Comindware®

comindware.ru

БЕЗУПРЕЧНЫЙ СЕРВИС КАК СИСТЕМА: АВТОМАТИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ ЭКСПЛУАТАЦИЕЙ И ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В БИЗНЕС-ЦЕНТРЕ КЛАССА «А»

Кейс УК STONE Office

STONE

Управляющая компания STONE Office (ООО «УК Стоун Офис») оказывает профессиональные услуги по эксплуатации и техническому обслуживанию объектов коммерческой недвижимости. Компания строит долгосрочные партнерские отношения, гарантируя клиентам надежность и соответствие высоким стандартам эксплуатации объектов.

Экспертиза STONE Office включает разработку концепций управления, организацию технического обслуживания, клининга и охраны, а также детальный аудит объектов с лабораторными исследованиями. Дополнительные услуги охватывают предэксплуатационную подготовку, приемку зданий и сопровождение ремонтных работ, что обеспечивает объектам максимальную сохранность и инвестиционную привлекательность.

ПРЕДПОСЫЛКИ ПРОЕКТА

До внедрения решения для автоматизации управления технической эксплуатацией недвижимости УК STONE Office, выступившая заказчиком проекта, уже демонстрировала высокие стандарты технического обслуживания своего портфолио премиальных активов. Однако стратегическая цель – упрочить лидерские позиции – требовала перехода на качественно новый уровень сервиса.

Существующие процессы текущей эксплуатации и технического обслуживания, несмотря на их отлаженность, в значительной степени опирались на бумажный документооборот (журналы, обходы, заявки, чек-листы, график ППР) и ручной персонализированный контроль выполнения задач. Это создавало ограничения скорости обработки и реагирования, прозрачности и масштабируемости операций. Стремление быть пионером в отрасли и оказывать услуги высочайшего качества стало ключевым драйвером для запуска проекта комплексной цифровизации текущей эксплуатации и технического обслуживания.

Для реализации проекта был выбран офисный квартал STONE Towers, а именно 2 офисные башни переменной этажности, объединенные общим стилобатом, торговой галереей и подземным паркингом.

© 2009 - 2025 Comindware, ООО «Колловэар». Все права защищены.
Все торговые марки являются собственностью их правообладателей.

ЦЕЛИ ПРОЕКТА

Основной целью проекта стала комплексная автоматизация процессов текущей эксплуатации и технического обслуживания офисного квартала и заложение основ для дальнейшего масштабирования системы на другие объекты. Конкретные задачи включали:

- Консолидация текущей эксплуатации и технического обслуживания в единой системе и уход от разрозненных каналов взаимодействия между сотрудниками.
- Создание структурированной и актуальной базы знаний обо всем инженерном оборудовании и истории его обслуживания.
- Отказ от бумажного документооборота в процессах планово-предупредительного ремонта (ППР), обходов и паспортизации оборудования.
- Четкое разграничение зон ответственности между инженерным персоналом. Система должна была обеспечить закрепление типов оборудования за конкретными ответственными сотрудниками с исключительными правами на назначение работ.
- Повышение прозрачности и скорости всех процессов за счет их цифровизации и автоматического трекинга.
- Централизация технической документации: технологических карт, инструкций, регламентов и чек-листов.
- Внедрение мобильных технологий для работы сотрудников «в полях», чтобы обеспечить мгновенный доступ к задачам, возможность фиксации результатов (включая фотоотчеты).

ПРИЧИНЫ ВЫБОРА COMINDWARE МОЁ ЗДАНИЕ

Рассматривая программное обеспечение, управляющая компания тщательно исследовала рынок и отдала предпочтение Comindware Моё здание.

Готовый «коробочный» функционал позволяет автоматизировать процессы текущей эксплуатации и технического обслуживания от обработки заявок и организации ППР до анализа статистики для повышения точности прогнозирования трудозатрат и расходов, при этом технологии в основе продукта делают его гибким в адаптации под любые потребности заказчика и особенности его объекта недвижимости.

