

# PROFESSIONAL FACILITY MANAGEMENT

[pro-fm.com](http://pro-fm.com)



Профессионалы  
в комплексном управлении  
недвижимостью

Москва, 2018

## О компании

## Что мы делаем

Мы создаем уникальные продукты на стыке инновационных технологий для автоматизации бизнес-процессов с целью улучшения качества и минимизации затрат в управлении недвижимостью.

## Миссия

Повышение инвестиционной привлекательности объектов наших клиентов, предоставляя полный комплекс услуг высокого качества в области управления недвижимостью.



Professional Facility Management – это команда профессионалов с многолетним опытом, позволяющим решать самые сложные задачи в области управления недвижимостью.

PROFESSIONAL  
FACILITY  
MANAGEMENT

## Специфика рынка FM в России

Большинство современных УК имеют корни из строительства и девелопмента, а не из сервисных компаний

Отсутствие проф. стандартов ведет к отсутствию профессиональных кадров



Рынку управления недвижимостью больше 20 лет, но на нем до сих пор нет единых отраслевых стандартов

На рынке РФ только развиваются современные технологии CAFM

## Тренды рынка FM



## Глобальные тренды:

Новая экономика – экономика ощущений

Новые модели обслуживания = новые метрики

Информационная безопасность так же важна, как и физическая

Изменение бизнес-процессов ведет к росту профессионализма сотрудников. Персонал остается ключевым ресурсом УК.

Сбор информации дает потенциал к накоплению, обработке и уменьшению числа не верно принимаемых решений.

## Локальные тренды:

Изменение конъюнктуры рынка и появление отраслевых ассоциаций

Банки становятся крупнейшими собственниками объектов коммерческой недвижимости и начинают формировать FM стратегии

Sharing economy направления развиваются как в сегментах b2c, так и в сегменте b2b

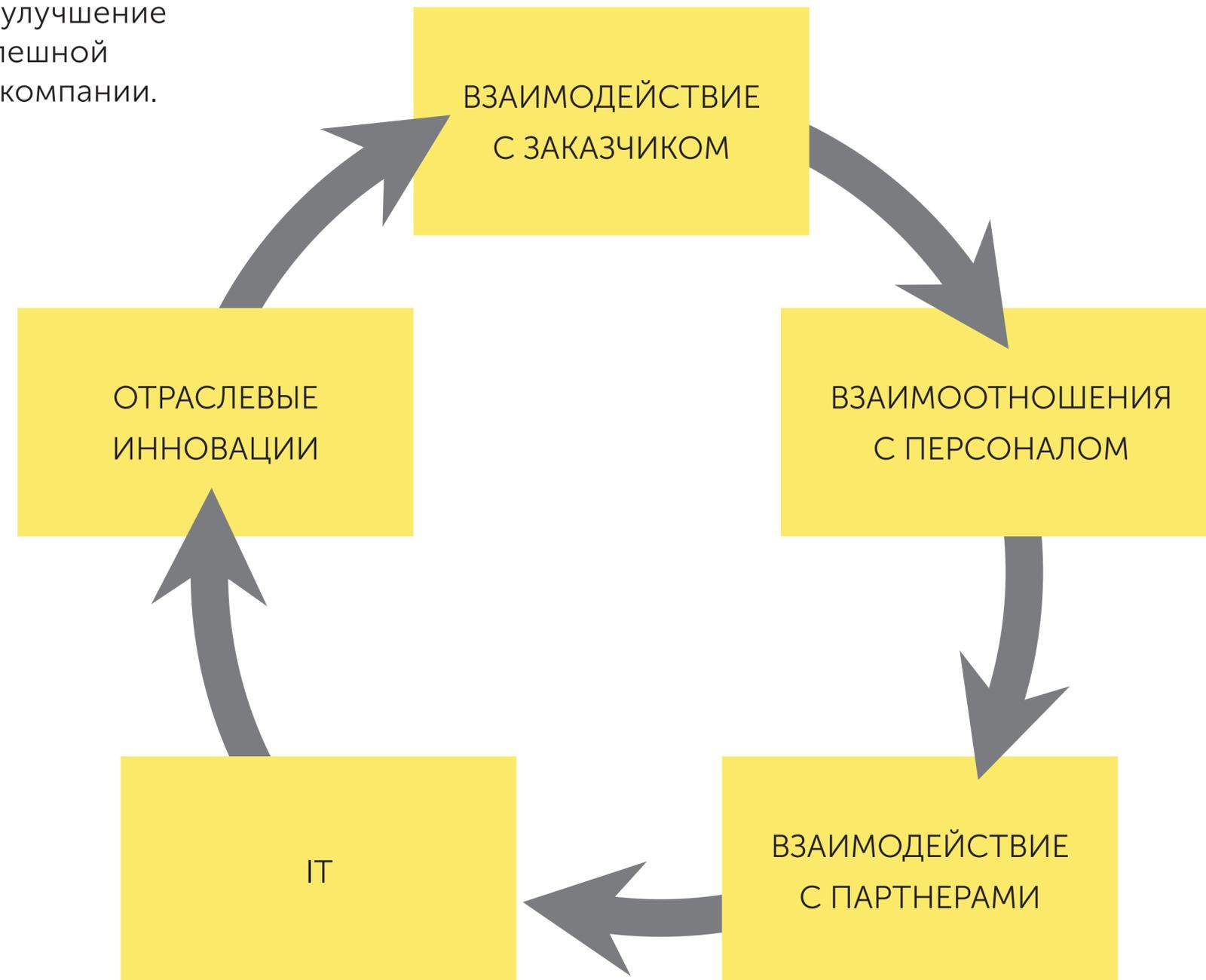
Высокая ценовая конкуренция в связи с низкими темпами органического роста рынка (новое строительство)

