

Facilities Management

Обслуживание офисной и производственной инфраструктуры

Эйвас Аблязизов©

Для участия в круглом столе

(журнал Административный Директор,, 19 Мая , 2015)

<https://ru.linkedin.com/pub/eyvas-ablyazizov/>

□ **Обзор**

□ **Процесс**

□ **Модели управления**

□ **Коммуникация**

Facilities Management – что это?



Строение системы Facilities

Ежедневная и периодическая уборка,
Специальные услуги по уборке.
Промышленная уборка, частичная уборка

Физическая охрана, видеонаблюдение,
управление в аварийных ситуациях,
Специализированные услуги, консультации.

Организация питания, обслуживание мероприятий, кондитерские изделия торговые автоматы.

аренда, обслуживание зданий и сооружений,
территории, защита от повреждений,
инженерные услуги, HVAC

центральный и вспомогательный офисы,
социальная среда, управление персоналом



Процесс управления услугами



Фрагментарная система управления, приводящая к многократным повторяющимся действиям, для обеспечения бесперебойного снабжения услугами. Затраты ресурсов на уровне операционного управления



Операционное управление осуществляется FM компаниями. Один контакт для взаимодействия и управления. Затраты ресурсов на стратегическом уровне.

Модель управления **A** : Единичные услуги или услуги по запросу.

- **По типу услуг:** Отдельные услуги (уборка, обеспечение питанием, обслуживание систем)
- **По месту оказания услуг:** география расположения подразделений Заказчика
- **По возможностям предоставления услуг:** Провайдер специализированных услуг, внутренняя экспертиза
- **Применение этой модели:** для определенных критических услуги, для реализации стратегических задач компании, при наличии на рынке специализированных поставщиков, при наличии ограничений по местоположению, большие FM компании не имеют возможности представить услуги по всей географии по конкурентоспособной цене

- Заказчик определяет КПД по выполнению определенных видов услуг, важных для Заказчика (например, обслуживание инженерного оборудования, охрана и безопасность).
- Более высокий приоритет с точки зрения получения качественной услуги (например, обеспечение питанием сотрудников, безопасность). Для определенных подразделений Заказчика, где существующий подрядчик IFM не может оказывать услуги, оптимально заключать контракты с локальными компаниями для отдельных услуг.

Риски при внедрении	Внедрение этой модели возможно на региональном / локальном уровне, для фокусировании на качестве услуг от провайдеров. Уровень рисков минимальный.
Консолидация провайдеров услуг	Консолидация провайдеров услуг в небольшом объеме
Потенциальная экономия	Снижение расходов невысокого уровня, так как как объем услуг небольшой. Получить большую экономию возможно, если отдельная услуга будет оказываться консолидированным провайдером высокого уровня географического покрытия.
Риски при выполнении	Риски при оказании услуг достаточно низкий, так как будут определены КПД в SLA на оказываемые услуги, однотипные для различных подразделений.

Модель управления В: Объединение услуг (пакетный тип услуг).

- **По типу услуг:** инженерные системы, объединённые услуги по противопожарной безопасности и охране; вспомогательные услуги, обслуживание территории (уборка площадок, дорог, снега и т.п)
- **По месту оказания услуг:** могут быть объединены для одного региона или даже для страны. Обычно объединение происходит по территориальному признаку, в определённой области услуг.
- **По возможностям предоставления услуг:** Провайдеры специализированных услуг, выбраны для объединения именно по этим услугам. Провайдеры оцениваются по их возможности предоставлять услуги для Заказчика на долгосрочной основе.
- **Применение этой модели:** Когда консолидация провайдеров - цель компании Заказчика, когда организация относится с осторожностью к внедрению интегрированной модели управления FM, поэтому объединение по услугам может произойти раньше. Когда Заказчик планирует получить экспертизу и знания по всем видам услуг (Hard & Soft).

Возможен выбор провайдеров по оказанию объединённых услуг, как первый этап для внедрения следующей модели. Виды сервисов могут быть объединены и отданы на аутсорсинг единому провайдеру услуг; Объединение по месту расположения подразделения компании Заказчика: отдельно для производственных и офисных помещений/зданий. Для выполнения особо важных/качественных услуг, более сложный процесс отбора провайдеров. Привлечение меньшего количества провайдеров, в зависимости от потребностей Заказчика.

