

Информационные технологии для facility management

» У вас большое количество арендных договоров с неуправляемым, просроченным графиком платежей? Вы не можете оценить операционные затраты? У вас целый вал жалоб от арендаторов на качество обслуживания? Вы сомневаетесь в качестве уборочной службы и технической эксплуатации? Вы не можете контролировать план выполнения технического обслуживания? Чем занимаются ваши инженеры и аварийные службы – для вас большой секрет? Вас больше не устраивают размеры счетов за коммунальные услуги?

Виктор Ильин*

Эти и другие актуальные вопросы можно решить только с помощью бизнес-процессов и информационных технологий. О внедрении и применении информационных технологий для решения задач facility management и пойдет речь в этой статье.

ОБЛАСТИ ПРИМЕНЕНИЯ, ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

Согласно международной терминологии, принятой прежде всего на европейском рынке facility-менеджмент, выделяют следующие жизненные циклы объекта недвижимости:

- подготовка, проектирование объекта;
- реализация, строительство объекта;
- эксплуатация, управление объектом;
- реконструкция, изменения назначения объекта;
- санация, модернизация объекта;
- снос, утилизация объекта.

Эксплуатацию как основной жизненный цикл объекта недвижимости разделяют на следующие функциональные области:

- техническое управление (ТФМ) – эксплуатация, обслуживание инженерных систем зданий;
- инфраструктурное управление (ИФМ) – уборочный сервис, обслуживание инфраструктуры (мебель, двери, окна и прочее), вывоз и утилизация мусора, служба приема, сервис питания, телекоммуникации и т. д.;
- коммерческое управление (КФМ) – бухгалтерский, налоговый учет, управление доходами в части арендного бизнеса, расчет с подрядными, энергоснабжающими и коммунальными организациями, администрирование договоров, бюджетирование, управление затратами.

Для наиболее успешного внедрения и применения информационных технологий

их рекомендуется использовать для всех указанных функциональных областей, последовательно внедряя комплекс программных продуктов как основу информационной системы. При этом цифровые данные об объекте недвижимости в качестве основы построения информационных систем должны собираться и обрабатываться на всех этапах жизненного цикла.

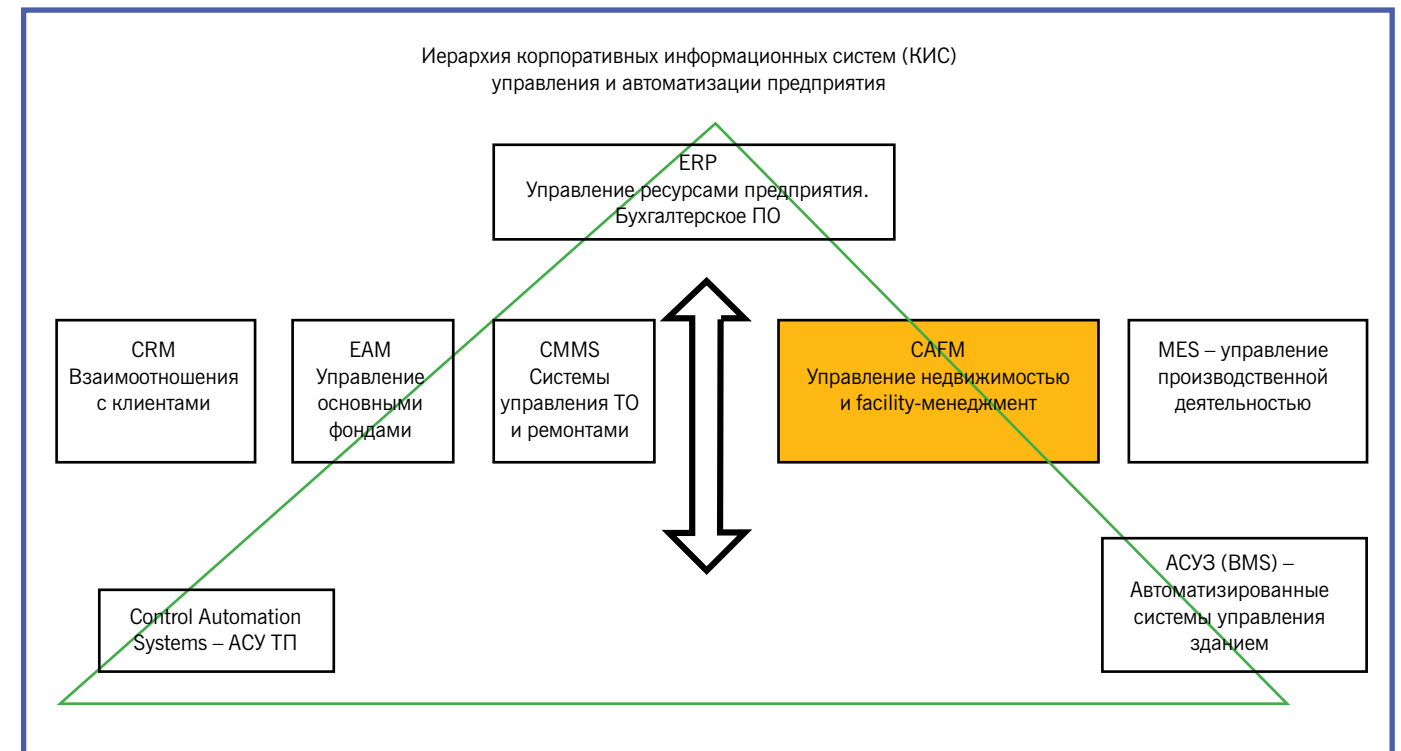
Внедрение информационных систем важно для всех сторон, участвующих в судьбе объекта недвижимости:

- для собственников, инвесторов, девелоперов (сохранение и повышение доходности инвестиционного объекта недвижимости, контроль затрат);
- для крупных, корпоративных, якорных арендаторов (снижение операционных затрат, поддержка основных бизнес-процессов на арендуемых площадях);
- для управляющих, сервисных компаний, facility-менеджмента (обеспечение качества предоставляемых услуг на контрактном объекте, организация основных бизнес-процессов).

Можно выделить следующие наиболее актуальные прикладные задачи для внедрения информационных систем на российском рынке управления недвижимостью:

- управление арендными отношениями, договорами аренды;
- контроль операционных затрат, построение систем типа open book;
- построение help desk для приема заявок от клиентов, управления нарядами;
- планирование и организация планового технического обслуживания;

Эти и другие задачи можно оперативно, качественно и без дополнительных накладных расходов реализовать только с использованием информационных систем.



На данный момент степень автоматизации даже такого критического процесса, как управление арендными отношениями, в России остается крайне низкой. При этом и крупные управляющие компании в большинстве используют по старинке Excel-таблицы для построения графика платежей или учета поступлений средств по аренде.

Таким образом, своевременное, точное управление доходами с оперативным, детальным контролем затрат и обеспечением высокого качества услуг является сейчас, с учетом кризисного состояния рынка, крайне актуальной задачей, успешно решаемой только с использованием информационных технологий.

ВИДЫ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Для управления недвижимостью можно выделить следующие основные виды программного обеспечения (ПО):

- бухгалтерское ПО, системы класса ERP;
- системы для facility-менеджмента класса CAFM, IWMS;
- ПО для АСУЗ (BMS).

Данные системы могут представлять собой как комплекс взаимосвязанных систем, так и использоваться автономно, без интерфейсов обмена данными.

Бухгалтерское ПО, например решения от компании 1С, а также системы класса ERP (Enterprise Resource Planning – комплексное управление ресурсами предприятия),

скажем, решения на базе MS Axapta, SAP, ORACLE, являются обязательным системным ПО, верхней частью комплекса информационных систем. Здесь как минимум должны выполняться процессы бухгалтерского и налогового учета, формироваться счета, акты, прочие обязательные по законодательству документы.

Системы класса ERP закрывают полностью бухгалтерский и налоговый учет, а также прочие задачи в части управления ресурсами, бюджетирования, управленческого учета и контроля затрат. Необходимо отметить, что крупные ERP системы могут включать в свой состав часть функций facility-менеджмента, непосредственно связанных с финансовыми

почувствуй
пульс
рынка

.....Что такое антикризисный Facility Management

.....Свежий взгляд на старые объекты

.....Возможно ли сохранить активы в новые времена

.....Что на самом деле означает "реструктуризация"

Еженедельная программа о коммерческой недвижимости на сайте www.crenews-tv.com

процессами, однако они не могут полностью решить все задачи по управлению недвижимостью.