Еще одним важным преимуществом является поддержка мобильного приложения для пользователей системы, благодаря чему инженеры и техники, перемещаясь на территории зданий, быстро получают доступ к задачам, технической документации и другим документам.

© 2009 - 2025 Comindware, ООО «Колловэар». Все права защищены.
Все торговые марки являются собственностью их правообладателей.

ХОД ПРОЕКТА

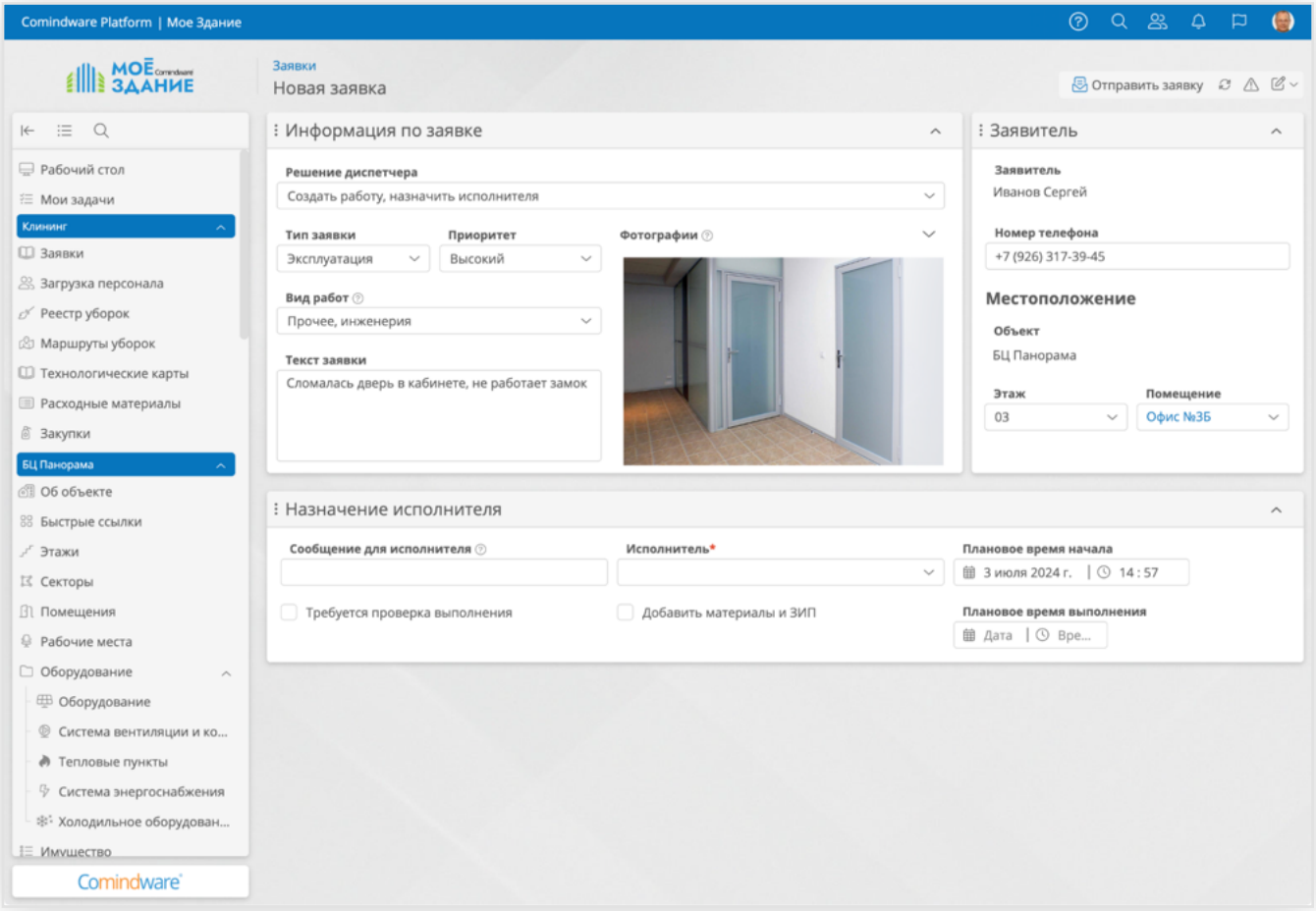
Проект реализовывался в несколько ключевых этапов:

- ✓ Сбор данных по объекту на стороне заказчика: технических паспортов помещений, инженерных систем, оборудования.
- ✓ Перенос массива данных об оборудовании, помещениях, материалах и контрагентах из Excel-таблиц.
- ✓ Настройка системы:
  - Создание цифровых двойников бизнес-центров, полностью отражающих FM-структуру с оцифрованными чертежами этажей, техническими паспортами и состоящую из более чем 1000 локаций.
  - Автоматизация заявок и ППР, включая разработку сложного многоуровневого механизма фильтрации типов работ в зависимости от типа заявки и выбранного оборудования. Поддержка сценария переназначения задач на другого исполнителя.
  - Цифровизация процесса управления обходами для оперативного выявления отклонений, включая оцифровку журнала, автоматически запускаемого при сканировании NFC-метки, и контроль соответствия внесенных показателей нормативам.
  - Настройка логики управления документацией по виду работ и выгрузке актов и нарядов по шаблону с возможностью их хранения в контексте выполненных работ.
  - Реализация справочника подрядных организаций с указанием типов и подтипов обслуживаемого ими оборудования.
  - Настройка ролевой модели для должностей административного персонала и инженерно-технических работников.
  - Настройка диаграмм и дашбордов для анализа статистики в режиме реального времени.
  - В архитектуре решения предусмотрен функционал для управления складом и учета расхода ЗИП и материалов.
- ✓ Проведение тест-кейсов по мере настройки для выявления и устранения несовершенной логики процессов, совместная доработка процессов и системы по мере прохождения тестов.

Со стороны заказчика в проекте участвовали 5 человек в качестве ответственных за предоставление данных об объекте и оборудовании и уточнении деталей по бизнес-процессам. Непосредственная настройка решения выполнялась 2 бизнес-аналитиками со стороны вендора.

© 2009 - 2025 Comindware, ООО «Колловэар». Все права защищены.
Все торговые марки являются собственностью их правообладателей.