Риски при внедрении	Внедрение этой модели оптимально проводить на региональном уровне, для усиления влияния на провайдеров услуг. Возможен риск среднего уровня
Консолидация провайдеров услуг	Возможная консолидация провайдеров на довольно высоком уровне, но менее в сравнении с глобальной моделью объединения
Потенциальная экономия	Возможное значительное снижение расходов, при соответствующем планировании активностей
Риски при выполнении	Риск выполнения достаточно низкий, так как будут определены КПД в SLA на оказываемые услуги, даже если услуги оказываются для различных подразделений.

Модель управления У: Интеграция управления FM с провайдером услуг.

- **По типу услуг:** Все виды услуг с одновременной оптимизацией типов услуг
- **По месту оказания услуг:** на глобальном и региональном уровне
- **По возможностям предоставления услуг:**
Возможности провайдеров должны быть корректно оценены во всем взаимосвязанным сервисам
- **Применение этой модели:** Большой объём услуг различных видов и направлений

- Интеграция с провайдером услуг в виде аутсорсинга возможна в различных географических масштабах, с определённым уровнем управления порядком и качеством оказания сервисных услуг.
- Практически внедрено в некоторых странах Западной Европы. С некоторыми из провайдеров возможно подписание отдельных контрактов. Возможно привлечение субподрядчиков.
- Уменьшение количества провайдеров улучшает качество управления оказания услуг.

Риски при внедрении	Невысокий уровень рисков
Консолидация провайдеров услуг	Возможно увеличение количества провайдеров
Потенциальная экономия	Потенциально высокий уровень экономии по отдельным видам услуг.
Риски при выполнении	Риск невыполнения достаточно низкий, так как будут определены КПД в SLA на оказываемые услуги, даже если услуги оказываются для различных подразделений

Гибридные модели управления

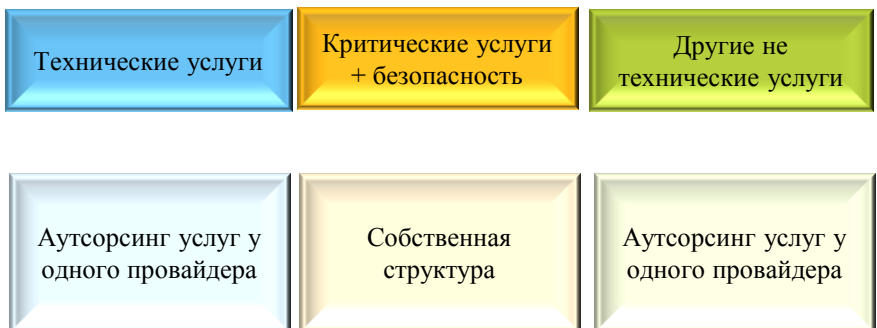
Собственная структура + отдельные услуги



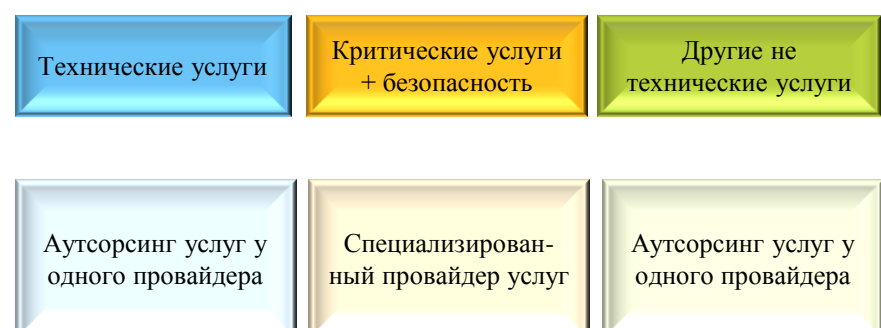
Собственная структура + объединённые услуги



Собственная структура + интегрированная FM структура



Отдельные услуги Объединённые сервисы и интегрированная FM структура



Коммуникация с FM-компанией

Facilities Management Team

Ежедневно: контроль выполнения услуг по объёму и качеству

Еженедельно: представление еженедельных отчётов
обзор корректирующих действий

Ежемесячно: анализ выполнения ключевых КПД
обеспечение данными по типам и объёму услуг
план корректирующих действий

Ежеквартально: обзор выполнения ключевых КПД
обзор выполнения основных пунктов SLA
выполнение плана корректирующих действий

Ежегодно:
Обзор выполнения оперативных/стратегических КПД, анализ затрат на период
Обзор выполнения соглашений об оказании сервиса (SLA)

FM company KAM / AM

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ И УЧАСТИЕ

*С Уважением,
Эйвас.*

<https://ru.linkedin.com/pub/eyvas-ablyazizov/>