



НОВЫЙ СТАНДАРТ УПРАВЛЕНИЯ НЕДВИЖИМОСТЬЮ В ГОССЕКТОРЕ

Кейс ГОКУ «ЦИТ»



ГОКУ «ЦИТ»

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБЛАСТНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ЦЕНТР ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

ГОКУ «Центр информационных технологий» (ЦИТ) является подведомственным учреждением Министерства цифрового развития Новгородской области. Одна из ключевых задач организации – обеспечение бесперебойной работы и поддержание в надлежащем состоянии арендуемого офисного здания, где располагаются как сотрудники организации, так и субарендаторы. Сотрудники учреждения частично выполняют функции диспетчерской службы, или администратора, отвечая за оперативную маршрутизацию заявок и решение ряда возникающих проблем.

ПРЕДПОСЫЛКИ ПРОЕКТА

До начала проекта все процессы эксплуатации здания управлялись в ручном режиме. Единственным инструментом учета была общая Excel-таблица, что порождало множество проблем. Процессам не хватало прозрачности: нельзя было отследить статус заявки, понять, кто за нее отвечает, и проанализировать эффективность работы. Координация велась через телефонные звонки и переписку по email, из-за чего информация могла теряться из виду или забываться. Формирование любой отчетности требовало ручного сбора данных из разрозненных источников и было трудозатратным.

Командой Comindware в адрес ГОКУ «ЦИТ» было предложено решение автоматизировать необходимые процессы эксплуатации, которое получило поддержку Минцифры и было направлено на апробацию в рамках «Фабрики пилотирования проектов».

ЦЕЛИ ПРОЕКТА

Основной целью пилотного проекта была цифровизация управления заявками на эксплуатацию здания. Конкретные задачи включали:

- ✓ Создание единого цифрового пространства для регистрации, обработки и контроля всех заявок.
- ✓ Повышение скорости и качества реагирования на инциденты.
- ✓ Автоматизация учета материалов и имущества (канцелярия, хозяйственные товары).
- ✓ Сокращение ручного труда и времени на формирование отчетности.
- ✓ Обеспечение полной прозрачности каждого этапа жизненного цикла заявки.

ПРИЧИНА ВЫБОРА COMINDWARE PLATFORM

- ✓ **Гибкость и скорость настройки**

Low-code-инструменты платформы позволяют быстро адаптировать функционал под специфические нужды заказчика без затрат на программирование.

- ✓ **Готовое отраслевое решение**

Продукт Comindware Моё здание предлагает готовые шаблоны и логику, заточенные именно под задачи управления эксплуатацией, что ускоряет внедрение.

- ✓ **Возможность интеграции**

Важным критерием стала возможность настроить интеграции с привычными каналами коммуникации, такими как Telegram и электронная почта, для мгновенных уведомлений

Привлекательным фактором для заказчика стала **платформенность** Comindware Моё здание. Поскольку продукт создан на BPMS Comindware Platform, это открывает перспективы автоматизировать в рамках единой платформы не только процессы эксплуатации, но и любые другие (закупки, электронный документооборот и так далее), что исключает необходимость применения разрозненных инструментов и приобретения нового ПО.

ХОД ПРОЕКТА

Пилотный проект был реализован в короткие сроки совместно с партнером-интегратором DBS-Soft.