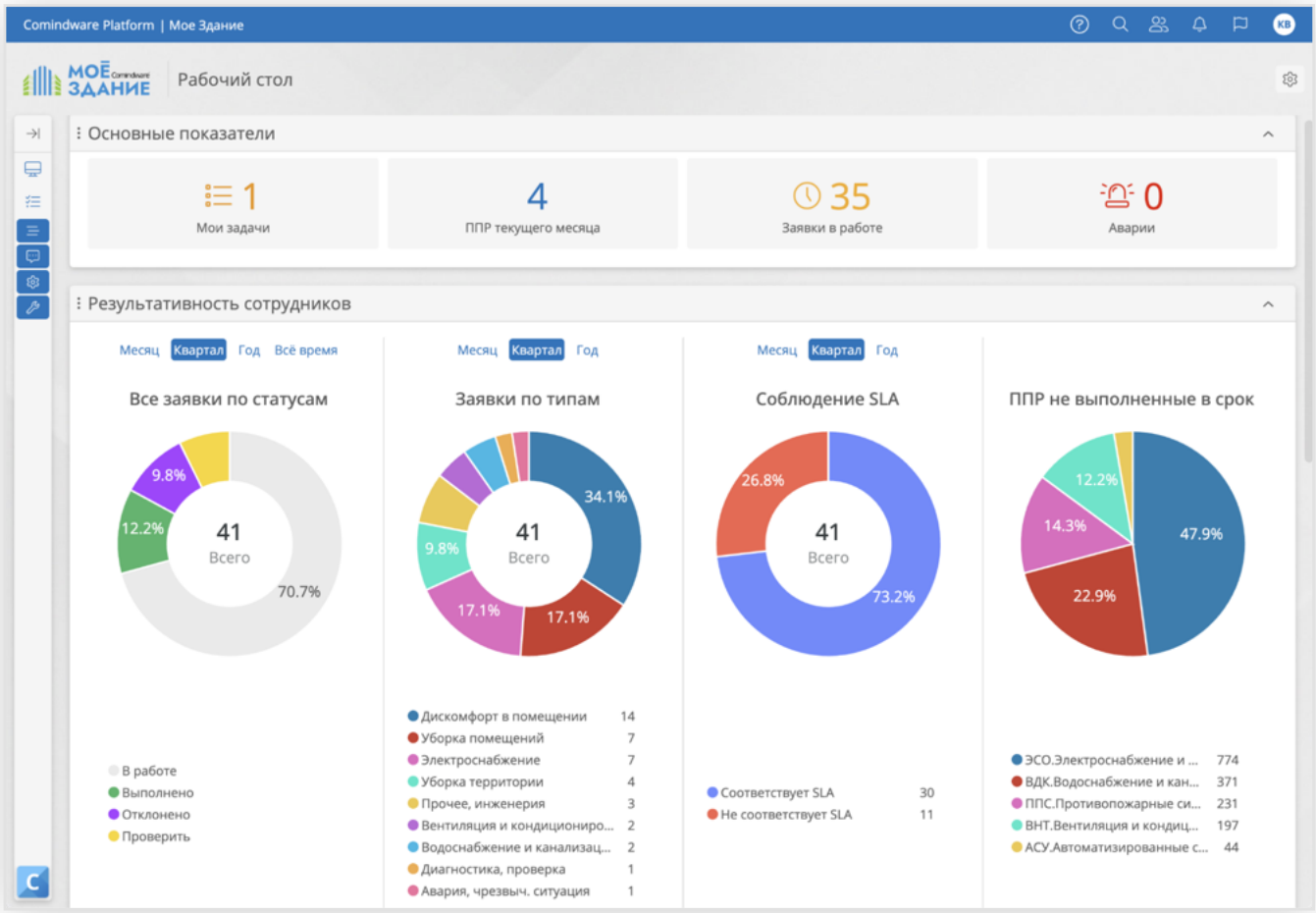
Реализация в системе



Пример формы заявки.

© 2009 - 2025 Comindware, ООО «Колловэар». Все права защищены.
Все торговые марки являются собственностью их правообладателей.

