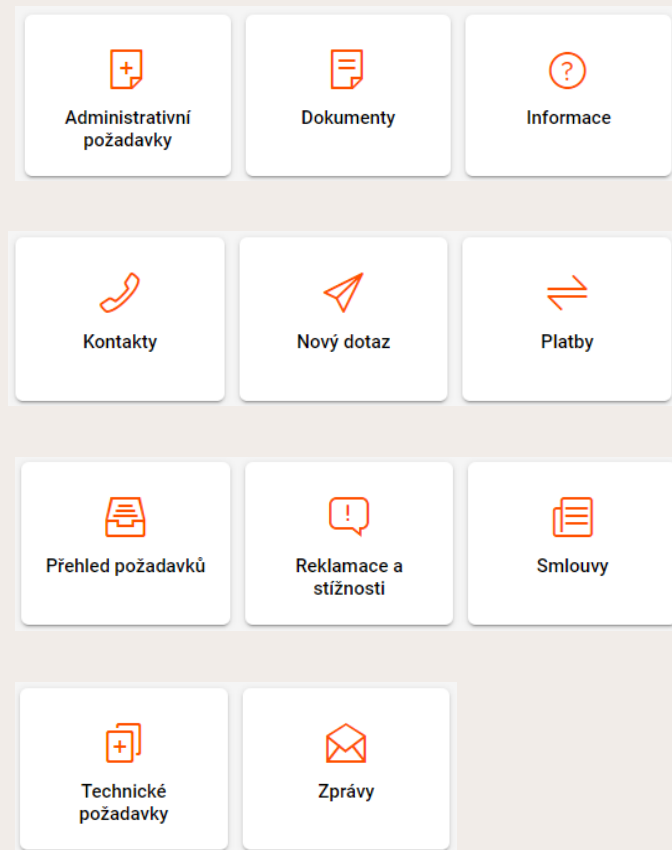
# Heimstaden Czech

- Skupina Heimstaden patří k největším hráčů na evropském trhu s residenčním bydlením a působí celkem na desíti trzích, kde vlastní a spravuje okolo 160 tisíc bytů.
- V České republice jsme největším poskytovatelem nájemního bydlení v České republice, spravujeme téměř 43 000 nájemních bytů v Moravskoslezském kraji, působíme také v Plzeňském kraji a Praze.



# Můj domov

- On-line platforma, kterou tvoří **mobilní aplikace a webový klientský portál**.
- Prostřednictvím platformy mají klienti možnost provádět:
  - Provádět jednoduché administrativní úkony (změna záloh, **reklamace vyúčtování...**)
  - Zadávat technické a administrativní požadavky prostřednictvím **chatbota**.
  - K dispozici je náhled na základní dokumenty (**letáček vyúčtování**, evidenční list, faktury)
  - Rezervovat si termín návštěvy klientského centra.
  - **Od ledna 2024 klienti uvidí spotřeby z chytrých vodoměrů a indikátorů.**
- Platforma zároveň slouží jako **informační a distribuční kanál**, ve kterém se klienti dozvědí novinky o službách a akcích týkajících se obecně naší společnosti a také samotného domu a bytu, ve kterém bydlí.
- Aktuálně platformu aktivně využívá téměř **22 a půl tisíc klientů**.



# Můj domov

13:25

5G 76%

👤

MENU

✉

📄

Smlouvy

🖨

Požadavky

📱

Kontakty

📄

Informace

📁

Dokumenty

📅

Rezervace

☆

🔍

☰

13:26

5G 76%

←

SMLOUVY

15.1.2016 - 14.1.2024

8602258145 - OSTRAVA-MOR.OSTRAVA

Ostrčilova 2258/0015

📄

📁

Stav k 24.10.

Všechny platby

Nájem včetně služeb

- 9 410 Kč

Za užívání bytu

5 703 Kč

Splátka za služby

3 707 Kč

Zapraceno

+ 9 410 Kč

Zůstatek k 30.9.

0 Kč

Konečný zůstatek

0 Kč

13:26

5G 76%

←

POŽADAVKY

6523VD003075

VB - dodatečná oprava

4.9. · Ostrčilova 2258/0015

✖

6523BU049032

Podlahy,byt.jádra,dřev.koje

30.8. · Ostrčilova 2258/0015

✖

23ST004357

Urgence administrativy

25.8. · Ostrčilova 2258/0015

✖

6523BU046966

Kanalizační a vodovodní přípojky, gajgry

24.8.

