



ЦИФРОВОЕ УПРАВЛЕНИЕ ДЛЯ ПРЕМИАЛЬНОГО АПАРТ-КОМПЛЕКСА

Кейс компании «Мэдокс»

Группа компаний «МЭДОКС» является профессионалом в сфере управления и комплексного обслуживания коммерческой недвижимости, успешно развиваясь с 1995 года. Деятельность включает в себя эксплуатацию нежилой недвижимости, комплексное обслуживание апарт-комплексов, сдачу объектов в аренду, оказание клининговых услуг. В своей работе «МЭДОКС» ставит во главу угла оперативность и соответствие оказываемых услуг высочайшим стандартам качества в части Property & Facility Management.

Объекты компаний представлены в 6 регионах России. Портфель насчитывает 1 300 000 кв. м. коммерческой недвижимости, представленной историческими особняками, промышленными предприятиями, современными офисными центрами, апарт-отелями бизнес-класса и другими объектами разнообразного назначения.

ПРЕДПОСЫЛКИ

Руководство группы компаний стабильно устремляет бизнес к активному горизонтальному и вертикальному росту. В качестве нового витка развития топ-менеджментом было принято решение вступить на путь цифровой трансформации и произвести глобальную цифровизацию бизнес-процессов – основных, сопутствующих и управленческих.

Поскольку основными услугами холдинга являются управление и эксплуатация зданий, преобразование и автоматизация процессов обслуживания недвижимости и оцифровка данных об объектах дали бы ускорение выполнения работ и дополнительное конкурентное преимущество. По этим причинам автоматизация управления эксплуатацией была выбрана отправной точкой.

При планировании проекта учитывалась следующая специфика выполнения работ:

- ✓ Информация по объектам, принимаемым в эксплуатацию, может храниться в разрозненном виде у застройщика и подрядных организаций.
- ✓ В портфеле активов «МЭДОКС» присутствуют исторические здания старого фонда, являющиеся объектами культурного наследия, техническая документация за время эксплуатации велась, хранилась на разных носителях, на сетевых дисках или в бумажном виде и может быть неактуальна.
- ✓ В течение дня техники выполняют задачи на различных объектах удалённо от офиса. Если карточка оборудования хранится на внутреннем сетевом ресурсе, напрямую получить доступ к информации затруднительно.

ЦЕЛИ ПРОЕКТА

- ✓ **Обеспечить прозрачность процессов эксплуатации** на всех этапах для всех уровней пользователей.
- ✓ **Стандартизировать процессы** для дальнейшего масштабирования системы на другие объекты управляющей компании.
- ✓ **Аккумулировать техническую документацию** – паспорта зданий, помещений, инженерных систем, техники – в единой цифровой системе и создать цифровые информационные копии объектов.
- ✓ **Повысить прогнозируемость обслуживания** и уйти от работы в режиме «тушения пожаров».
- ✓ **Упростить доступ** к информации об оборудовании линейному эксплуатационному персоналу, задействованному на работах «в полях».

ПРИЧИНА ВЫБОРА COMINDWARE МОЁ ЗДАНИЕ

После подробного анализа продуктов, представленных на рынке компанией было принято решение остановиться на Comindware Моё здание, поскольку продукт максимально удовлетворял фактические задачи и стратегические цели бизнеса.

Возможность масштабирования

Реализованный на базе low-code BPMS Comindware Business Application Platform продукт Comindware Моё здание совместим с любыми другими решениями, созданными на базе платформы, и не требует настройки дополнительных интеграций. Таким образом, компания получает единое цифровое пространство для хранения и управления данными.

Исполнение бизнес-процессов в точности, как они смоделированы

Любой бизнес-процесс может быть смоделирован и автоматизирован согласно задуманной бизнес-логике, включая настройку специфических сценариев и условий для их исполнения, при помощи drag-and-drop дизайнера без или с минимальным использованием программирования.

Цифровой информационный двойник объекта

Подход к структурированию данных в Comindware Моё здание основан на проверенной европейской методологии эксплуатации объектов GEFMA 444. Технический паспорт объекта хранится в цифровом виде, все данные представлены в единой связке друг с другом и отображены на плане объекта.

Функционал продукта соответствует задачам этапа эксплуатации

Продукт разработан для решения задач эксплуатирующей компании и позволяет автоматизировать управление не только ремонтными работами, но и клинингом. Возможна настройка любого необходимого функционала, включая контроль за выполнением задач и формирование отчётов на базе актуальной статистики.

ХОД РЕАЛИЗАЦИИ

Объектом для пилотного внедрения Comindware Моё здание был выбран комплекс апартаментов премиум-класса, поскольку являлся зданием с умеренным объёмом документации. Управление подобным зданием частично похоже на управление многоквартирным домом и, одновременно, гостиницей по части услуг консьерж-сервиса, что было учтено при настройке продукта.