## Специфика рынка FM в России

	SERVICE DRIVEN MODEL	DATA DRIVEN MODEL
<b>Управление взаимоотношениями с заказчиками</b>	Гибкость, оперативное решение вопросов заказчика, тесный контакт Account менеджера и представителя заказчика	Системный подход в принятии решений по договору с заказчиком, принятие решений на основе анализа информации
<b>Управление персоналом</b>	Формирование индивидуальной команды для заказчика, обучение и наставничество	Формирование команды под индивидуальный кейс заказчика с учетом анализа hard и soft skills и совместимости персонала. Точечное обучение и развитие дополнительных навыков.
<b>Управление качеством</b>	Соблюдение SLA по договору, соблюдение внутренних стандартов качества	Системный подход к управлению качеством на основе разработанной в компании модели показателей эффективности.
<b>Бизнес-процессы</b>	Настраиваются под индивидуальные потребности заказчика.	Дополняются в целом по компании исходя из добавления новых условий взаимодействия с заказчиком.

## Smart tuning

Непрерывное улучшение  
процессов успешной  
управляющей компании.



PROFESSIONAL  
FACILITY  
MANAGEMENT

Взаимодействие  
с заказчиком



- ПОСТАНОВКА ЗАДАЧ
- ЧЕСТНОСТЬ И ОТКРЫТОСТЬ
- НЕТ НЕРЕШАЕМЫХ ВОПРОСОВ
- ГИБКОСТЬ

PROFESSIONAL  
FACILITY  
MANAGEMENT

Взаимоотношения  
с персоналом



- ПЕРСОНАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ
- КОМАНДНАЯ ИГРА
- ПОНЯТНЫЕ И ОПИСАННЫЕ ПРОЦЕССЫ
- ОБУЧЕНИЕ И НАСТАВНИЧЕСТВО

PROFESSIONAL  
FACILITY  
MANAGEMENT

Взаимодействие  
с партнерами



- ПРИНЦИПЫ WIN-WIN И FAIR PRICE;
- SLA;
- КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА;
- ДИВЕРСИФИКАЦИЯ.