Непосредственно для задач по управлению недвижимостью на международном рынке уже более 20 лет существует и развивается специализированное ПО класса CAFM (Computer Aided Facility Management), которое представлено множеством решений от различных производителей. В последнее время можно встретить также аббревиатуру IWMS (Integrated Workplace Management System) для обозначения класса систем, развивающихся в направлении комплексного управления объектами недвижимости как инвестиционными объектами. На российском рынке уже имеется система класса CAFM visual FM от немецкого разработчика компании Loy & Hutz AG (www.loyhutz.ru).

Система полностью переведена на русский язык и адаптирована к российскому рынку. Однако пока на рынке предложений подобного рода совсем не много.

» Современная система класса CAFM не требует выделения дополнительного персонала для работы с системой. Она имеет модульный состав, позволяющий внедрять набор модулей, учитывающий специфику и финансовые возможности клиента.

Последний кирпичик в комплексе информационных систем – ПО АСУЗ (автоматизированные системы управления зданием). Данное ПО устанавливается на диспетчерских станциях для контроля и управления инженерными системами здания.

Остановимся более подробно на системах класса CAFM как основе для управления недвижимостью.

Основными пользователями системы являются управляющие объектами недвижимости, менеджеры по работе с арендаторами, руководители административно-хозяйственных отделов, инженеры и техники службы эксплуатации и т. д.

Системы класса CAFM не требуют выделения дополнительного персонала для работы с системой или постоянной, монотонной работы человека с компьютером, например, как в случае с бухгалтерским ПО. Здесь не нужны сложные процессы обработки данных, постоянное внимание персонала или привлечение квалифицированных IT-специалистов, программистов, как в системах ERP. Главное – это регламентированный, периодический процесс работы штатного персонала на рабочих местах с программой.

Современная система класса CAFM имеет модульный состав, позволяющий внедрять определенный набор модулей, учитывающий специфику и финансовые возможности клиента. Как правило, в состав системы входят следующие основные модули, решающие в комплексе все задачи facility-менеджмента:

- модуль управления арендными отношениями (формирование и контроль графика платежей, составляющих оплаты в части базовой арендной ставки, операционных расходов, дополнительных услуг, в отдельных случаях может использоваться для задач управления взаимоотношениями с клиентами (аналог систем класса CRM));

- модуль управления площадями, конференц-комнатами и переговорными (контроль занятости помещений, планирование использования площадей с учетом их типа и технических характеристик, распределение площадей по арендаторам и внутренним службам, администрирование общих площадей, резервирование служебных помещений общего доступа, расчета площадей для БТИ, по методикам BOMA и др.);

- модуль администрирования договоров с контрагентами (администрирование договоров с подрядными компаниями, учет договорных условий, ведение реестра договоров, управление закупками);

- модуль управления заявками, неисправностями и нарядами, help desk (прием, регистрация заявок от клиентов, арендаторов, внутреннего персонала о неисправностях, жалоб, заявок на дополнительные услуги и внутренние сервисы, формирование и согласование нарядов, регистрация выполненных работ, подготовка исходных данных для актов, модуль может быть реализован на основе Web-интерфейса);

- модуль технической эксплуатации и планового обслуживания (регистрация неисправностей по оборудованию, планирование и контроль обходов, инспекций, планирование и контроль плановых мероприятий в соответствии с графиком, управление ресурсами);

- модуль планирования и контроля энергопотребления (регистрация, распределение и контроль показаний счетчиков энергопотребления, планирование и организация мероприятий по оптимизации энергопотреблению, первичные показания счетчиков могут автоматически считываться из АСУЗ);

- модуль управления документацией (учет эксплуатационной документации, подготовка полного комплекта отчетной документации, администрирование электронных документов).

Кроме этого, системы могут расширяться за счет дополнительных модулей (уборочный сервис, управление парковкой, ключами и прочее), а также через интерфейсы обмена данными с внешними системами (например, ERP, АСУЗ).

Как правило, системы построены на основе информационной базы данных (Access, SQL, ORACLE), содержащей реестры следующих учетных объектов: комплексы недвижимости, здания, площади, помещения, инженерное оборудование, инфраструктура, договоры и др.

Эта информация собирается в основном на этапе внедрения и дополняется, актуализируется персоналом в процессе работы с системой.