✔

6523BU043489

Dveře,okna,zámky,samozavírače,pošt.schrá...

8.8.

✔

6523BU039648

Elektroinstalace, osvětlení SP a zvonk.tabla

19.7.

✔

6523BU033519

Dveře,okna,zámky,samozavírače,pošt.schrá...

15.6.

✔

6523BU030991

Dveře,okna,zámky,samozavírače,pošt.schrá...

2.6.

✔

23ZA015966

Potvrzení o trvání nájemního poměru

1.6. · Ostrčilova 2258/0015

+

13:26

LTE 76%

←

INFORMACE

Úhrada nájemného

Vyúčtování služeb

Plán oprav

Topná sezóna

Správné větrání - zamezení vzniku plísně v bytech

Domovní asistent

Úklid společných prostor

Trvalý pobyt

Servis spotřebičů dle lokality

13:26

5G 76%

←

DOKUMENTY

Dokumenty vztahující se k předchozímu období naleznete v portálu Můj domov po přihlášení ke svému uživatelskému účtu.

Ostrčilova 2258/0015,

Ostrava-Mor.Ostrava

8602258145

📄

Evidenční list

Platný od 1.6.2023

📄

Vyúčtování

Za období 1.1.2022 - 31.12.2022

Cholevova 1452/0017,

Ostrava-Hrabůvka

8611452072

📄

Evidenční list

Platný od 1.8.2023

📄

Vyúčtování

Za období 1.1.2022 - 31.12.2022

13:26

LTE 76%

Hotovo

heimstaden.qcloud.cz

AA

↺

Rezervační systém

📊

📖

>

☰

>

🕒

>

☑

<

🔗

ZPĚT NA VÝBĚR POBOČKY

Vybraná pobočka

📍 Ostrava - Poruba

17. listopadu 768, Ostrava - Poruba

Dodatečné informace

2. Výběr agendy

Vyberte si prosím agendu

Prodloužení smlouvy, ukončení nájemního vztahu

>

Nájemní vztahy, vydání potvrzení

>

<

>

📄

🔗

Heimstaden

# Můj domov a zobrazování spotřeb

Studená voda

Aktuální spotřeba

70,30 m<sup>3</sup>

MĚŘIDLA

| Výrobní číslo | Spotřeba             |
|---------------|----------------------|
| 123ABC        | 70,30 m <sup>3</sup> |
| 987XYZ        |                      |

HISTORIE SPOTŘEBY

PŘEDCHOZÍ ZÚČTOVACÍ OBDOBÍ

☞ na osobu

33,33 m<sup>3</sup>

☞ na byt

100,99 m<sup>3</sup>

POROVNÁNÍ SPOTŘEBY

DETAIL MĚŘIDLA

Vodoměr 123456789

Datum instalace

21. 12. 2021

Rok příští výměny

2026

Umístění

Místnost X

Historie spotřeby

Topení

Aktuální spotřeba

Náměr

335,50

Zohledněné dílky

251,07

MĚŘIDLA

| Výrobní číslo | Náměr  | Zohledněné dílky |
|---------------|--------|------------------|
| 123ABC        | 335,50 | 251,07           |
| 987XYZ        |        |                  |

