

ОЭЗ «ДУБНА»: НА РАССТОЯНИИ ОДНОГО КЛИКА ОТ СВОИХ РЕЗИДЕНТОВ

ОЭЗ «Дубна» – самая крупная особая экономическая зона в России по числу резидентов. В настоящее время на ее территории реализуют инновационные проекты свыше 160 высокотехнологичных компаний.

Управление объектами коммерческой недвижимости, особенно в масштабах такой бизнес-площадки, требует скоординированной работы сотрудников управляющей компании, подрядчиков и резидентов. Учитывая большое количество действующих субъектов на территории ОЭЗ, создание условий для прозрачной и скоординированной работы – задача нетривиальная.

До внедрения единой цифровой платформы Okdesk.PMA для оцифровки взаимодействия между УК и резидентами ОЭЗ обращения от компаний могли затеряться, взаимодействие было похоже на пинг-понг между ответственными, не было прозрачной истории.

Перед командой УК встала задача упорядочить обращения от резидентов, повысить прозрачность и контроль выполнения работ, что в совокупности должно было снизить бюрократию и претензии со стороны заявителей. Решением проблемы стало внедрение системы Okdesk.PMA.

Предпосылки к внедрению Okdesk.PMA

До внедрения Okdesk.PMA обращения от резидентов по разным вопросам приходили в управляющую компанию ОЭЗ по телефону, фиксировались вручную на бумаге или в Excel,

а дальше диспетчер распределял их по ответственным за выполнение работ. При этом возникало немало сложностей: назначенный исполнитель мог отказаться от выполнения работ и сообщить, что это не в его компетенции, диспетчер не понимал, кто именно должен действовать, а резиденты требовали оперативного решения проблемы.

«У нас была задача прийти к удобному интерфейсу приема заявок от резидентов, их грамотному распределению и контролю исполнения», – говорит руководитель департамента информационных технологий ОЭЗ «Дубна» Иннокентий Карпов. – «В течение многих лет диспетчер распределял их по ответственным, с периодичностью раз в год мы пытались начать использовать “Битрикс” для оцифровки взаимоотношений с резидентами, но увы: система класса CRM все же заточена под продажи. А вот основой цифровой платформы Okdesk.PMA являются именно заявки, и для их фиксации, распределения и контроля она имеет все необходимые инструменты».

Внедрить систему удалось достаточно быстро. Возможность настройки Okdesk.PMA кликом мыши и интуитивно понятный интерфейс сделали свое дело. По словам Иннокентия Карпова, после завершения основных настроек (внесения типов и статусов зая-

вок, а также карточек резидентов) Okdesk.PMA начали использовать в решении повседневных задач.

«К преимуществам платформы я бы отнес наличие мобильного приложения, а также возможность регистрации заявок различными способами, что позволяет резидентам выбирать удобный канал взаимодействия с нашей управляющей компанией», – констатирует руководитель департамента.

Еще на этапе изучения системы в ОЭЗ «Дубна» также оценили возможность ее применения при планово-профилактическом обслуживании инфраструктуры бизнес-площадки. В перспективе есть намерение все оборудование занести в Okdesk.PMA и создать технологические карты, чтобы система сама предупреждала, например, о том, что через неделю необходимо делать определенный вид технического обслуживания.

Впечатления от начала использования системы

Внедрение Okdesk.PMA стало началом перестройки процессов работы управляющей компании ОЭЗ с обращениями резидентов. Изменения затронули все ключевые процессы: сбор и распределение обращений, контроль полноты, качества и своевременности их выполнения, обеспечение прозрачности и доступа к истории

всех взаимоотношений с резидентами и подрядчиками.

Если раньше обращение могло не дойти до нужного исполнителя, а диспетчеры сталкивались с ситуацией, когда заявку приняли в работу, но не ясно, кто ее выполняет, то теперь благодаря настройке маршрутов распределения заявок резидентов по типам часть из них сразу поступает к исполнителям, а вызывающие вопросы – к диспетчерам.

