

# 42

~ Управление

## Мобильные приложения и сервисы – важное конкурентное преимущество УК

Мобильные приложения и онлайн-сервисы являются аспектами диджитализации, которая представляет собой аспект IV промышленной (информационной) революции. И уже не стоит вопрос, нужно это или нет, – все, что повысит эффективность и утилизацию ресурсов организации, будет внедряться. Компании, которые не смогут успевать за изменениями, не удержатся на честном и открытом конкурентном рынке.

Текст: Максим Сергеев, технический директор Zeppelin



Для УК наличие современных мобильных решений становится стандартом. Это требование современного рынка и одновременно внутренний запрос на автоматизацию и оптимизацию бизнес-процессов. Речь идет не столько о приложениях с конечным функционалом, которые собирают из конструктора для пиццерий и суши-баров, сколько о постоянно совершенствующейся AGILE-системе. И мобильное приложение в такой экосистеме – не большая, но видимая часть.

### Системы полного цикла в компании

Максимальная эффективность может быть достигнута только при качественной интеграции сервисов как внутри компании, так и при взаимодействии с заказчиком. Сегодня во многих УК применяются различные не связанные между собой решения: контроль ТО и ППР, склад, мобильное приложение, закупки, согласование документов. Но сегодня поддержка такого количества систем становится сложной и нерентабельной. Повторный ввод одной и той же информации в несколько систем отнимает множество времени, а сбор аналитического отчета для руководства невозможен без трудозатрат персонала и часто отнимает от нескольких часов до дней на подготовку, особенно в разветвленной филиальной сети.

Аналогично дело обстоит с постановкой типовых задач – сколько можно вручную рассылать информацию о необходимости вывешивания флагов на государственный

праздник или подготовки актов допуска к отопительному сезону?! Пора поручать автоматическим системам делать подобные рассылки, а руководителю – видеть только тех, кто не отчитался о корректном выполнении задачи.

### Мобильное приложение

Несмотря на кажущуюся простоту, это новый быстрый и прозрачный способ взаимодействия. Сам заказчик выбирает объект и тип обращения, указывает точное место и формулирует суть запроса. При необходимости прикладывает фото, видео или файл для уточнения. Далее получает уведомления о назначении исполнителей, сменах статусов и может самостоятельно контролировать ход устранения. В итоге закрытие заявки сопровождается комментарием и фотоотчетом ответственного исполнителя. Если заказаны дополнительные работы, согласовываются техническое задание, смета. Такое решение исключает неконтролируемую переписку



Максим Сергеев,  
Zeppelin

по электронной почте и потерю обращений.

На практике оказалось, что представитель заказчика тоже желает видеть общий список заявок. Особенно находящихся, по мнению УК, на согласовании у заказчика. Таким образом формируется перекрестный контроль ответственных лиц, что значительно ускоряет и упрощает взаимодействие. Подобные схемы работы напрямую помогают этого добиваться. Как итог – максимально быстрое исполнение заявки.

В процесс улучшения объекта также вовлечены все сотрудники УК, бывающие на объекте обслуживания как посетители. Каждый может достать смартфон и разместить свое обращение. Простота и прозрачность подачи и отслеживания заявок с четким посекундным фиксированием всех действий повышают тре-

бования к персоналу и бизнес-процессам УК. Открытость – один из вызовов нашего времени, и мы понимаем, что должны его принять.

### Что стоит за этой простотой?

Кажущаяся простота описанных действий – иллюзия. За изящными интерфейсами, разработанными для основных платформ (iOS и Android), скрываются отработанные автоматизированные бизнес-процессы компании. Принять заявку и обеспечить оперативное и качественное исполнение – не одно и то же. Внутри компании идет постоянная оптимизация внутренних процессов. Обращения, для которых необходимы материалы, передаются в службу закупки и доставки с фиксацией в единой системе. Задачи, требующие привлечения внутренних служб, также обязательно фиксируются и отслеживаются системой и ответственными лицами.

Такое решение позволяет создать единую диспетчерскую, через которую можно разместить заявку на любой подключенный к системе объект.

### Мониторинг

Одно из направлений деятельности УК – мониторинг и обходы. Эти действия, выполняемые как персоналом УК, так и совместно с представителями заказчика, – основной поставщик текущих заявок и обращений в электронную систему. Заявки, созданные через мобильное приложение, немедленно попадают в работу. Такая интегрированность процессов на 30–40% повышает эффектив-

ность обработки: не требуется обращаться к диспетчеру или записывать, а позднее передавать собранные данные. Часто созданные в начале обхода задачи к его завершению уже выполнены.

Дополнительным элементом контроля служит отслеживание перемещения персонала по разработанной маршрутной карте и чек-листы для каждого помещения, в том числе с применением NFC-меток или QR-кодов для различных типов активов.

