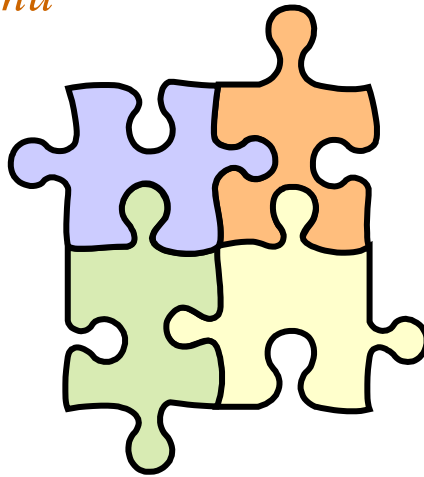


Техническое обслуживание – органическая часть системного бизнеса

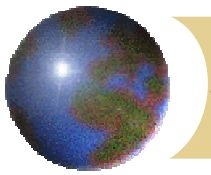
*Эффективность бизнеса, усиление
его конкурентоспособности*

*Социальная ответственность:
здоровье людей, окружающая
среда*



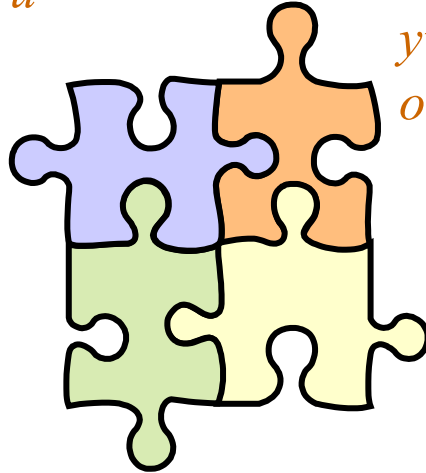
*Бизнес и участники внутреннего
рынка*

*Бизнес и участники мирового
рынка*



Техническое обслуживание – органическая часть системного бизнеса

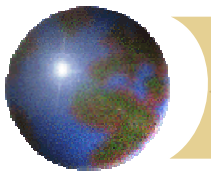
*Комплексная оптимизация
процессов эксплуатации, ТО и
строительства, отработка
профильных стандартов и
бенчмаркинга (на примерах
эффективного опыта)*



*Мониторинг, аналитический
учет и анализ случаев ТО в
операционной деятельности*

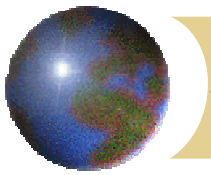
*Подбор и развитие контрагентов,
осуществляющих ТО, построение
системы сбалансированной
мотивации*

*Аутсорсинг первого и второго
уровня – возможности
повышения эффективности
процесса ТО и концентрации
внимания на операционном
сегменте бизнеса*



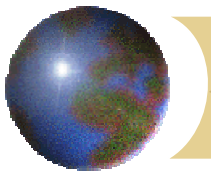
Комплексная оптимизация процессов эксплуатации, ТО и строительства, отработка профильных стандартов и бенчмаркинга (на примерах эффективного опыта)

- Постоянная обратная связь между различными департаментами по связанным процессам, обсуждение логики принятия решений*
- Формализация принятых решений и закрепление их в технических стандартах, операционных регламентах и регламентах ТО*
- Оптимизация затрат и ее влияние на краткосрочную и долгосрочную эффективность; выработка оптимального соотношения с точки зрения концепции бизнеса, стратегии и тактики его поведения на рынке*



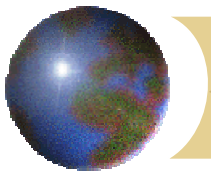
Мониторинг, аналитический учет и анализ случаев ТО в операционной деятельности

- *Call Center: формализованный коммуникационный инструмент и база данных аналитического учета*
- *Система внутреннего аналитического учета категорий случаев ТО с привязкой к бухгалтерской аналитике*
- *Модерация поступающих заявок на проведение ТО*



Подбор и развитие контрагентов, осуществляющих ТО, построение системы сбалансированной мотивации

- Использование корпоративных поставщиков глобального рынка для повышения профессионального уровня и уровня менеджмента контрагентов*
- Эффективность процесса ТО – оптимизация затрат и ресурсов за счет эффективного администрирования процесса – обоюдный интерес*
- Выработка количественных и качественных критериев оценки эффективности процесса ТО и увязка их с системой штрафов и поощрений (KPI's)*
- Увеличение спектра обслуживаемых систем -> оптимизация затрат*
- Абонентская схема – идеальная схема, когда все риски на стороне контрагента, существуют общие KPI's, мотивирующие к внутренней оптимизации - на 100% нереализуема, но к ней надо стремиться; уменьшение количества почасовых объемов и увеличение доли абонентских услуг*
- Сбалансированное распределение рисков, имеющих отношение к ТО*



Аутсорсинг первого и второго уровня – возможности повышения эффективности процесса ТО и концентрации внимания на операционном сегменте бизнеса

- Аутсорсинг ТО, выполняемый прямыми контрагентами - диверсификация клиентской базы контрагента: снижение рисков неравномерности объемов и особенностей регионального развития по отдельному клиенту, возможность использования объединенной ресурсной базы, поддерживаемой всеми клиентами, для потребностей одного из клиентов в случае необходимости, использование клиентами-аутсайдерами результатов работы клиентов-лидеров, снижение долгосрочных и оперативных затрат при условии контроля за процессом, вынос части рисков за пределы своего бизнеса*
- Аутсорсинг второго уровня – делегирование функций управления и надзора за процессом ТО специализированной высокопрофессиональной компании (Facility Management) – оптимизация более высокого уровня с максимальной концентрацией на операционном сегменте бизнеса*