В процессе работы с системой персонал может выполнять следующие типовые действия в отношении учетных объектов: регистрировать заявки, происшествия, неисправности, показания счетчиков формировать наряды, планировать регламентные работы, резервировать помещения, планировать переезды, формировать отчетность, выполнять поиск и анализ необходимой информации, готовить отчетность.

С точки зрения программно-технических средств системы могут быть реализованы в любой конфигурации – начиная от отдельных рабочих мест с отдельной базой данных до конфигураций сервер – клиент с центральной базой данных и доступом в терминальном режиме либо по Web-интерфейсу. Web-интерфейс, как правило, используется для организации доступа внешнего персонала, например арендаторов и клиентов, к системе для оформления заявок в онлайн-режиме и контроля статуса заявок, нарядов и выполненных работ.

ВЫБОР

Прежде чем выбирать, необходимо принять принципиальное решение о необходимости внедрения программной системы. Тем более в настоящее кризисное время капитальные затраты в области ИТ – это совсем не модная тема. Важно понимать, что информационные системы – это не статья затрат, а средство их оптимизации.

Как правило, в российских организациях для решения базовых задач по управлению недвижимостью используется всем известный Excel: например, составляется план регламентных работ, ведутся реестры договоров и графики платежей. Для заявок используется почтовая программа. Многие организации вполне довольны этим решением и считают напрасными инвестиции в дополнительное программное обеспечение. Как определить критическую точку, когда простые и проверенные решения уже не помогают? По нашему опыту, существует ряд четких критериев, когда использование простой офисной программы становится недостаточным и необходимо рассмотреть варианты с внедрением специализированной системы класса CAFM.

КАК ВЫБИРАТЬ СИСТЕМУ, ПОСТАВЩИКА

Пока ответ на этот вопрос в России достаточно прост. Все серьезные продукты класса CAFM с интерфейсом на русском языке можно сосчитать на пальцах одной руки. Найти их несложно. Прежде всего необходимо обращать внимание на наличие опыта

Минимизация затрат комфортное пространство результативная работа эффективный бизнес



Горячая линия подписки:

тел.: **+7(495) 926 4575**

e-mail: **subscription@impresmedia.ru**

Подробные условия на сайте

www.interior.cre.ru

ИЗДАТЕЛЬСКИЙ ДОМ
IMPRESS MEDIA



в интересующей вас функциональной зоне, которые мы описывали раньше.

С ЧЕГО НАЧАТЬ?

Для начала необходимо четко определиться с вашими наиболее актуальными задачами, поскольку системы CAFM предлагают решение большого количества задач, одновременное решение которых может затруднить весь процесс внедрения.

По нашему опыту, можно выделить следующие наиболее критичные задачи для различных клиентов:

- владельцы, арендодатели, девелоперы: администрирование арендных платежей, расчет операционных затрат, администрирование заявок, жалоб от арендаторов.

- сервисные, управляющие компании, facility-менеджмент: организация ремонтных работ, обработка заявок, жалоб арендаторов. Учет расходных материалов. Контроль и согласование дополнительных работ с клиентом. Планирование технического обслуживания. Организация эксплуатационного надзора на строящихся объектах.

Далее вам нужно определить, сколько рабочих мест с программой необходимо для решения этих задач. Здесь вам потребуются консультация с поставщиком системы.

Необходимо помнить, что количество рабочих мест во многом определяет стоимость проекта внедрения, а количество рабочих мест не равно количеству вашего персонала. На одно рабочее место приходится несколько ваших сотрудников, работающих с системой в разное регламентированное время. После этого можно смело обсуждать с поставщиком ценовой вопрос.

СТОИМОСТЬ

Стоимость систем класса CAFM складывается из стоимости лицензии ПО, стоимости работ по внедрению поставщика, консультанта и стоимости технического обслуживания. Нельзя забывать о ваших внутренних расходах на трудозатраты ИТ-персонала и персонала бизнес-подразделений при внедрении и обслуживании системы.

Мы можем привести следующую приблизительную оценку инвестиций в проект CAFM, например, для задач технической эксплуатации на объекте недвижимости класса А. В Москве стоимость комплексной технической эксплуатации можно оценить в среднем \$20 на квадратный метр в год. Примерные инвестиции по проекту внедрения системы CAFM оцениваются нами до 5% от годовой стоимости комплексной технической эксплуатации.