План проекта:

- **Собрать** данные в единой системе и **оцифровать** документацию.
- **Создать** информационный цифровой двойник объекта.
- **Автоматизировать** бизнес-процессы, связанные с эксплуатацией:
 - обработка обращений и заявок,
 - проведение планово-предупредительного ремонта (ППР),
 - проведение обходов,
 - оказание клининговых услуг,
 - сбор и анализ достоверных статистических данных.
- **Обеспечить** прозрачность и доступность информации как для руководящего состава, так и для линейного персонала.

Оцифровка и занесение данных из технических паспортов были реализованы командой со стороны клиента самостоятельно.

Для проекта было автоматизировано управление планово-ремонтными работами и обходами, а также обслуживание заявок. Благодаря структурированию паспортов помещений и инженерных коммуникаций в цифровом виде и созданию полной картины о состоянии оборудования в единой системе появилась возможность более точно прогнозировать предупредительный ремонт, распределять нагрузку на техников и производить корректировку бюджетов на ремонтные работы.

Для обработки обращений от гостей и постояльцев апарт-комплекса в системе была настроена интеграция с платформой «Домилэнд», благодаря чему техники напрямую получают уведомление о новой задаче, а журналирование и учёт заявок ведутся в единой цифровой среде.

На этапе цифровизации клининга команда приняла решение усовершенствовать технологические карты при участии приглашённых экспертов, по-новому организовав работу линейного персонала. Отдельным видом деятельности для компании является оказание услуг по уборке нежилых помещений, в том числе промышленных объектов, и развитие внутренних компетенций позволяет повышать конкурентоспособность и оптимизировать собственные процессы.

Система была настроена таким образом, чтобы учесть все требования к уборке помещений по ГОСТ, включая порядок проведения работ, составы используемых химических средств согласно назначению, их соответствие обрабатываемым материалам и поверхностям и т.д., и особенности самого объекта. Автоматизация позволяет осуществлять мониторинг перемещения персонала согласно маршруту, получать достоверные данные о его занятости и контролировать качество оказания услуг. В системе это реализовано посредством использования мобильного приложения, сканирования QR-кодов и NFC-меток (порядка 130 единиц на объекте), функционала фотофиксации.

Автоматизированный мониторинг выполнения работ является наглядным подтверждением выполнения задач и основанием для урегулирования спорных ситуаций, а также обеспечивает взаимозаменяемость линейного персонала. Одновременно с этим руководители на базе собранной статистики получили возможность настраивать и генерировать любые аналитические отчёты для внутреннего и внешнего пользования, а также внедрять систему мотивации сотрудников, основанную на продуктивности.

В рамках проекта для «МЭДОКС» было настроено 5 отчётов:

- ✓ по внеплановым работам;
- ✓ по сменам;
- ✓ по заявкам;
- ✓ по обходам;
- ✓ по материалам.

Трудности

Трудоёмким этапом стал сбор данных об объекте из хранившейся на разрозненных источниках документации и оцифровка 2832 технических паспортов. Клиентом было принято решение наполнять систему данными самостоятельно, без участия вендора. Компания успешно справилась с задачей, объединив и структурировав все сведения согласно методологии для создания цифрового двойника, предложенной вендором.

Вызовом также стало предубеждение линейного персонала касательно новых технологий, в частности сотрудников службы клининга, привыкших к более консервативным методам учёта трудозатрат. Для предотвращения саботирования системы проектной командой было принято решение максимально привлекать к разработке конечных пользователей, собирая обратную связь по мобильному приложению, которым сотрудники будут пользоваться непосредственно.

Убедившись, что система проста в эксплуатации, а автоматическое формирование списка задач и учёта их выполнения — количества, качества, скорости — станет достоверным подтверждением занятости, персонал не только изменил позицию, но и стал поддерживать внедрение системы, согласившись устанавливать приложение на личные устройства при необходимости.

Особенностью в реализации, связанной со спецификой объекта, стала подготовка табличек с QR-кодами для помещений, чтобы выдержать дизайн жилья премиального сегмента.

Достижения

- ✓ Создан цифровой двойник объекта площадью 7593 кв.м., включающий 2832 паспорта оборудования, данные о помещениях, материальных ценностях, расположенных на всех 9 этажах, в единой связке.
- ✓ Методология сбора данных апробирована и может быть масштабирована на другие объекты компании при их приёме.
- ✓ Смоделированы и автоматизированы эксплуатационные процессы по части ППР, обходов, исполнения заявок, клининга.
- ✓ Права доступа разграничены, образуя 6 пользовательских ролей.
- ✓ Оптимизированы и внедрены 9 маршрутов клининговых служб для оптимизации временных затрат и повышения качества услуг.
- ✓ Благодаря формированию полноценной картины о состоянии объекта и автоматическому журналированию проведённых ремонтов в технических паспортах повысилась прогнозируемость проведения плановых работ.
- ✓ Обработка и учёт заявок (300+ в месяц) и плановых задач производятся в одной системе для комплексной оценки трудозатрат сотрудников.
- ✓ У сотрудников появился удалённый доступ к информации об инженерном оборудовании, нуждающемся в осмотре и обслуживании, для повышения качества и скорости проверки и устранения неполадок. Преимущества удалённого подключения планируется использовать при работе на режимных объектах.