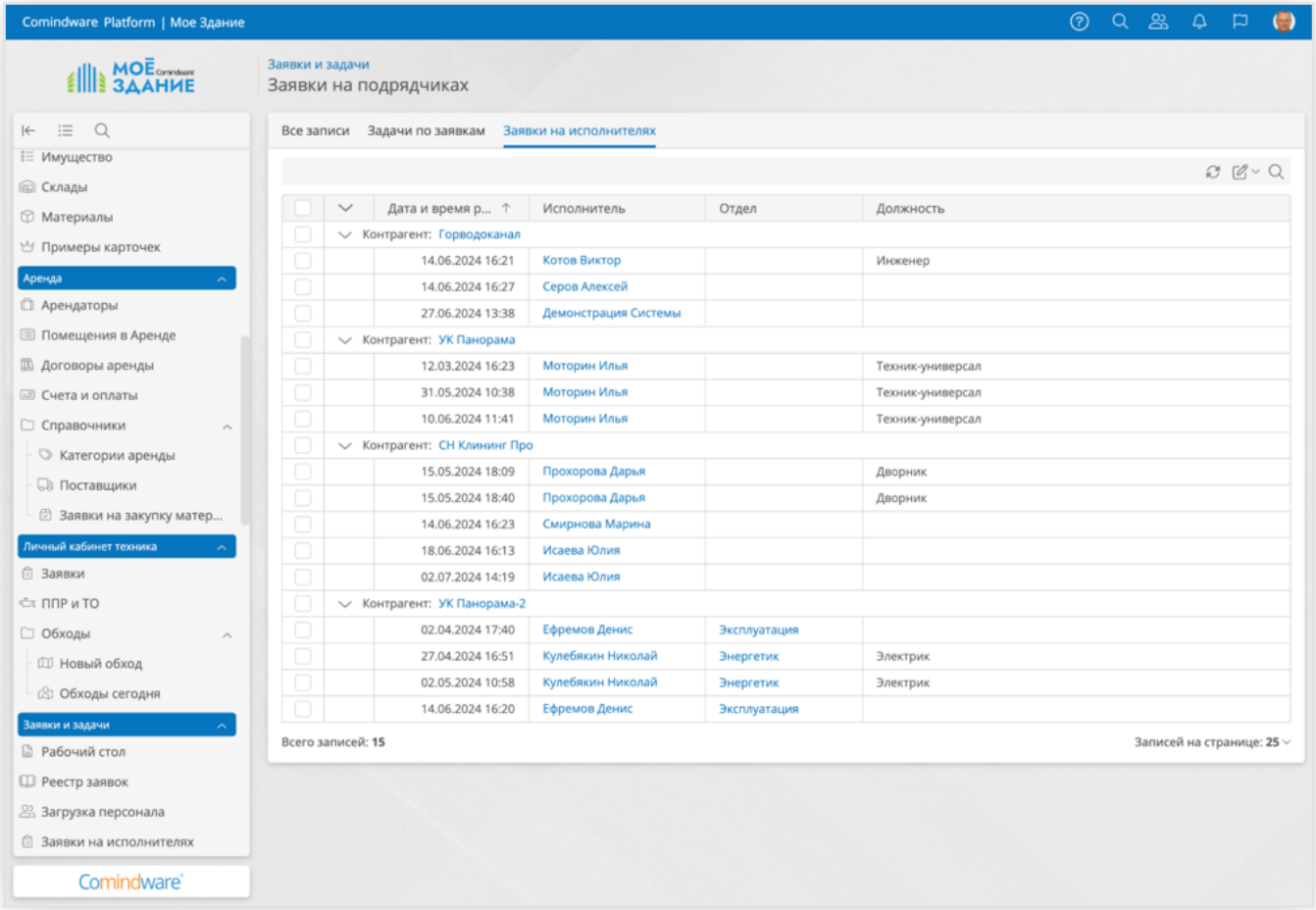
Реализация в системе



Пример настраиваемых аналитических диаграмм.

© 2009 - 2025 Comindware, ООО «Колловэар». Все права защищены.
Все торговые марки являются собственностью их правообладателей.

Реализация в системе



Пример управления работой подрядчиков.

© 2009 - 2025 Comindware, ООО «Колловэар». Все права защищены.
Все торговые марки являются собственностью их правообладателей.

Трудности проекта

Наибольшие трудозатраты и время ушли на подготовку данных – формирование исчерпывающей и структурированной FM-структуры (реестра активов). Это самостоятельная, кропотливая работа команды заказчика, необходимая для успеха любого подобного проекта.

Еще одной особенностью стало изменение логики процессов эксплуатации в ходе настройки решения. Благодаря гибкости продукта процессы были настроены в соответствии с новыми требованиями.

Достижения

Цифровая система стала навигатором для сотрудников эксплуатационной службы, упрощая процесс распределения задач и планирования предупредительных работ.

- Создана единая цифровая среда
- Компания получила централизованную систему для управления текущей эксплуатацией и техническим обслуживанием.
- Внедрены электронные обходы.
- Полностью устранен бумажный документооборот при проведении обходов инженерных систем и технических помещений. Сокращен документооборот по выполнению ППР.
- Реализованы механизмы автоматического назначения ответственных, фильтрации работ, работы с опасными работами, требующими специальных документов (наряды-допуски).
- Усилилась прозрачность выполнения работ и анализ выполнения заявок.