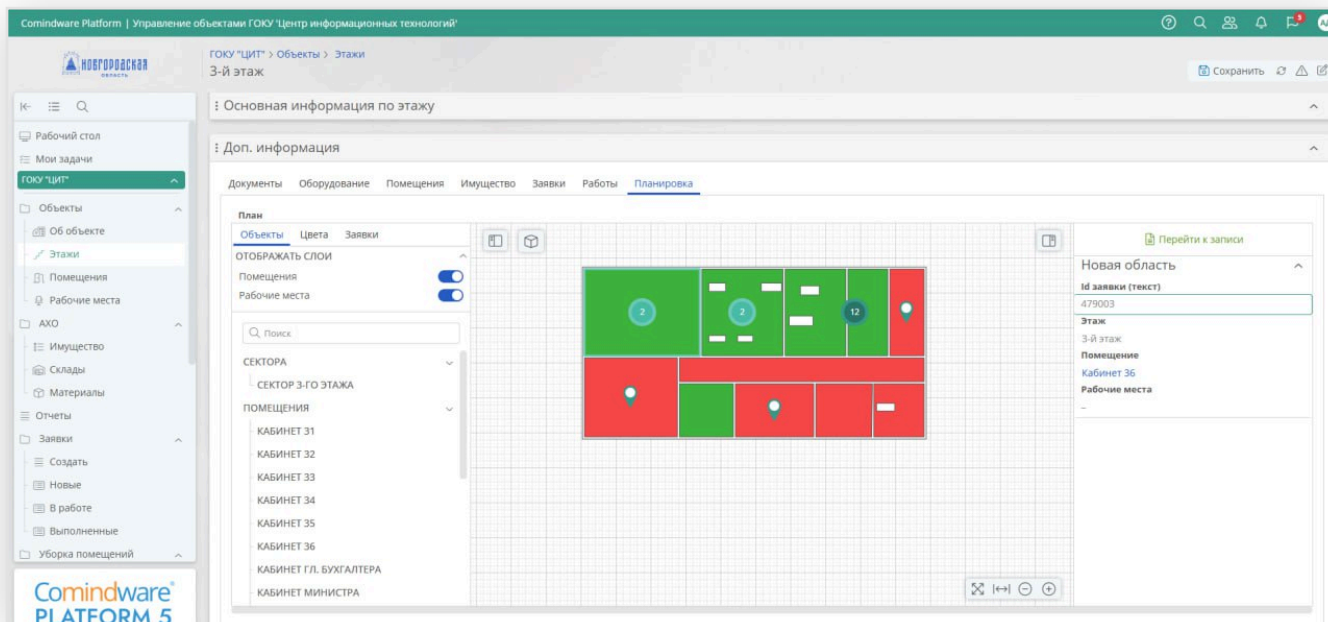
Задачи

- ✓ Оцифровать схему занятых помещений и создать цифровой двойник здания в связке с заявками.
- ✓ Настроить и автоматизировать процесс обработки заявок с различными сценариями (срочные, стандартные, на ремонт, на выдачу материалов).
- ✓ Настроить складской учет хозяйственных материалов.
- ✓ Внедрить систему уведомлений для исполнителей и собственника здания.
- ✓ Реализовать дашборды и автоматизированные отчеты для анализа.

Этапы проекта

- ✓ **Загрузка структуры**
В систему была загружена FM-структура недвижимости. Оцифрованы схемы 3 этажей, 37 помещений, которые занимало само учреждение, и 7 рабочих мест.
- ✓ **Настройка процессов**
Были сформированы и настроены 5 сценариев обработки заявок и учет материалов на складе. Для удобства работы пользователей настроены 8 экранных форм.
- ✓ **Интеграции и уведомления**
Для автоматической отправки уведомлений собственнику здания и сотрудникам были настроены интеграции с Telegram и электронной почты.
- ✓ **Загрузка данных**
В систему было загружено 134 позиции имущества и материалов для учета.
- ✓ **Апробация**
В течение двух месяцев проводилось активное тестирование системы реальными пользователями – сотрудниками учреждения.

Реализация в системе



Цифровой двойник объекта.

