



ООО «БайкалСервисГрупп»

**Комплексное техническое обслуживание и эксплуатация
инженерных систем объектов недвижимости**

www.бсг.рф
8(3952) 50-45-35

Анонс презентации

Рассмотрим диаграмму, позволяющую оценить преимущества и недостатки двух бизнес-моделей эксплуатации инженерных систем объектов недвижимости - при «комплексном обслуживании» и с «привлечением множества подрядчиков». Сравним критерии, влияющие на построение кривых ценностей. Критерии расставлены в порядке приоритета с точки зрения эффективности управления объектом и оцениваются по пятибалльной шкале.

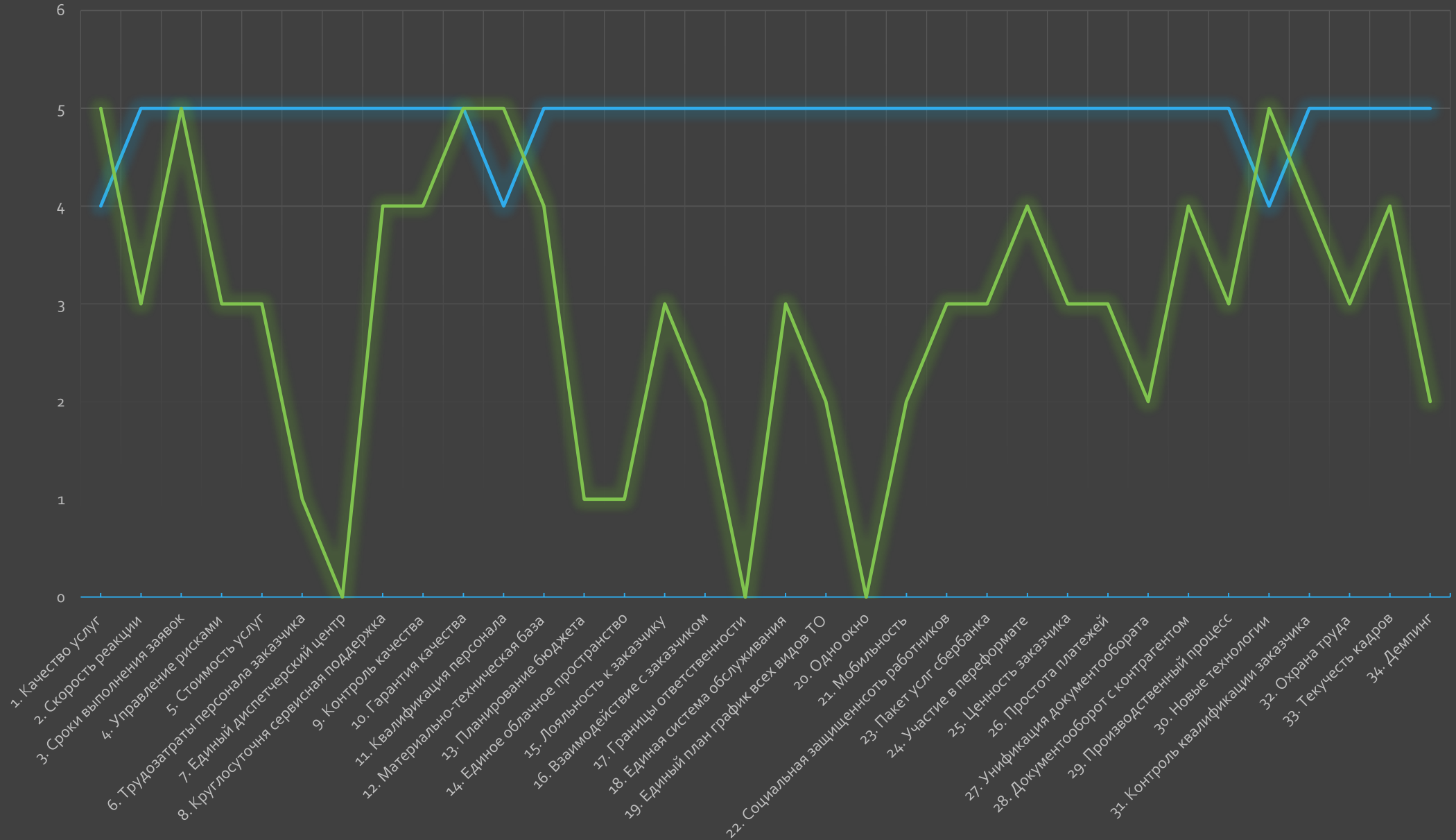
Полная стоимость проекта формируется из чистой цены услуг и ряда дополнительных финансовых затрат, возникающих в ходе эксплуатации и связанных с организационными, производственными, интеллектуальными процессами.