Конечно, стоимость может серьезно варьироваться от объема решаемых функциональных задач. Даже техническую эксплуатацию можно автоматизировать в различном объеме, в разной ценовой категории. Не говоря о функциональной области арендных отношений.

СРОКИ ОКУПАЕМОСТИ

Расчет сроков окупаемости для подобных программных систем является всегда вопросом достаточно сложным. Это скорее вопрос по выбору критериев оценки экономической эффективности самих автоматизируемых процессов.

По оценкам, на международном рынке срок окупаемости систем класса CAFM составляет два года, что является рекордным временем для корпоративных информационных систем.

Эффект окупаемости оценивается в отдельности для различных функциональных модулей CAFM. Часть функций относится к оптимизации доходных статей, часть – к затратным.

По нашим оценкам, наилучший результат достигается в области оптимизации ресурсов при технической эксплуатации, сокращении затрат на ремонтные работы и экономии энергоресурсов, оптимального использования площадей, а также при построении открытой и гибкой системы арендных отношений.

Часть эффекта окупаемости приходится также на косвенные факторы, которые с трудом поддаются оценке, например оптимизация качества сервисов, повышение удовлетворенности внутреннего персонала и клиентов, сокращение времени на поиск информации и принятие решений.

ПРОБЛЕМЫ ПРИ ВНЕДРЕНИИ

Не секрет, что при внедрении корпоративных информационных систем часто возникают прецеденты незавершенных или недостаточно эффективных проектов. Причины здесь могут быть как общие (например, неготовность бизнеса клиента для автоматизации, низкая квалификация консультантов, неправильно выбранная стратегия внедрения), так и специфические для каждого типа программного продукта.

Для систем класса CAFM в качестве проблемы для внедрения можно выделить:

- отсутствие формализованных бизнес-процессов у компаний (например, у многих компаний отсутствуют детальные планы-графики регламентных работ, не разработаны процедуры приема заявок и ведения оперативных журналов. При относительной простоте данных бизнес-процессов консультанты вынуждены заниматься их организацией практически с нуля);

- текучка кадров у клиентов (обученные люди могут в течение года покинуть компанию, в результате необходимо снова обучение, консультации. Необходимо отметить, что информационные системы, в свою очередь, являются и средством борьбы с текучкой кадров. С одной стороны, они хранят информацию независимо от персонала, с другой стороны, при работе с эффективными системами у персонала повышается степень удовлетворенности от работы в целом);

- отсутствие исходных данных в электронном виде (например, отсутствуют детальные списки оборудования, помещений, планы этажей. Все эти данные должны собирать консультанты на этапе внедрения, за счет этого увеличивается стоимость проекта).

В следующем номере мы продолжим разговор о системах управления для рынка facility-менеджмента: расскажем об опыте внедрения программы visual FM от Loy & Hutz AG на конкретный объект недвижимости, остановимся на проблемах, с которыми пришлось столкнуться в рамках инсталляции, и на предпочтениях, которые удалось получить в результате внедрения этой системы.

* Виктор Ильин – исполнительный директор ООО «Лой энд Хутц Рус».

» Владислав Сурков, партнер юридической фирмы CMS



Что бы вы могли посоветовать собственнику объекта, если арендатор просит о снижении арендной ставки?

» Юридический совет: даже если к вам еще никто не приходил и ни на что не намекал, перечитайте свои договоры и убедитесь в том, что у вас есть достаточные правовые аргументы сопротивляться снижению ставок. Если вы согласитесь снизить ставку, то на каком основании: потому что договор это напрямую предусматривает или это будет шаг навстречу арендатору?

В чем проблема арендодателей? Они, как правило, экономически несвободны. У них есть обязательства по банковским кредитам, перед инвесторами по обеспечению определенной доходности. Если, например, арендодатель снизит арендную ставку в два раза, не факт, что он сможет рассчитаться по своим обязательствам. Именно поэтому арендодатели весьма неохотно идут на снижение ставок.