«Автоматическая маршрутизация исключила споры по поводу принадлежности обращений резидентов к тому или иному отделу управляющей компании», – подтверждает ведущий специалист управляющей компании ОЭЗ «Дубна» Наталья Воронова. – «Сегодня исключена ситуация, когда представители разных департаментов перекидывают обращение друг на друга, в то время как резидент ожидает оперативного решения проблемы».

В Okdesk.PMA внутри каждого обращения есть история изменений: кто инициировал, какую информацию внес, кто взял в работу или отложил, есть ли задержка по срокам исполнения. Это позволяет контролировать процесс без постоянного микроменеджмента.

«Сейчас все предельно понятно: приступили к работе или нет и почему», – обращает внимание Иннокентий. – «Диспетчер тоже меньше загружен, потому что видно, кто и чем занят. Если со стороны резидента возникают вопросы, то в личном кабинете резидента Okdesk.PMA есть доступ ко всей истории работы с обращением».

Автоматизация узких кастомных процессов и резервы для дальнейшего повышения эффективности

Официальные обращения от резидентов, например, по техническим условиям, ранее готовились посредством заполнения открытых полей в PDF-документах.

«Мы столкнулись с тем, что наши PDF-формы никто не хочет заполнять из-за сложности редактирования документа именно в этом формате», – поясняет Наталья Воронова. – «Сделали аналогичный Word, который гораздо легче заполнять и редактировать. Теперь нужные поля с помощью автоподставляются в Okdesk.PMA».

Что касается контроля SLA: хотя сроки сейчас используются в мягком



формате и редко применяются как «кнут», сам факт их наличия и возможности отслеживать загрузку и просрочки дают понимание потенциала.

«Сроки выполнения указаны номинально, но если мы начнем их упорно контролировать, эффективность вырастет раза в полтора», – отметил Иннокентий.

Промежуточные результаты использования Okdesk.PMA

«Результаты внедрения единой цифровой платформы стали ощутимы практически сразу», – резюмирует итоги работы в системе Okdesk.PMA Иннокентий Карпов. – «Во-первых, существенно сократилось число внутренних коммуникаций и споров о том, какое подразделение должно нести ответственность за выполнение заявки. Во-вторых, благодаря системному подходу в обработке обращений резидентов, появилась прозрачность и повысилась управляемость: стало видно, кто и когда приступил к задаче, где и почему возникли задержки, диспетчерам стало комфортнее выполнять свои функции. А самое главное – качественные изменения в работе с управляющей компанией отмечают наши арендаторы».

Таким образом, число висящих заявок сократилось почти вдвое – с 294 до 154. Благодаря повышению уровня прозрачности взаимоотношений снизилось и количество конфликтных ситуаций.

«Сейчас все фиксируется, и никто не будет спорить о том, что обращение принято и находится в работе», – кон-

статирует Наталья Воронова. – «Внутреннее распределение задач тоже стало прозрачным и управляемым: вместо хаотичных передач появилась структура, при которой исполнители понимают свою зону ответственности и оперативно реагируют».

Дальнейшие планы

Сегодня в управляющей компании ОЭЗ «Дубна» есть понимание дальнейшего развития: система уже отображает данные и руководители видят, где необходимо усиливать дисциплину сотрудников, а также повышать ответственность исполнителей через контроль SLA.

«На данный момент обсуждаются сценарии, при которых Okdesk.PMA получает статусы из сторонних систем, например внешних систем документооборота», – делится планами Наталья. – «Таким образом резидент сможет увидеть, на какой стадии согласования находится его запрос».

Также в планах – привязка оплат и формирование платежных QR-кодов для физических лиц, которым предоставляются дополнительные платные услуги.

«Мы хотим, чтобы в счетах Okdesk.PMA генерировался QR-код и клиент мог сразу оплатить услугу, а потом уже информация шла в 1С для бухгалтерии», – завершает разговор Иннокентий. – «Надеюсь, выполнение этой задачи станет очередным существенным шагом в нашем плодотворном сотрудничестве с командой Okdesk.PMA».