



# 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.

## 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.

## ХОД ПРОЕКТА

Проект реализовывался в несколько ключевых этапов:

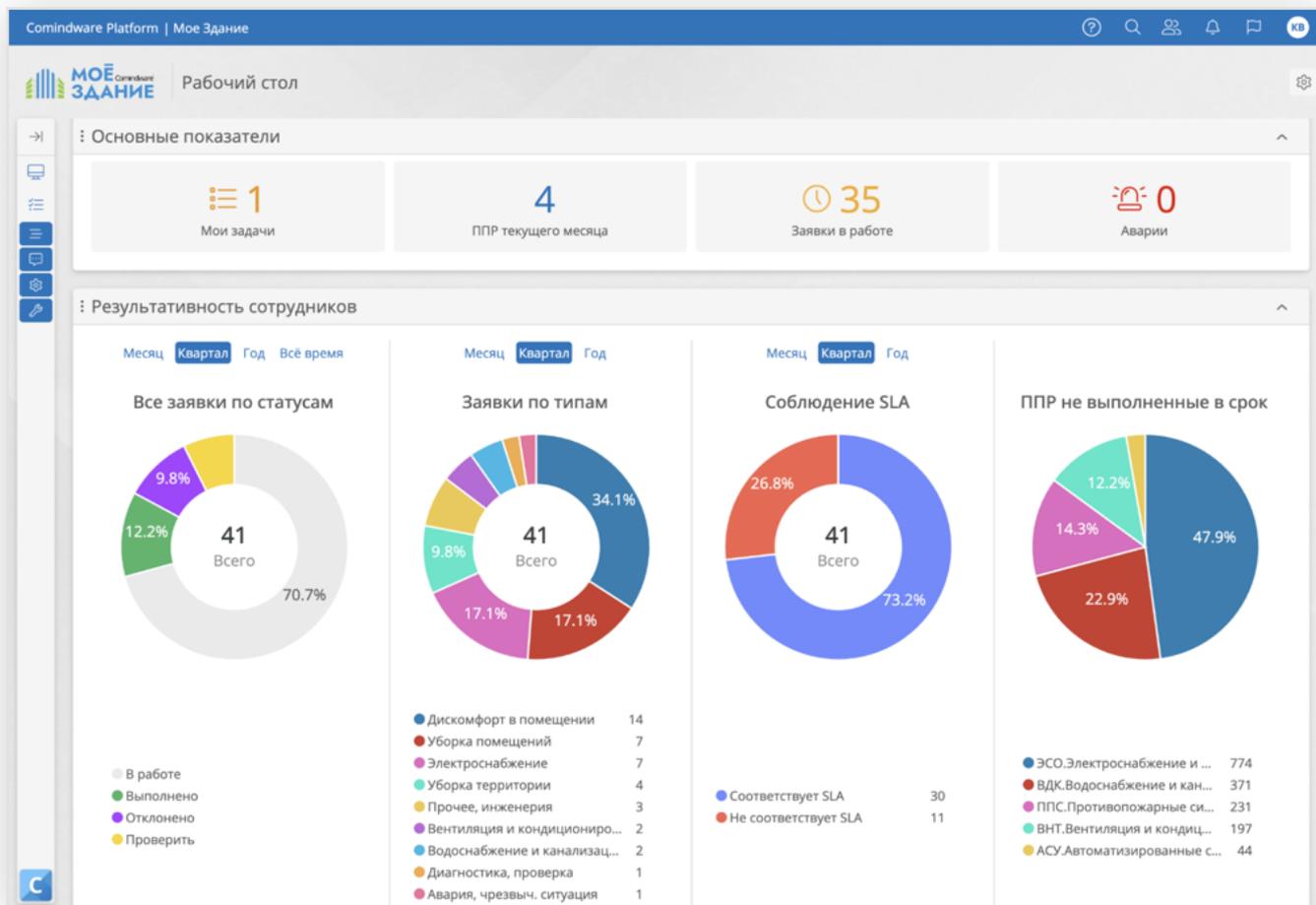
- ✓ Сбор данных по объекту на стороне заказчика: технических паспортов помещений, инженерных систем, оборудования.
- ✓ Перенос массива данных об оборудовании, помещениях, материалах и контрагентах из Excel-таблиц.
- ✓ Настройка системы:
  - Создание цифровых двойников бизнес-центров, полностью отражающих 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.

## Реализация в системе

Пример формы заявки.

## Реализация в системе



Пример настраиваемых аналитических диаграмм.

## Реализация в системе

The screenshot displays the Comindware Platform interface for 'Мое Здание'. The main content area is titled 'Заявки и задачи' and 'Заявки на подрядчиках'. It features a table with columns for 'Дата и время р...', 'Исполнитель', 'Отдел', and 'Должность'. The table is grouped by contractor (Контрагент) and includes a search bar and pagination controls.

	Дата и время р...	Исполнитель	Отдел	Должность
Контрагент: Горводоканал				
<input type="checkbox"/>	14.06.2024 16:21	Котов Виктор		Инженер
<input type="checkbox"/>	14.06.2024 16:27	Серов Алексей		
<input type="checkbox"/>	27.06.2024 13:38	Демонстрация Системы		
Контрагент: УК Панорама				
<input type="checkbox"/>	12.03.2024 16:23	Моторин Илья		Техник-универсал
<input type="checkbox"/>	31.05.2024 10:38	Моторин Илья		Техник-универсал
<input type="checkbox"/>	10.06.2024 11:41	Моторин Илья		Техник-универсал
Контрагент: СН Клининг Про				
<input type="checkbox"/>	15.05.2024 18:09	Прохорова Дарья		Дворник
<input type="checkbox"/>	15.05.2024 18:40	Прохорова Дарья		Дворник
<input type="checkbox"/>	14.06.2024 16:23	Смирнова Марина		
<input type="checkbox"/>	18.06.2024 16:13	Исаева Юлия		
<input type="checkbox"/>	02.07.2024 14:19	Исаева Юлия		
Контрагент: УК Панорама-2				
<input type="checkbox"/>	02.04.2024 17:40	Ефремов Денис	Эксплуатация	
<input type="checkbox"/>	27.04.2024 16:51	Кулебякин Николай	Энергетик	Электрик
<input type="checkbox"/>	02.05.2024 10:58	Кулебякин Николай	Энергетик	Электрик
<input type="checkbox"/>	14.06.2024 16:20	Ефремов Денис	Эксплуатация	

Всего записей: 15      Записей на странице: 25

Пример управления работой подрядчиков.

## 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.

## 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.

### 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,**  
*САFM-эксперт, руководитель продукта Comindware Моё здание*



## 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](#)

# 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/>