

Тенденции за развитие в подкрепа на бизнеса



ПРОФЕСИОНАЛНО
ПОЧИСТВАНЕ



ТЕХНИЧЕСКА
ПОДДРЪЖКА



СТРОИТЕЛНО-РЕМОНТНИ
ДЕЙНОСТИ



БИЗНЕС УСЛУГИ



ОЗЕЛЕНЯВАНЕ

От фасилити мениджмънт към
стратегическо партньорство и
интегрирано предоставяне на услуги

▶ Фасилити мениджмънт пазара в България

В началото, фасилити компаниите:

- ▶ Управлявахме отделни услуги
- ▶ Ползвахме много и различни подизпълнители
- ▶ Участвахме в търгове за малък брой клиенти и договори

В последствие, клиентите поискаха:

- ✓ Да се фокусират върху основния си бизнес
- ✓ Да намалят разходите
- ✓ Да подобрят качеството на обслужването
- ✓ Да въведат най-добри практики
- ✓ Да прехвърлят риска

▶ Пазарни тенденции: Аутсорсинг

- Бавен темп на аутсорсинга за периода до 2016, но значително нарастване през 2017
- Почистване и спомагателни услуги
- Техническа поддръжка и услуги
- Предоставяне на комплексни услуги

ЛИПСА НА КВАЛИФИЦИРАН ПЕРСОНАЛ!

▶ Пазарни тенденции: Аутсорсинг

Адекватно решение за липсата на квалифициран персонал:

- Гъвкава работна сила
- По-голяма ефективност
- По-малка нужда от обучения
- По-добро оборудване
- По-малко трудови проблеми

▶ Решения от практиката: Аутсорсинг

Клиент: Търговски комплекс в страната
Клиентът има собствен отдел за хигиенизиране на търговския комплекс
Въпреки по-високата цена, те се съгласяват с нашето предложение

Защо?

- Липса на персонал в града от страната
- Липса на ноу-хау в почистване на търговски комплекси (вкл. типа оборудване, количеството оборудване и нужния инвентар при почистване на търговския комплекс)

▶ Решения от практиката: Аутсорсинг

Клиент: Мобилен оператор

Клиентът има вътрешно звено за следене на пожарогасителите

Защо?

- Отговорността е външна за организацията
- Като самостоятелна услуга се плаща ежемесечно разход за труд; като аутсорсната услуга се плаща отложено на един доставчик

▶ Пазарни тенденции: Устойчивост и енергийна ефективност

Основни компоненти от ФМ вече се разглеждат при дизайн на сградата:

➤ ОВиК инсталация, покриви, складови площи, BMS, системи за сигурност, пожаробезопасност, подове, сметоизвозване

Енергиен мениджмънт и контрол върху разходите за електроенергия

Целесъобразно използване на офис помещенията, материалите за изграждане, вентилацията, енергийната ефективност на сградата

▶ **Пазарни тенденции:**
Устойчивост и енергийна ефективност

Клиент: ИТ Конгломерат

В партньорство с английска фирма изградихме система за оптимизиране на работните процеси на кондензатори на външни тела (компресорни системи)

- Достигнахме до 20% спестяване на електроенергията на машините и превключване на компресорите в по-ефикасен работен режим
- Намаление на разхода



▶ **Пазарни тенденции:**
Устойчивост и енергийна ефективност

Клиент: Офис сграда

Енергиен мениджмънт на всички обслужващи системи чрез разумно менажиране на всички инсталации и постигане на по-ниски цени за наемателите.

- Сертифициране на сградата – клас А
- Почти 4 пъти по-нисък данък недвижими имоти

▶ Пазарни тенденции: Готовност за извънредни ситуации

Разработване и прилагане на стратегия за реакция

- Времена за реакция за разрешаване проблемите с инсталациите

Идентифициране и осигуряване на необходими ресурси

- Складови наличности с резервни части за оборудване
- Заместващо оборудване за определени инсталации
- Професионално оборудване на локация
- Допълнителен човешки ресурс за извършване на дефинирани и недефинирани специализирани дейности

▶ Пазарни тенденции: Готовност за извънредни ситуации

Клиент: Финансова институция с разпръсната структура

- 97 хил. кв. м. РПЗ и над 250 локации
- Влизаме за 10 дни след бързо решение на клиента да избере нашите услуги
- Осигуряваме оборудване, персонал, материали, консумативи за всички локации в страната
- Никакви трусове поради промяната в модела на работа и изпълнението на дейностите

▶ Пазарни тенденции: Готовност за извънредни ситуации

Клиент: Мобилен оператор

- Наводнение – реакция за изсмукване на вода от 12 до 2 сутринта

Клиент: Промислено предприятие, работещо 24/7

- Спиране на чилър, охлаждащ вода за производствени мощности – работа на място до възстановяване на машината; налични резервни части на склад за всякакъв тип ремонти