© 2009 - 2025 Comindware, ООО «Колловэар». Все права защищены.
Все торговые марки являются собственностью их правообладателей.

РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЕКТА

- Создан реестр заявок, который позволяет аккумулировать обращения, поступающие из различных источников – почты, сервиса для приема заявок, звонки и других.
- Полностью автоматизировано управление плановыми и внеплановыми ремонтными работами их их приоритизация.
- Внедрение электронных обходов с более чем 100 контрольными точками, оснащенными NFC-метками.
- Информация об инженерных системах, подсистемах и оборудовании структурирована и выстроена в строгую иерархию, что позволяет инженерам быстро ориентироваться в типах работ при назначении задач.
- Усилен контроль управления расходом материалов и запчастей на основании выполненных работ.
- Внедрен механизм автоматического расчета длительности обходов для дальнейшего анализа трудоемкости и оптимизации маршрутов.
- Повышена оперативность реагирования на инциденты благодаря мобильному приложению и прозрачной системе трекинга заявок.
- Количество пользовательских лицензий было расширено в 2 раза для масштабирования системы на новый объект, что демонстрирует её востребованность.

© 2009 - 2025 Comindware, ООО «Колловэар». Все права защищены.
Все торговые марки являются собственностью их правообладателей.

Комментарий заказчика

«Внедрение Comindware Моё здание позволило нам совершить переход от разрозненных процессов и схем управления и выполнения задач в рамках технического обслуживания к единой и прозрачной структуре и системе управления текущей эксплуатацией. Ключевым результатом стало создание единого цифрового контура, где консолидированы все заявки технических служб и инцидентов, структурирована информация по локациям, оборудованию и автоматизированы планово-предупредительные работы, запуск которых может быть осуществлен как в ручном, так и в автоматическом режиме. Это дало нам не только оперативность в реагировании на инциденты, но и, что важнее, – надежную основу для анализа, контроля и прогнозирования выполнения текущих задач и работ.»

Дмитрий Кокорин,
Технический директор УК STONE Office

Комментарий Comindware

«Главный результат нашей совместной работы – создание для УК STONE Office централизованной цифровой среды для эффективного управления эксплуатацией зданий.

Внедрение Comindware Моё здание помогло объединить множественные данные и процессы, обеспечить мгновенный доступ к информации и четкое закрепление ответственности между сотрудниками. Сейчас всегда понятно, кто и что должен делать по обслуживанию здания, где какое оборудование и в каком состоянии, когда последний раз обслуживалось, какая техкарта и кто выполнял работу. Видно, как быстро выполняются работы по заявкам, и по каждому помещению и оборудованию есть история инцидентов и работ.»

Алексей Бугаев,
CAFM-эксперт, руководитель продукта Comindware Моё здание

© 2009 - 2025 Comindware, ООО «Колловэар». Все права защищены.
Все торговые марки являются собственностью их правообладателей.

ПЛАНЫ ПО РАЗВИТИЮ ПРОЕКТА

Успешный проект на первом объекте подтвердил эффективность выбранного решения. Управляющая компания планирует тиражировать отработанную модель на другие объекты в своем портфеле. В настоящее время компания уже приступила к масштабированию на следующий объект – бизнес-центр STONE «Савеловский».

Хотите обсудить реализацию похожего проекта на Comindware Platform?

Оставьте заявку

Посмотреть следующий кейс

© 2009 - 2025 Comindware, ООО «Колловэар». Все права защищены.
Все торговые марки являются собственностью их правообладателей.

Comindware®

Comindware® — российская компания с историей более 10 лет, присутствует на глобальном рынке, разработчик Comindware Platform, современной low-code платформы для быстрого построения цифровой организации, управления бизнес-процессами, автоматизации и контроля работы.

Сайт: https://www.comindware.ru/