!!! Риски, связанные с социальной защищенностью и квалификацией работников мелких подрядных организаций отрицательно влияют на имидж Заказчика и безопасность людей на объекте.



Кривые ценностей предлагаемой и существующей бизнес-моделей



— Комплексное обслуживание — Множество подрядчиков






BAIKAL SERVICE GROUP

Критерии	Комплексное обслуживание (баллы)	Множество подрядчиков (баллы)	Комментарий
 1. Качество услуг	4	5	У узкопрофильной компании качество предоставляемых услуг может быть выше.
 2. Скорость реакции	5	3	<p>Скорость реакции на аварийные инциденты зависит от нескольких факторов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оперативной работы диспетчерской службы; - грамотного управления и координации линейного персонала; - мобильности и квалификации аварийных бригад; - наличия резервного персонала. <p>Ввиду отсутствия единой диспетчерской службы и одного общего руководителя, процессы реагирования могут быть недостаточно отлажены.</p>
 3. Сроки выполнения заявок	5	5	<p>Сроки выполнения заявок зависят от:</p> <ul style="list-style-type: none"> - материально-технической базы; - финансового потенциала компании; - оперативной работы проектно-сметного отдела; - наличия в резерве дополнительного персонала. <p>Теоретически, две рассматриваемые модели обслуживания имеют равные возможности для реализации поставленных задач за равное количество времени.</p>



Критерии	Комплексное обслуживание (баллы)	Множество подрядчиков (баллы)	Комментарий
 <p>4. Управление рисками</p>	5	3	При обслуживании объекта несколькими подрядчиками отсутствует полная ответственность за систему (объект) в целом. Каждый подрядчик действует в рамках своего договора и не особо заинтересован в нормальной работе неподконтрольных ему подсистем. Заказчику нужно изучить концепцию управления каждой компании, выявить слабые места и минимизировать риски. Роль координатора при этом полностью переходит на службу заказчика.
 <p>5. Стоимость услуг</p>	5	3	При комплексном обслуживании стоимость услуг ниже ввиду следующих объективных причин: - оптимизация транспортных и управленческих расходов; - снижение нормы прибыли при больших объемах.
 <p>6. Трудозатраты персонала заказчика</p>	5	1	Трудозатраты измеряются количеством времени, необходимого для выполнения работы и увеличиваются при взаимодействии с несколькими подрядчиками, а именно: 1. Проведение дополнительных конкурсных (закупочных) процедур. 2. Ведение нескольких договоров. 3. Оплата счетов разным контрагентам в разное время. 4. Взаимодействие с большим количеством ответственных лиц. 5. Регулирование взаимодействия между подрядчиками.





Критерии	Комплексное обслуживание (баллы)	Множество подрядчиков (баллы)	Комментарий
 <p>7. Единый диспетчерский центр</p>	5	0	<p>Преимущество единого диспетчерского центра:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Единое окно приема заявок. 2. Структурирование заявок по всем системам. 3. Распределение и контроль сроков исполнения. 4. Аналитика количества и видов заявок в разрезе объектов и инженерных систем. 5. Отчетные формы по всем системам.
 <p>8. Круглосуточная сервисная поддержка</p>	5	4	<p>При комплексном ТО всегда внедряется круглосуточная диспетчерская служба и создаются бригады дежурного оперативно-ремонтного персонала. Также на практике применяется модель, при которой функционал различных технических работников в ночное время совмещает один дежурный специалист.</p>
 <p>9. Контроль качества</p>	5	4	<p>При комплексном техническом обслуживании заказчику проще организовать эксплуатационный контроль производства работ на объекте, охватив при проверке сразу все инженерные системы в одно время.</p>





Критерии	Комплексное обслуживание (баллы)	Множество подрядчиков (баллы)	Комментарий
 10. Гарантия качества	5	5	В обеих моделях эксплуатации можно получить одинаково высокое качество услуг. Следует учитывать, что при слишком низкой стоимости контракта качество работ будет ниже, а гарантийные обязательства могут выполняться не в полном объеме.
 11. Квалификация персонала	4	5	Узкоспециализированная компания может проходить дополнительное сертифицирование на единичное оборудование, установленное у заказчика.
 12. Материально-техническая база	5	4	При комплексном обслуживании инженерной инфраструктуры неизбежно возникает потребность в развитии различных ремонтно-технических отраслей. Увеличиваются производственные площади, возрастает парк оборудования, инструмента, автотранспорта и т.д.