Клиент: Нощен клуб

- Празници – готовност за отремонтиране на проблеми от всякакво естество с климатичната инсталация по време на Коледа и Нова година

▶ Пазарни тенденции: Интегриране на услугите

Прозрачност

Облекчена отчетност

Намалени разходи

- ✓ Счетоводни – една месечна фактура
- ✓ Административни – ТРЗ и Юридически

Централизиране

- ✓ Единен ясен бюджет
- ✓ Единна централизирана структура за управление
- ✓ Един контакт за всички дейности в лицето на
Координатор Проекта

Контрол на качеството, посредством добре организирана структура на отговорности, системи за контрол и нива на ескалация

▶ Пазарни тенденции: Интегриране на услугите

Клиент: Ритейлър с разпръсната структура

- Поема се контрола върху всички фасилити дейности
- Поема се настоящия персонал, ангажиран с тези дейности
- Намалява административната тежест
- Клиентът получава един бюджет за цялата година, който се изпълнява

▶ Пазарни тенденции: Интегриране на услугите

Клиент: Верига бензиностанции

- Извършваме всички услуги, които клиентът поиска – ремонти на всичко – сграден фонд, прилежащо оборудване и пр.
- Реакция 24/7 с времена за реакция от 30 мин. до 6 часа за всички локации в страната

Защо?

- ✓ Изцяло е прехвърлена отговорността
- ✓ Клиентът поддържа само мениджмънт персонал
- ✓ Условиата за плащане и реакцията
- ✓ Решение за всеки проблем във всеки един момент

▶ Пазарни тенденции: Интегриране на услугите

Клиент: Мобилен оператор

- ▶ Намаляване на оперативните разходи, чрез намаляване на тежестта за административен персонал с над 20%
- ▶ Клиентът се фокусира върху основния си бизнес
- ▶ Извършваме всички услуги, които поиска клиента

▶ Пазарни тенденции: Оптимизация

- ✓ Преосмисляне нуждата от материали, консумативи за хигиенизиране
- ✓ Продажба, наем на оборудване, предоставяне на обратно оборудване, лизингови схеми
- ✓ Гъвкави решения и финансови схеми спрямо нуждите
- ✓ Повече с по-малко!

▶ Пазарни тенденции: Оптимизация

Клиент: Летищен оператор

През 2017, осъществихме проект за спестяване чрез консумативи

➤ Осигуряваме 21% намаление на обема на използвани консумативи

Клиент: Финансово-застрахователна група

➤ Предоставяне оборотни UPS при нужда от ремонт

▶ Пазарни тенденции: Оптимизация

Клиент: Финансова институция с разпръсната структура

➤ Разработена схема за поддръжка, включваща наем на оборудване, профилактика и ремонти на оборудването и замяна на оборудването след изтичане на жизнения цикъл

✓ Всичко срещу една месечна такса

Клиент: Производствено предприятие в страната

➤ Нужда от разширяване на производствения капацитет преди да е приключил ремонт на базата

✓ Предоставяне на климатици под наем

► Проблеми от практиката:

- Квалифицирана работна ръка в България
- Необходимост от реакция до всяка точка на България при лоша инфраструктура
- Нелоялна конкуренция, която работи в сивия сектор
- Грешно-изготвени бюджети
- Грешката „най-ниска цена“
- Искания за твърдо договорена цена без е дадена достатъчно информация
- Незачитането на договорните взаимоотношения
- Промяна на условията след като е спечелен търг
- Неправилно задавани документи

▶ Проблеми от практиката: Най-ниска цена

Клиент: Компания от енергийния сектор

Търг – най-ниска цена

Най-ниската цена е условие за избор на изпълнител по търга

- Обслужваме клиента от над 5 години и успяваме да запазим обслужването въпреки увеличенията на заплатите
- В новия търг, клиентът избира фирма, която е предоставила най-ниска цена

▶ Проблеми от практиката: Грешно изготвени бюджети

Клиент: Офис – 2000 кв. м.

- Голямо желание от наша страна да влезем в обекта
- Приемаме да работим на база настоящия бюджет като лимитираме дейностите съобразно бюджета
 - ✓ Работим така три (3) месеца
 - ✓ Клиентът се развива, наема пъти повече персонал
 - ✓ Недоволство сред служителите, намаление на продуктивността

▶ Засилващи се тенденции

- ✓ Превръщане на фасилити мениджмънт компанията в стратегически партньор на бизнеса
- ✓ От доставчик по договор към създател и изпълнител на бюджета за фасилити услуги
- ✓ От управляващ изпълнението на услугите към изпълнител на самите услуги



Mundus Services

1528 Sofia Bulgaria
7 Iskarsko Shose Blvd,
Trade Center Europe,
Building 8

www.mundus.bg | office@mundus.bg