### Распределенные сетевые объекты

Для работы с небольшими объектами, распределенными по городу (сеть кафе, магазинов, дополнительные отделения банков и т.п.), применение мобильных решений показало высокую эффективность. С десятков объектов обращения попадают в единую базу, диспетчер анализирует их и распределяет непосредственно на исполнителей. Инженеры на своих смартфонах видят суть обращения, дополнительные пояснения и выезжают для устранения.

Диспетчер при распределении заявок руководствуется информацией из системы о количестве задач на конкретном объекте, загрузке исполнителя, необходимости закупки материалов, а также географической распределенности. Эти данные используются для принятия решения о выборе исполнителя.

### Аналитика и отчеты

Отчеты с различной периодичностью, направляемые ежедневно или являющиеся

приложением к печатной ежемесячной отчетной форме, – также часть работы УК. И при наличии упорядоченной системы заявок, которые находятся в единой базе данных с актуальными статусами и привязкой к конкретным местам, возможно их оперативное построение. Отчет готов всегда – не требуется дополнительных действий для его формирования. Руководство УК в режиме онлайн также может видеть аналитику по важным критериям и метрикам.

### Возможности интеграции

Крупные заказчики, обладающие реальными активами, также разрабатывают или уже имеют свои информационные решения раз-



# 46

личной степени зрелости. В таких случаях на первый план выходит возможность интеграции. Мы не знаем заранее, какой продукт будет у заказчика, поэтому очень важно иметь гибкий функционал. От своего API до интеграции через e-mail. Умение организовать и провести такую работу может стоить контракта.

Существуют решения и для коворкингов и объектов, где невозможно установить приложение и зарегистрироваться. Для таких случаев генерируется

специальный QR-код, считав который любой посетитель сможет оперативно подать предопределенную заявку.

В понятие интеграции также входит возможность работы с аппаратными логгерами и решениями для сбора фактических данных. Например, заказчики, для которых критичен микроклимат в их помещениях, подбирают оборудование для мониторинга, и УК должны быть готовы интегрироваться с подобными решениями или предложить свои альтернативы. Заказчик начинает отслеживать фактическую температуру, влажность, концентрацию CO<sub>2</sub> в критичных для бизнеса помещениях, а не статус приточной установки или системы кондиционирования. Это своего рода новый уровень понимания качества услуги заказчиком.

Аналогичным образом крупные заказчики с филиальной сетью хотят дополнительно из главного офиса контролировать ключевые параметры во вверенных им филиалах. Связано такое желание с некоторым недоверием и искажением объективной информации, поступающей из филиалов по официальным каналам, или невозможностью оперативного получения отчета.

Важный блок – интеграция с сервисами – поставщиками информационных ресурсов. Такая информация после включения к централизованной аналитической системе уже в автоматическом режиме снабжает подсказками сотрудников компании, позволяя УК оперативно подготовиться к чрезвычайной ситуации или отреагировать на нее.

## Рекомендации по организации систем

Первое и самое важное – мобильное приложение не должно становиться только маркетинговой фишкой для УК. Это должен быть интегрированный во внутренние процессы работающий инструмент, оптимизирующий деятельность компании. Приложение не сможет постоянно использоваться как очередная дополнительная независимая система, так как потребует для поддержки большого количества дополнительных ресурсов.

Второе – рассчитывайте, что информационная система для компании не будет разработана никогда. Система должна быть живой, постоянно совершенствоваться, обновляться и помогать компании в основной деятельности.

Опасайтесь желания автоматизировать каждую мелочь. Переоптимизированные решения могут давать непредсказуемые процессные сбои. Определяйте уровни абстракции по каждому разделу – все решения должны быть оптимальны с точки зрения детализации данных и внутренних процессов. Важно предполагать возможность отступлений от идеализированных блок-схем. В этих вопросах главное – опыт: не всегда очевидное со стороны решение будет в реальных условиях применяться так, как предполагается.

Подобные проекты внутри компании требуют идейных системных сотрудников с видением развития отрасли, а также руководства, готового постоянно совершенствовать бизнес-процессы организации. Важно по-

нимать, что работа в таких системах – это не разовая покупка, а постоянная деятельность, отнимающая время ответственных людей.

## Дальнейшее развитие

Опыт показывает, что все применяемые бизнес-процессы и автоматизация дополняют развивающуюся идеологию BIM. Сама работа с моделью и наполнение ее эксплуатационными данными – закономерный следующий шаг в развитии системы. И на сегодня мы уже предполагаем базовую реализацию данного функционала. Система сможет корректно экспортировать из модели необходимые поля и с ними работать. Для объектов, изначально не имеющих модели, будет создаваться упрощенная структура непосредственно в системе. Максимальное число функций будет автоматизироваться – УК вынуждены идти по этому пути. Максимальная стандартизация бизнес-процессов, контроль и автоматизация – тренды, которые продолжают набирать обороты.