Но арендодатель может столкнуться и с тем, что арендатор просто оставит ключи и съедет, несмотря на все договоры. К этому надо заранее подготовиться. Во-первых, уточните финансовое состояние арендатора. Во-вторых, изучите меры, которые вы можете использовать для понуждения арендатора к продолжению исполнения договора. Я, естественно, говорю не об угрозах и иных внеправовых механизмах. Но если арендатор самовольно решит покинуть помещение, можно думать о наложении судом арестов на счета и иное имущество. Эти меры называются обеспечительными, они предусмотрены Гражданским кодексом и другими нормативными актами, решение об их применении можно получить в течение нескольких дней.

» Константин Шмелев, генеральный директор ООО «Мой Дом. Управляющая компания»



Каковы критерии оценки при выборе управляющей компании, нужен ли сертификат ISO 9001:2008?

» В настоящий период развития мировой экономики основным критерием, определяющим репутацию организации, становится качество оказываемых услуг. Мировой опыт управления качеством аккумулирован в международных стандартах серии ISO 9001, и в частности – ISO 9001:2008. Внедрение в организации системы менеджмента качества делает бизнес-процессы простыми для измерения, управления и совершенствования, оказывает положительное влияние как на взаимоотношения с клиентами, так и на внутреннее развитие.

Основным требованием к организации, сформулированным в тексте международного стандарта ISO 9001 и непосредственно касающимся заказчика, является «удовлетворенность потребителей». С одной стороны, при наличии результативно функционирующей системы менеджмента качества, все бизнес-процессы организации ориентированы на достижение этой удовлетворенности при оптимальном расходовании ресурсов. При этом проводится постоянный мониторинг степени удовлетворенности, анализ рекламаций с принятием решений для устранения причин их возникновения, внедрение новых, прогрессивных методов ведения деятельности и т. д. То есть организация гарантирует качество услуги «на выходе». С другой стороны, вследствие того что деятельность по управлению и эксплуатации недвижимости невозможна без привлечения подрядных организаций, особую важность приобретает гарантия предоставления подрядными организациями услуг заданного

В любом случае эти меры надо использовать очень осторожно, потому что если они все же будут применены, а в суде арендодатель проиграет, его ждут иски о возмещении убытков.

Эти моменты нужно просчитывать не только арендодателю, но и арендатору. Если вы собрались съехать, не заплатив, то нужно предугадать, что в ответ может сделать арендодатель. Если арендодатель настаивает на том, что арендатор незаконно покинул помещение и при этом не были подписаны никакие акты приема-передачи, то надо понимать, что арендатор юридически будет нести ответственность за сохранность помещений. Арендатор, просто покинувший помещение, находится вне правового поля. Он надеется на то, что арендодателю проще будет махнуть рукой и найти других арендаторов. Часто так и происходит. Но кто-то может и на принцип пойти, подав иск в суд о понуждении выполнения договора или о расторжении договора с применением штрафных санкций.

Арендаторы должны помнить, что в сегменте высококлассных помещений при расторжении договора на арендатора налагается большой штраф – от нескольких месяцев до нескольких лет арендной платы. Не факт, что выплата штрафа удастся избежать, все зависит от того, как сформулированы положения договора. Конечно, можно надеяться на то, что суд примет решение о снижении размера штрафа: у нас суды имеют право в одностороннем порядке снижать сумму штрафов по собственной инициативе.

качества. В этой связи можно говорить о том, что именно внедренная в организации Система менеджмента качества является эффективным инструментом для управления деятельностью подрядных организаций. Если в организации действует Система менеджмента качества, то, в соответствии с требованиями ISO 9001:2008 (п. 7.4. «Закупки»), поставщики услуг (так же, как и поставщики материально-товарных ценностей) оцениваются и выбираются на основе их способности оказывать услуги (или поставлять продукцию) в соответствии с требованиями организации. Таким образом, основываясь на четких критериях отбора, оценки и переоценки поставщиков, организация минимизирует риски получения услуги ненадлежащего качества.

Кроме того, в пункте 7.5.4. «Собственность потребителей» Стандарт устанавливает обязанность организации проявлять заботу о собственности потребителя. Выполнение данного требования представляет особую важность для собственника недвижимости, так как он передает свою собственность (объект недвижимости) управляющей компании. Основываясь только на приведенных отдельных примерах, можно с уверенностью утверждать, что наличие у управляющей компании Системы менеджмента качества, сертифицированной по ISO 9001, демонстрирует потребителям услуги способность организации соответствовать всем условиям для надлежащего выполнения договорных обязательств и гарантирует стабильно высокое качество предоставляемых услуг.