HISTORIE SPOTŘEBY

Aktuální období

Předcházející období

Srovnání nákladů s referenčním spotřebitelem za účtovací období 2022

Referenční spotřebitel

272,87 Kč/m²

Váš náklad

237,43 Kč/m²

Odchylka

3,21 %

Stav spotřeb ke dni 30. 6. 2023

Poslední aktualizace dat 15.7. 2023

DETAIL MĚŘIDLA

Indikátor 123456789

Datum instalace

21. 12. 2021

Umístění

Místnost X

Historie spotřeby

Zohledněné dílky

Náměr

Heimstaden

# Můj domov a vyúčtování služeb

## Dokumenty

| Název          | Platí od ↓  | Platí do     | Připojený dokument      | Popis         |
|----------------|-------------|--------------|-------------------------|---------------|
| Evidenční list | 1. 6. 2023  |              | S_2023-004_20230601.pdf | 01.06.2023    |
| Evidenční list | 1. 2. 2023  | 31. 5. 2023  | S_2023-002_20230201.pdf | 01.02.2023... |
| Evidenční list | 15. 1. 2023 | 31. 1. 2023  | Z_2023-003_20230115.pdf | 15.01.2023... |
| Evidenční list | 1. 1. 2023  | 31. 1. 2023  | S_2023-001_20230101.pdf | 01.01.2023... |
| Evidenční list | 1. 3. 2022  | 31. 12. 2022 | S_2022-005_20220301.pdf | 01.03.2022... |
| Evidenční list | 1. 2. 2022  | 28. 2. 2022  | S_2022-003_20220201.pdf | 01.02.2022... |
| Evidenční list | 15. 1. 2022 | 31. 1. 2022  | Z_2022-004_20220115.pdf | 15.01.2022... |
| Vyúčtování     | 1. 1. 2022  | 31. 12. 2022 | VS_1_2023_04_16.pdf     | 01.01.2022... |
| Evidenční list | 1. 4. 2021  | 31. 1. 2022  | S_2021-005_20210401.pdf | 01.04.2021... |
| Evidenční list | 1. 2. 2021  | 31. 3. 2021  | S_2021-004_20210201.pdf | 01.02.2021... |
| Vyúčtování     | 1. 1. 2021  | 31. 12. 2021 | VS_1_2022_04_17.pdf     | 01.01.2021... |
| Evidenční list | 1. 11. 2020 | 31. 1. 2021  | S_2020-007_20201101.pdf | 01.11.2020... |
| Evidenční list | 1. 8. 2020  | 31. 10. 2020 | S_2020-005_20200801.pdf | 01.08.2020... |
| Evidenční list | 1. 7. 2020  | 31. 7. 2020  | Z_2020-006_20200701.pdf | 01.07.2020... |
| Evidenční list | 1. 5. 2020  | 31. 7. 2020  | S_2020-005_20200501.pdf | 01.05.2020... |
| Evidenční list | 15. 1. 2020 | 30. 4. 2020  | S_2020-003_20200115.pdf | 15.01.2020... |
| Evidenční list | 1. 1. 2020  | 14. 1. 2020  | S_2020-004_20200101.pdf | 01.01.2020... |
| Vyúčtování     | 1. 1. 2020  | 31. 12. 2020 | VS_1_2021_04_19.pdf     | 01.01.2020... |

- Ve webovém portále mají klienti k dispozici přehled všech evidenčních listů a letáčků vyúčtování

## Smlouva

8602258145

## Typ dotazu

Vyúčtování

## Text dotazu

0/2000

- Klienti mohou prostřednictvím aplikace i portálu zasílat své dotazy a reklamace týkající se rozúčtování, které následně systém přiřadí přímo pracovníkům z oddělení rozúčtování služeb

9:38

5G

## ← REKLAMACE VYÚČTOVÁNÍ



Smlouva

Ostrčilova 2258/0015,  
Ostrava-Mor.Ostrava



## Specifikace reklamace

Prosím, uveďte konkrétní důvody  
Vaší reklamace.



Popis

Nesouhlasím s naúčtovanou spotřebou  
vody :-)

44 / 3400

## Přílohy



Přidat soubor



Odeslat ke zpracování

## Všeználek & AI

- **Všechná data je interní znalostní databáze**, která obsahuje veškeré materiály určené pro komunikaci s klientem (hovorové scénáře, manuály, postupy, formuláře, ukázky e-mailů, šablon a často kladené otázky s odpověďmi.)
- V současné době probíhá **testování integrace s ChatGPT engine**, což umožní pracovníkům v front office rychle a flexibilně reagovat na dotazy klientů.

**Všechny** Internal and Partners

Domů Klientické služby Vnitřní správa Obchodní oddělení Správa portfolia Rozvoj portfolia Personální oddělení Všeobecné informace Upravit

+ Nové Propagovat Překlad Podrobnosti stránky Analýza

Administrativní a obnova smluv

Odd. rozúčtování služeb

Inkasní středisko

Útvar vymáhání pohledávek

**Informace** **více**

---

Dobrý den, jsem všeználek, interní chatbot společnosti Heemstaden.

Vše co umím jsem se naučil z interní znalostní báze.

Negativním prosím vyberte z jakého okruhu máte váš dotaz:

Definice Číslyčky a odpovědi Manuál Postupy Některé si přeji

Nyní prosím napište svůj dotaz

Kdy je splatnost nájem?

---

Nájemné je splatné vždy do 20. dne v daném měsíci.