Критерии	Комплексное обслуживание (баллы)	Множество подрядчиков (баллы)	Комментарий
 13. Планирование бюджета	5	1	При комплексном обслуживании вся статистика по расходным материалам и запасным деталям используемых для: ТО, ЗИП и по дополнительному вновь смонтированному оборудованию хранится в одном источнике и может быть предоставлена в одной сводной таблице. Для сбора данной информации от разных подрядчиков Заказчику потребуется время и определенные договоренности.
 14. Единое облачное пространство	5	0	Для эффективного мониторинга и формирования заявок возникает потребность в одновременной онлайн работе с файлами, как заказчика так и подрядчика. При комплексном обслуживании данный инструмент внедряется в кратчайшие сроки.
 15. Лояльность к заказчику	5	3	Занимая позицию «технического управляющего», аутсорсинговая компания, выполняющая весь спектр услуг по обслуживанию инженерной инфраструктуры объекта зачастую может безвозмездно производить мелкие работы, не входящие в договор с целью подстраховки заказчика и выстраивания с ним дружеских отношений.



Критерии	Комплексное обслуживание (баллы)	Множество подрядчиков (баллы)	Комментарий
 <p>16. Взаимодействие с заказчиком</p>	5	2	<p>При комплексном обслуживании возможно проведение совещаний при минимальном кворуме, охватив при этом все вопросы касательно инженерных систем. Также полностью снимается вопрос по допуску к производству работ сторонних организаций.</p>
 <p>17. Границы ответственности</p>	5	0	<p>При комплексном обслуживании исключается необходимость в урегулировании вопросов касательно границ ответственности.</p>
 <p>18. Единая система обслуживания</p>	5	3	<p>Преимущества Единой системы обслуживания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Единая структура управления персоналом. 2. Единая методика ведения эксплуатационной документации. 3. Унифицированная система документооборота. 4. Одна модель производства работ. 5. Одно ответственное лицо.






Критерии	Комплексное обслуживание (баллы)	Множество подрядчиков (баллы)	Комментарий
 19. Единый план график всех видов ТО	5	2	Единый план график позволяет осуществлять комплексное управление техническим состоянием и восстановлением ресурса оборудования, а также выполнять надзор за производством всех видов работ на объекте.
 20. Одно окно	5	0	«Одно окно» - принцип получения комплексного сервиса в одном месте и из одного источника. Позволяет минимизировать документооборот, экономит время реализации услуг.
 21. Мобильность	5	2	Как правило, при комплексном обслуживании за объектами закреплен служебный автотранспорт, находящийся в дежурном режиме для оперативного реагирования на аварии любой из систем. В случаях, когда на заявку требуется отправить работников разной специализации, при комплексном обслуживании это занимает минимальное время.



Критерии	Комплексное обслуживание (баллы)	Множество подрядчиков (баллы)	Комментарий
 22. Социальная защищенность работников	5	3	Социальная защищенность работников является важным фактором при управлении крупной компанией. Полный социальный пакет, действительные налоговые и пенсионные отчисления, материальная помощь и т.д. все это создает спокойные и достойные условия труда для сотрудников компании.
 23. Взаимные услуги	5	3	Работая с крупной компанией, заказчику интересно взаимодействовать с исполнителем в части продвижения своих услуг (например если это банк): <ul style="list-style-type: none"> - зарплатный проект; - кредитование; - лизинговые услуги; - эквиринг.
 24. Капитальный ремонт объектов	5	4	Участие эксплуатирующей организации на этапе разработки предпроектной и проектно-сметной документации, а также осуществления надзора строительно-монтажных работ и участие в приемке объектов в эксплуатацию.



