

ЕВРОПЕЙСКИЙ СТАНДАРТ

ЛЮБОЙ ТОРГОВЫЙ И ДЕЛОВОЙ ЦЕНТР, КАК И ВСЯКИЙ ОБЪЕКТ НЕДВИЖИМОСТИ, НУЖДАЕТСЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ. БЕЗ ТЕХНИЧЕСКОЙ ЭКСПЛУАТАЦИИ, УБОРКИ, ОХРАНЫ НЕ МОЖЕТ БЫТЬ НАЛАЖЕНО ЕГО НОРМАЛЬНОЕ ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ. КОМПАНИЯ *HSG ZANDER*, УСПЕШНО РАБОТАЮЩАЯ В РОССИИ С 1997 Г., ВНЕДРЯЕТ НА ОТЕЧЕСТВЕННОМ РЫНКЕ ТЕХНОЛОГИИ *FACILITY MANAGEMENT*, ДАВНО ОТРАБОТАННЫЕ В ЗАПАДНЫХ СТРАНАХ. О ТОМ, КАК ПРИЖИВАЮТСЯ ОНИ У НАС В СТРАНЕ, И О РАЗВИТИИ САМОЙ КОМПАНИИ МЫ ПОГОВОРИЛИ С СЕРГЕЕМ КИРСАНОВЫМ, ДИРЕКТОРОМ ПО РАЗВИТИЮ БИЗНЕСА *HSG ZANDER*.

Текст: Игорь СТРОГАНОВ

— Сергей, как вы относитесь к тому, что собственники коммерческой недвижимости часто сами занимаются обслуживанием своих объектов?

— Эта проблема для нашей страны не нова. Мы наблюдаем ее с момента выхода компании на российский рынок. Прогрессивный собственник понимает, что передача всех непрофильных функций в руки профессиональной управляющей компании дает ему возможность полностью сконцентрироваться на развитии своего бизнеса, значительно снизив при этом внутренние затраты на обслуживание объекта. УК координирует работу всех сервисов, что позволяет оперативно реагировать на любые изменения, снижать внутренние издержки эксплуатации объекта и тем самым повышать прибыльность здания. В Центральном районе РФ, Москве, Санкт-Петербурге ситуация постепенно меняется — владельцы офисных и торговых зданий стремятся к сотрудничеству с УК, в то время как в регионах до этого ещё очень далеко. Рост рынка услуг *facility management* сдерживается там во многом из-за наличия единичных проектов у собственника и из-за нехватки квалифицированных кадров. Со временем, надеюсь, региональные компании поймут, что заниматься эксплуатацией самим невыгодно и неудобно, особенно когда бизнес не замыкается на одном здании, а охватывает сразу несколько проектов.

— Сколько сейчас у компании проектов в России?

— Мы обслуживаем около 1,5 млн кв. м площадей на территории России и Украины. Проектов много, среди них есть как очень крупные здания, так и относительно небольшие — до 1,5 тыс. кв. м. Заключены договоры и на строящиеся объекты, хотя мы не ожидали, что они появятся в условиях кризиса. Конечно, учитывая сложившуюся ситуацию на рынке недвижимости, их меньше, чем в прошлом году, но тем не менее они есть.

— Насколько востребована услуга *property management* — полное управление объектом недвижимости, которую вы оказываете?

— Исторически у российских заказчиков эта услуга не очень востребована. Как правило, при заключении договора ее прописывают, но потом исключают. Многие собственники просто не готовы доверить УК решение финансовых вопросов, регулирование уровня арендной ставки, увеличение прибыльности здания и т. д. А вот западные компании, напротив, почти всегда отдают объекты в полное управление профессиональной УК. «Живых» договоров на оказание услуг *property management* в России у нас сейчас немного. Среди них — пара крупных бизнес-центров и офисный центр представительского класса.

— В конце 2008 г. ваша компания вошла в состав *Bilfinger Berger Facility Services*. Что это дало компании?

— До слияния компания *M+W Zander* была достойно представлена на европейском и российском рынках в секторе обслуживания объектов недвижимости. Компания *Bilfinger Berger* — это большой холдинг, занимающийся разноплановым строительством — и коммерческой недвижимости, и заводских помещений, а также развитием объектов, консалтинговыми услугами, дизайном, финансированием, обслуживанием зданий. Слияние с компанией *HSG Technischer Service GmbH* в рамках *Bilfinger Berger Facility Services* отразилось на нас исключительно положительно. Во-первых, *Bilfinger Berger* — компания с традицией, долгой историей, и мы наследуем ее репутацию. Во-вторых, это отличная возможность для расширения сферы деятельности *HSG Zander*.

— Уменьшился ли с изменением экономической ситуации объем услуг, оказываемый вами?