Více informací naleznete na [kdy je splatné nájemné? V daném měsíci nebo o následujícím? což a jakou formou je splatné nájemné?](#)

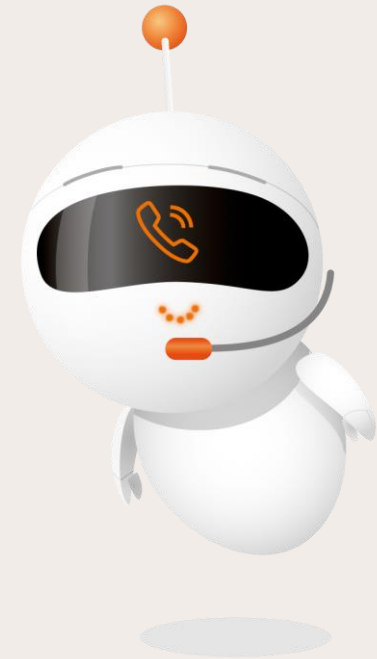
Pomohla vám tato odpověď?

Ano 😊 Ne 😞 Doplnit dotaz ❓ Jistě třeba 🔥

| Nadpis ▾                                                                                                    | Obsah ▾ ▾ | Oddělení ▾     | Enterprise Key...              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------|--------------------------------|
| Jak jsou rozúčtovány náklady za čištění plynospotřebičů?                                                    | Q&A       | Vnitřní správa | vyúčtování                     |
| V minulém roce se v domě, kde bydlíme, renovovalo víc volných bytů, jak byla řešena spotřeba elektřiny a... | Q&A       | Vnitřní správa | vyúčtování                     |
| V domě jsou stejné byty se stejným počtem bydlících osob. Jak to, že vyúčtování služeb není stejné?         | Q&A       | Vnitřní správa | vyúčtování                     |
| V byte topím málo a přesto je náklad na vytápění ze z mého pohledu vysoký. Jak je postupováno ve výpo...    | Q&A       | Vnitřní správa | Vytápění                       |
| V domě nám vzrostly náklady za vytáh, co tvoří tyto náklady a jak se rozúčtují mezi nájemce?                | Q&A       | Vnitřní správa | vyúčtování                     |
| Ve vyúčtování mám uvedeno období do 30.11. ...., ale byt jsem předal 25.11., nedošlo k nějakému pochyb...   | Q&A       | Vnitřní správa | vyúčtování<br>záloha na služby |
| Co představují uvedené údaje na 2.stráně letáku vyúčtování, a to pod službou „topení“?                      | Q&A       | Vnitřní správa | vyúčtování<br>záloha na služby |
| Co na 2.stráně letáku vyúčtování znamená „konečný spotřebitel“?                                             | Q&A       | Vnitřní správa | vyúčtování<br>záloha na služby |
| Jak jsou rozúčtovány náklady za cejchování vodoměrů?                                                        | Q&A       | Vnitřní správa | vyúčtování                     |
| Co to jsou směrná čísla roční potřeby vody?                                                                 | Q&A       | Vnitřní správa | vyúčtování - SV TUV            |
| Co na 2.stráně letáku vyúčtování znamená „zúčtovací jednotka“?                                              | Q&A       | Vnitřní správa | vyúčtování<br>záloha na služby |
| Jak jsou rozúčtovány celkové náklady na vytápění mezi jednotlivé byty?                                      | Q&A       | Vnitřní správa | Vytápění                       |
| Jak jsou rozúčtovány náklady za úklid společných prostorů v domě?                                           | Q&A       | Vnitřní správa | vyúčtování                     |

# Voicebot

- **Voicebot - inteligentní hlasový asistent**, který dokáže v reálném čase kontextuálně reagovat na otázky klientů a vést s nimi sofistikovanou konverzaci.
- **První aplikace AI v péči o klienty Heimstaden** = cílem je test akceptace AI řešení komunikace v cílové skupině s možností kvalifikovaného rozhodnutí pro implementaci na další agendy péče o klienty na základě dostatečného datového vzorku (např. **kontaktování dlužníků, přijímání reklamací**)
- Voicebot zajistí sběr dat a jejich vyhodnocení; přesměrování hovoru na živého operátora v případě, že ho volající nechce nebo nemůže dokončit.





# Digitální podpisy smluvní dokumentace

- Při uzavírání nových nájemních smluv nyní využíváme buď biometrický podpis, nebo podpis prostřednictvím bankovní identity BankID.
- Do konce roku přidáme také možnost elektronického podpisu dodatků k nájemní smlouvě, což považujeme to za klíčový krok v procesu digitalizace komunikace s našimi klienty.
- Podepsané dokumenty budou mít klienti k dispozici on-line (e-mail, platforma Můj domov) a v případě nutnosti jim budou odeslány prostřednictvím konverzní pošty.





Děkuji za pozornost