Критерии	Комплексное обслуживание (баллы)	Множество подрядчиков (баллы)	Комментарий
 25. Ценность заказчика	5	3	<p>Ключевые критерии оценки значимости клиента:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Крупный контракт. 2. Долгосрочные отношения. <p>Например, для компании, обслуживающей лифты заказчик не является крупным клиентом т.к. на 300 объектах имеется всего 10 лифтов. По меркам подрядчика это обычный клиент сравнимый с жилым домом. Ситуация меняется, если лифты это лишь малая часть (1-10 %) инженерных систем большого контракта на комплексное обслуживание. Отсюда возрастает лояльность к клиенту.</p>
 26. Простота платежей	5	3	<p>Чем меньше договоров, тем меньше нагрузки на службы заказчика:</p> <ul style="list-style-type: none"> - юридическую; - эксплуатационную; - бухгалтерию и т.д. <p>Высвобождается интеллектуальный потенциал, который можно направить на реализацию других задач, например на усиление контроля качества получаемых услуг и пр.</p>
 27. Унификация документооборота	5	2	<p>Как правило, у каждой компании существуют свои утвержденные внутренние формы документов. Можно предусмотреть договорами определенные стандарты документов, но на практике это плохо внедряется.</p>




Критерии	Комплексное обслуживание (баллы)	Множество подрядчиков (баллы)	Комментарий
 28. Документооборот с контрагентами	5	4	Крупный объект недвижимости имеет 18-24 вида различных инженерных систем. Работая с одним подрядчиком, заказчик выстраивает одну систему документооборота. Заключая договоры с несколькими компаниями, нагрузка по наладке процесса документооборота пропорционально возрастает и распределяется на службу заказчика.
 29. Производственный процесс	5	3	Производственный процесс состоит из следующих процессов: <ul style="list-style-type: none"> - технологический процесс; - снабжение; - транспортировка; - хранение; - контроль. Зная производственный процесс подрядчика, заказчику проще прогнозировать сроки выполнения работ, учитывать риски, осуществлять контроль качества выполняемых работ.
 30. Новые технологии	4	5	Узкопрофильные специализированные компании активно отслеживают и используют новые технологии в своей деятельности. Речь идет о профессиональных компаниях.



Критерии	Комплексное обслуживание (баллы)	Множество подрядчиков (баллы)	Комментарий
 31. Контроль квалификации	5	4	Выступая в роли «технического управляющего» объекта недвижимости, управляющая компания обеспечивает должную квалификацию своих специалистов, а также предлагает рекомендации в части повышения квалификации кураторов, ответственных за инженерные системы со стороны заказчика.
 32. Охрана труда	5	3	Согласно ТК РФ, в случае если численность работников компании превышает 50 человек создается служба охраны труда или вводится должность специалиста по охране труда, имеющего соответствующую подготовку. Зачастую многие мелкие компании с численностью менее 50 человек не уделяют должного внимания организации охраны труда в отличии от крупных компаний, где специалист по ОТ состоит в штате компании.
 33. Текучесть кадров	5	4	Естественная текучесть (3-5% в год) способствует своевременному обновлению коллектива и не требует особых мер со стороны руководства и кадровой службы. Текучесть кадров ООО «БайкалСервисГрупп» составляет 1 % в год, что благоприятно сказывается на качестве обслуживания ввиду того, что персонал знаком с оборудованием и не требуется дополнительного времени на его изучение новыми работниками.



Критерии	Комплексное обслуживание (баллы)	Множество подрядчиков (баллы)	Комментарий
 34. Демпинг в конкурсных процедурах	5	2	Демпинг в данной презентации рассматривается как отрицательный фактор, влияющий на качество предоставляемых услуг и безопасные условия труда.

ООО «БайкалСервисГрупп» на объектах Байкальского банка

- Трехлетний опыт работы;
- ТО инженерных систем административных зданий ПАО Сбербанк площадью 30 000 м²;
- Филиальная сеть более 300 объектов;
- Обслуживание 24 видов инженерных систем;
- Работы по мелкому ремонту (замки, двери, окна и т.д.);
- Численность технического персонала, задействованного в проектах - 50 человек;
- Комплектация объектов оборудованием и инструментом на сумму более 3 млн. рублей;
- Задействованный в проекте автотранспорт - 10 единиц;
- Организация совместной работы диспетчерских служб заказчика и подрядчика.