— Пока кризис не очень сильно повлиял на компанию. Персонал мы стараемся сохранить, при уменьшении нагрузки переводим людей на другие объекты. Я считаю, что потребность в профессиональном обслуживании объектов всегда была, есть и будет. Безусловно, есть ряд собственников, испытывающих сложности финансового плана в связи с кризисом, — для них мы проводим программу по оптимизации затрат. При этом качество услуг находится на неизменно высоком

уровне: у нас есть определенная планка, понижать которую мы не можем. Первое, что можно сделать при нехватке средств, — изменить объем и периодичность предоставляемых услуг по согласованию с заказчиком. Также возможна минимизация расходов за счет сокращения энергопотребления здания и сокращения услуг подрядных организаций. На объекте можно подключить функцию центральной диспетчерской, упразднив ночные смены персонала. Диспетчер в центральном офисе HSG Zander дистанционно будет контролировать все происходящее в здании и при необходимости вызовет мобильную бригаду. Также мы предлагаем собственнику программу CAFM — *Computer Aided Facility Management* (программно-технические системы контроля объекта).

— *Расскажите об этой программе подробнее, пожалуйста.*

— Такого рода продукты широко используются на Западе. В России их применение только начинается. Эта программа помогает собственнику и эксплуатирующей компании вести работу по осуществлению и контролю сервисов *facility management*. CAFM имеет модульную структуру. Наша компания использует, в первую очередь, модуль технического обслуживания — архив данных по тем работам, которые проводятся на объекте. В модуле хранится вся информация по оборудованию, установленному в здании, по всем проектам, всем подрядчикам, и если с инженерными системами что-то случается, всегда можно найти того, кто последним проводил работы. Также можно получить статистику по отказам оборудования.

Для собственника есть и другие модули, в первую очередь, модуль управления площадями. Это удобно для тех, у кого много арендаторов: всегда можно отследить изменения арендуемой площади, связать их с финансами, увидеть происходящее в динамике. На данный момент это самый востребованный в России модуль. Есть еще модуль бухгалтерского учета, инвентаризации и т. п. Их можно увязать в единую систему управления зданием. Программа очень гибкая и может использоваться не только в офисных зданиях, но и в медицинских учреждениях, гостиницах и т. д. Она легко настраивается под нужды конкретного собственника и позволяет довольно заметно экономить.

— *Как вы оцениваете инженерный уровень российских объектов недвижимости?*

— Уровень оборудования и вообще зданий, особенно класса «А», в Москве довольно высок. В регионах есть лидеры, которые не хотят отставать от Москвы, но это единичные проекты. Если сравнивать московский и европейский офисы, то различий, в принципе, не найти, а по некоторым пунктам уровень московских офисов будет даже выше — например, по инженерному оборудованию и по системам управления зданиями, в основном за счет того, что они построены совсем недавно.

— *Есть ли разница в работе с объектами за рубежом и в России?*

— В отличие от Запада, где рынок *facility management* развит очень хорошо (в Германии, например, он существует уже более полувека), у нас он до сих пор находится в процессе становления. Там все работы и услуги стандартизированы, все продумано, отлажено, а здесь каждая компания работает



СЕРГЕЙ КИРСАНОВ, ДИРЕКТОР ПО РАЗВИТИЮ БИЗНЕСА HSG ZANDER

по своим принципам, во многом подстраиваясь под требования собственника. Я надеюсь, что в России примут единые стандарты управления объектами недвижимости, как это сделано в Европе. Мне кажется, этим должны заниматься компании-лидеры этого направления, которых в стране не так много. HSG Zander в своей работе старается применять и адаптировать немецкие стандарты.

— *Как вы планируете развиваться дальше?*

— Мы будем развивать предоставляемые услуги, хотим выйти на сегмент индустриальной недвижимости, на складские и логистические центры. Эти направления в российском отделении компании пока не очень хорошо развиты. Доля замороженных проектов, по сравнению с другими компаниями, у нас минимальна. Проектов, где от нас отказались, — нет, как не было их на протяжении всей истории HSG Zander в России. Мы по-прежнему будем предоставлять нашим клиентам услуги международного стандарта, выполняя работу на высоком уровне и в соответствии с требованиями заказчиков. Я уверен, что востребованность услуг *facility management* в нашей стране будет только расти. **М**

↘ HSG Zander

Немецкая компания HSG Zander входит в состав *Bilfinger Berger Facility Services* и предлагает услуги управления объектами коммерческой недвижимости, включая технический менеджмент инженерных систем и коммуникаций, все виды работ по комплексной уборке помещений и прилегающих территорий, профессиональные услуги по обеспечению безопасности в здании, консультационные услуги, *property management* и т. д. Компания имеет офисы в 18 странах Европы и 22 городах России. В обслуживании HSG Zander находится 1,5 млн кв. м площадей на территории России и Украины.