Затраты

Стоимость проекта состояла из:

- ✓ Трудозатрат 1 руководителя отдела цифровизации и около 8 часов трудозатрат ИТ-департамента для подготовки серверов для переноса системы на внутренние ресурсы заказчика (группа компаний «МЭДОКС»).
- ✓ Трудозатрат 1 бизнес-аналитика и 1 руководителя проекта на стороне вендора (Comindware).
- ✓ Затрат на закупку пользовательских лицензий для использования необходимого программного обеспечения от Comindware.
- ✓ Затрат на привлечение экспертов по клинингу для модернизации технологических карт и усовершенствования маршрутов сотрудников.

На разных этапах для обработки обратной связи и корректирования курса разработки привлекались коммерческий директор, управляющий по зданию, главный инженер, руководитель клининговой службы и линейный персонал.

РЕЗУЛЬТАТЫ

Кейс группы компаний «МЭДОКС» является подтверждением, что проверенная методология эксплуатации позволяет систематизировать данные так, чтобы они приносили максимальную пользу бизнесу, ускоряя выполнение задач, делая работу прозрачной, регламентированной и контролируемой. Сбор данных по шаблону может успешно производиться сотрудниками заказчика самостоятельно в удобном режиме.

Выбор в пользу платформенного настраиваемого BPM-решения также позволяет гибко настроить логику работы бизнес-приложения согласно специфике объекта и требованиям к качеству оказания услуг, неограниченно развивая систему и выстраивая кросс-функциональные процессы.

ПЛАНЫ ПО РАЗВИТИЮ ПРОЕКТА

Приступив к глобальной цифровизации процессов, компания планирует:

- ✓ развивать продукт Comindware Моё здание, совершенствуя настроенные бизнес-процессы самостоятельно при помощи low-code инструментов;
- ✓ автоматизировать другие бизнес-процессы, такие как документооборот, закупочная деятельность и др., при помощи платформы Comindware Business Application Platform для создания бесшовной единой системы.

Хотите обсудить реализацию похожего проекта
на Comindware Моё здание?

[Оставьте заявку](#)

[Посмотреть следующий кейс](#)

Комментарий заказчика



Виталий Гинкель,
руководитель направления
цифровизации, группа
компаний МЭДОКС

Первоочередной задачей для нас была цифровизация наших активов — как исторических особняков, так и современных офисных центров. В первую очередь необходимо было решить вопрос хранения технической документации, регламентировать плановые и внеплановые работы по эксплуатации и клинингу. В данный момент на рынке много отраслевых решений, которые закрывают те или иные проблемы, но мы рассматривали комплексные решения. Некоторые из представленных продуктов предлагали подходящий функционал, а где-то наоборот чего-то не хватало. В итоге мы выбрали систему «Моё здание» на платформе Comindware, поскольку она включает все необходимые модули для эксплуатации, клининга и процессов аренды коммерческой недвижимости, и, что немаловажно, за счет гибкости платформы позволит нам дополнять и развивать систему под внутренние процессы компании. Создание цифровой копии объекта и обвязка его необходимой технической документацией позволило структурировать и детализировать информацию об объекте вплоть до помещений, и находящегося в нем оборудования, что дает возможность оперативно находить необходимые данные по большому количеству атрибутов — будь то этаж, помещение, модель оборудования, а также иметь полную картину по эксплуатации оборудования и предупреждать аварийные ситуации.

Комментарий Comindware

Благодаря цифровизации удалось регламентировать выполнение эксплуатационных работ.

В онлайн-режиме можно отследить статус выполнения каждой заявки на клининг и эксплуатацию, чтобы дискомфорт устранялся оперативно и на должном уровне, как подобает сервису в апарт-комплексе премиум-класса.

Была выполнена работа по оцифровке документации и созданию цифровой модели здания, что позволяет хранить и актуализировать информацию о состоянии объекта в одной системе на протяжении всего жизненного цикла. Проект также примечателен тем, что специалисты «МЭДОКС» совместно с экспертами провели грандиозную работу, выстроив маршрутные карты для клинеров по-новому с учётом технологии уборки, SLA и комфорта жителей.



Алексей Бугаев
руководитель продукта
Comindware Моё здание,
CAFM-эксперт

Comindware®

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

Сайт: <https://www.comindware.ru/>