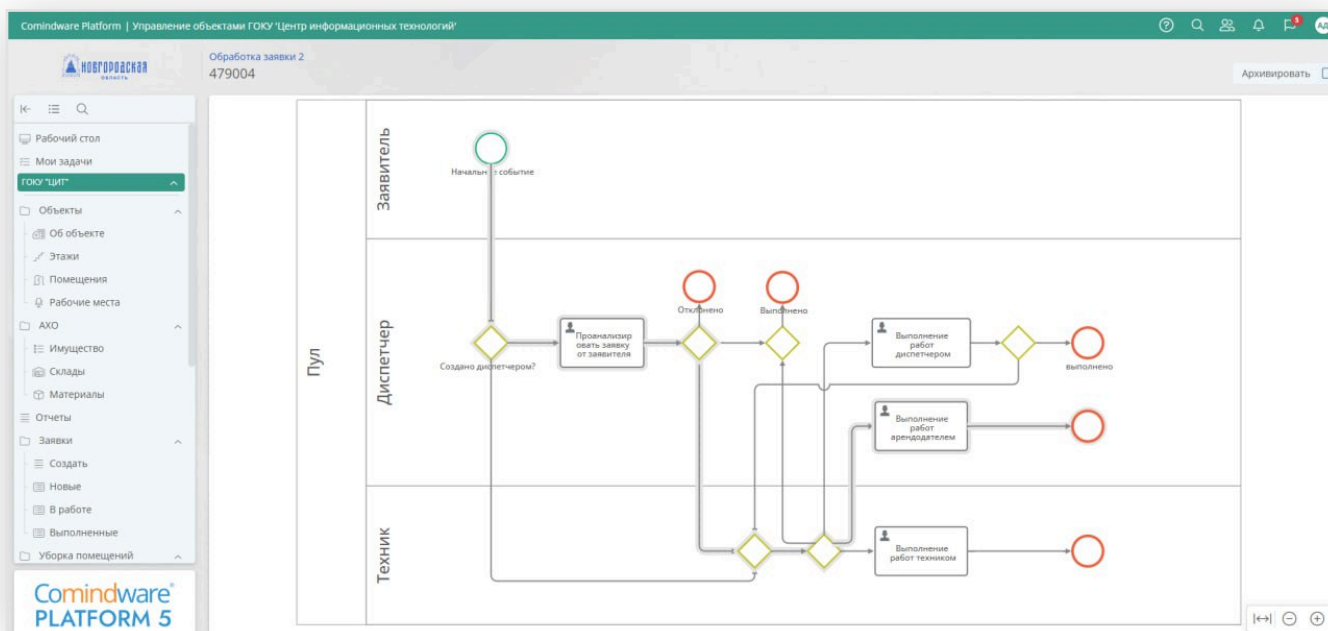
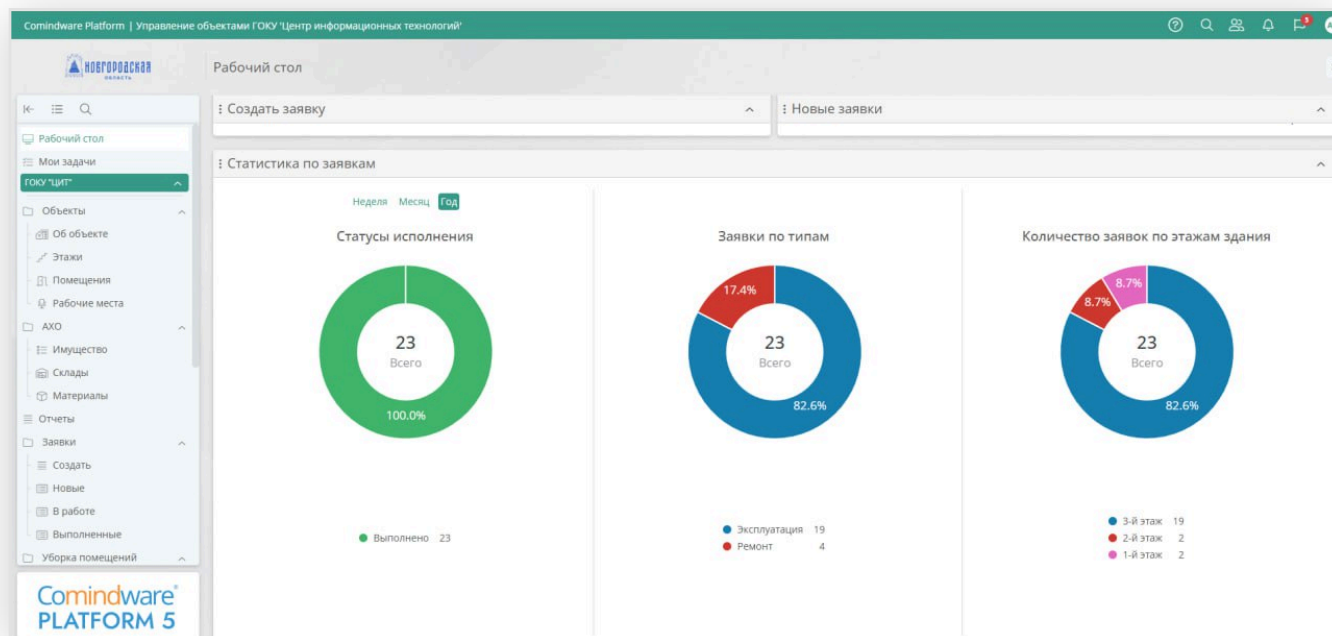


Диаграмма процесса обработки заявки.