PROFESSIONAL  
FACILITY  
MANAGEMENT

IT



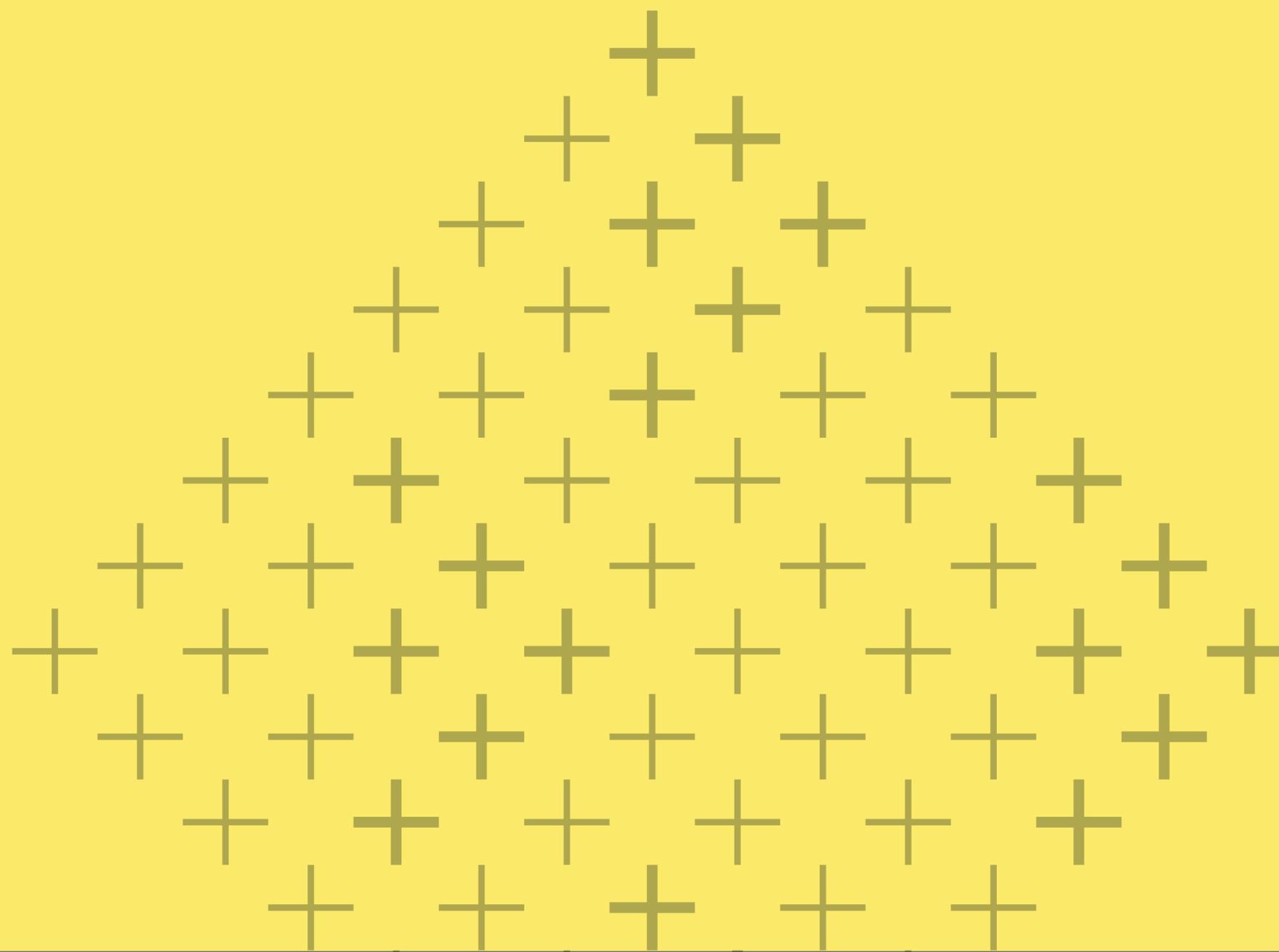
- CAFM;
- HELP DESK;
- CRM;
- ЗАКУПКИ И СКЛАД;
- ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТООБОРОТ.

PROFESSIONAL  
FACILITY  
MANAGEMENT

Отраслевые  
технологии



- ТЕСНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПРОЕКТИРОВЩИКАМИ И ПРОИЗВОДИТЕЛЯМИ ОБОРУДОВАНИЯ;
- ДОСТУП К АКТУАЛЬНЫМ БАЗАМ ЗНАНИЙ;
- ВНУТРЕННЕЕ ОБУЧЕНИЕ И РАСПРОСТРАНЕНИЕ НОВЫХ ЗНАНИЙ В КОМПАНИИ;
- ОБМЕН ОПЫТОМ.



**АЛЕКСАНДР УСТИНОВ**

Директор по развитию

Professional FM

au@pro-fm.com