Реализация в системе



Визуализация статистики по заявкам.

Трудности проекта

Основная сложность, с которой столкнулись исполнители проекта, – это организационное сопротивление и необходимость изменить привычные ручные процедуры.

Для минимизации рисков был выбран подход поэтапного вовлечения пользователей и их постоянного информирования о ходе проекта. Это позволило снизить уровень неопределенности и продемонстрировать преимущества системы уже в процессе пилотирования.

Достижения

Главным достижением стало создание целостной и прозрачной цифровой среды для управления эксплуатацией. Были автоматизированы все ключевые операции: от момента создания заявки (через QR-коды, размещенные в помещениях) до ее закрытия и формирования отчетности.

Система позволила четко распределять ответственность: диспетчер анализирует поступившую заявку и назначает ответственного – внутреннего сотрудника или направляет уведомление собственнику здания через Telegram.

Было создано единое пространство для учета и контроля всех активов и заявок, что раньше было невозможно с разрозненными системами.

РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЕКТА

По итогам двухмесячного пилотирования были зафиксированы следующие результаты:

- ✓ В 5 раз быстрее стали устраняться повреждения.
- ✓ В 30 раз сократились трудозатраты на формирование отчетов.
- ✓ Среднее время создания задачи снизилось с 3 минут до 30 секунд.
- ✓ За время эксплуатации не было зафиксировано ни одного сбоя или ошибки в работе системы.
- ✓ Внедрен полный цифровой двойник здания с детализацией до отдельных помещений и единиц имущества.
- ✓ Автоматизированы отчеты и настроены дашборды для руководителя.
- ✓ Средний уровень удовлетворенности сотрудников новой системой составил 4,3 балла из 5.

Все целевые показатели эффективности пилотирования были успешно достигнуты.



Комментарий заказчика

«Подведены итоги пилотирования проекта «Прием заявок на обслуживание здания внутри министерства и подведомственных учреждений в продукте Comindware Моё здание».

В результате заседания рабочей группы, в которую вошли представители Администрации Губернатора Новгородской области, Минцифры Новгородской области, ГОКУ «Центр информационных технологий», Фабрики пилотирования проектов и ООО «Колловзар» (Comindware), пилотирование признано успешным и проект рекомендован к тиражированию.»

*Государственное областное казенное учреждение
«Центр информационных технологий»*

Комментарий Comindware

«Пилотный проект в ГОКУ «ЦИТ» наглядно демонстрирует, что государственные учреждения готовы к цифровой трансформации в области управления недвижимостью.

Создание цифрового двойника объекта недвижимости и автоматизация процессов технической эксплуатации позволяют качественно улучшить сервис для сотрудников и гостей зданий, сократить время на обработку заявок, убрать лишние шаги процесса и высвободить время вовлеченных сотрудников на задачи реального повышения качества услуг по обслуживанию объекта.

В проекте проработаны вопросы масштабирования, что может быть надежной основой для тиражирования этого опыта на другие объекты региона. Данный проект — важный шаг в построении современной и эффективной системы управления имущественным комплексом.»

Алексей Бугаев,

CAFM-эксперт, руководитель продукта Comindware Моё здание



ПЛАНЫ ПО РАЗВИТИЮ ПРОЕКТА

Пилотный проект признан успешным на заседании рабочей группы с участием представителей Администрации Губернатора Новгородской области и рекомендован к тиражированию.

В перспективе рассматривается возможность выделения бюджетных средств на масштабирование успешного опыта на другие объекты и подведомственные учреждения региона. Также рассматривается возможность расширения функционала системы за счет модуля управления арендой и более глубокой аналитики. Полученный опыт может быть задействован для дальнейшего развития системы управления имущественным комплексом в Новгородской области.

Хотите обсудить реализацию похожего проекта
на Comindware Platform?

[Оставьте заявку](#)

[Посмотреть следующий кейс](#)

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/>