

**OKDESK.RMA**

**Как у смарт-офисов:  
организация сервисного  
обслуживания арендаторов  
и резидентов на 5 звёзд  
в традиционном БЦ**



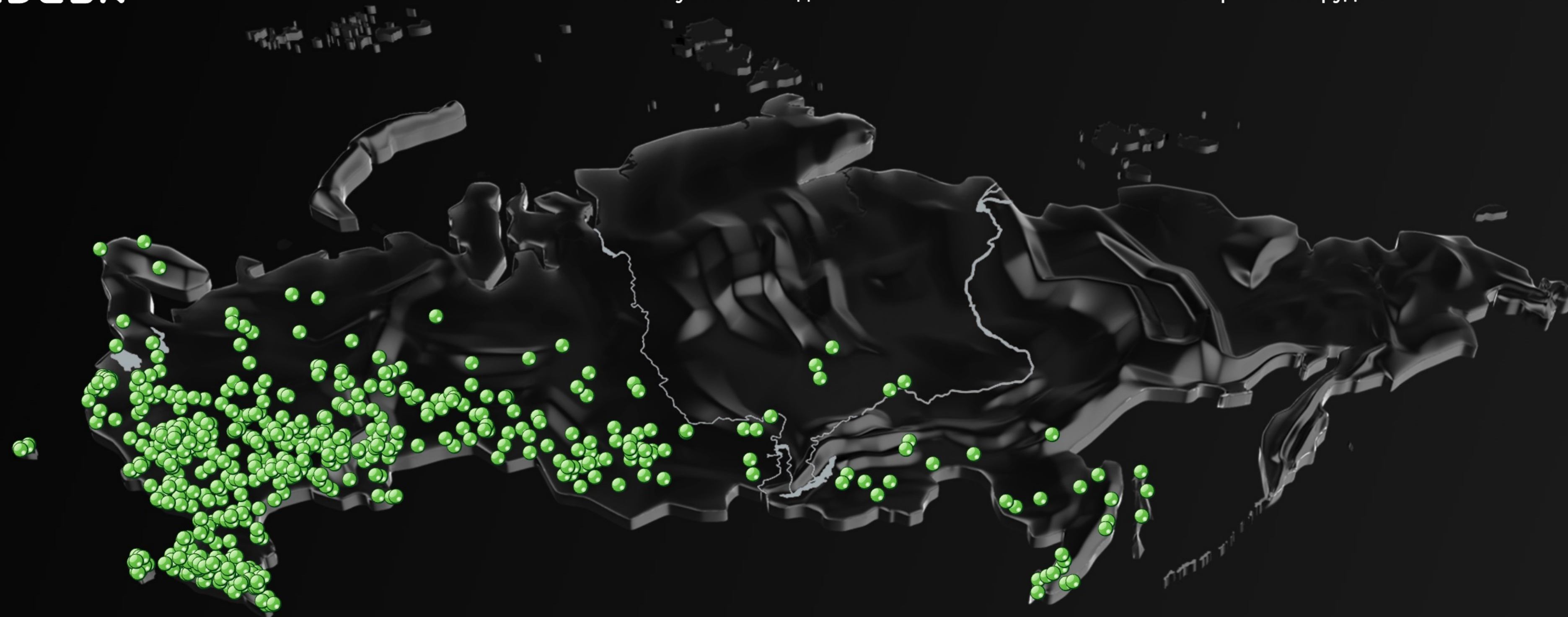
# Давайте знакомиться



ИГОРЬ КУДИНОВ

Руководитель отдела развития  
отраслевых решений в Okdesk

 [t.me/OkdeskPMA](https://t.me/OkdeskPMA)



23 200+

Новых заявок  
за прошлые сутки

12 100+

Всего исполнителей  
на 20 августа

С помощью Okdesk обслуживается



467 000+

Компаний



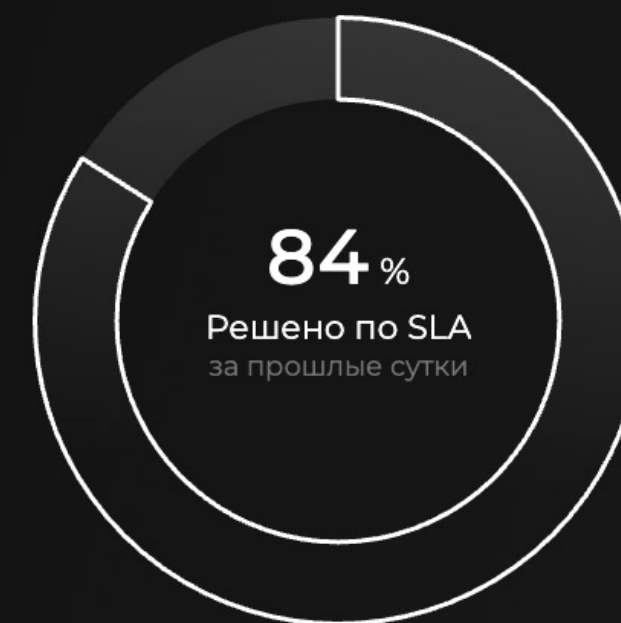
720 000+

Объектов



1 433 000+

Оборудования



Качество решения заявок  
за прошлые сутки



95%

Хорошо



4%

Нормально



1%

Плохо

# О чём будем говорить?

1. Данные о вакантности традиционных и сервисных офисов.
2. Различия в работе традиционной УК БЦ и УК сервисного офиса.
3. Методы, подходы и инструменты, отличающие УК сервисного офиса, и помогающие ей в организации рабочих процессов.
4. Рассуждения о необходимости и возможности их использования в традиционном БЦ с целью сокращения вакантности и повышения арендной ставки.
5. Верхнеуровневый чек-лист по организационным нововведениям УК БЦ для сокращения вакантности и повышения арендной ставки.

# Вакантность и процентная ставка в сервисных офисах Москвы\*

- ✔ вакантно в Москве  $\approx$  5 тыс. рабочих мест (**около 9 %**);
- ✔ арендная ставка 34-45 тыс. р. / раб. место / мес.\*\*
- ✔ арендная ставка **62-90 тыс. р. / год**\*\*\*

\* по данным NF Group

\*\* с учётом НДС

\*\*\* кол-во мест \* ставку на рабочее место \* 12 мес. /  $\Sigma$  площади объектов



# Вакантность и процентная ставка в традиционных офисах Москвы\*



- ✓ вакантность в А классе **9,1 %** (12,4% в 2023 году);
- ✓ вакантность в В классе **5,9 %** (6,9 % в 2023 году);
- ✓ арендная ставка в А классе **27 тыс. р. / год\*\***
- ✓ арендная ставка в В классе **19 тыс. р. / год\*\***

\* по данным NF Group

\*\* без учёта НДС и операционных расходов

# Причины расхождений в вакантности и процентной ставке

- ✔ отсутствие желания арендаторов инвестировать в ремонт;
- ✔ скорость заезда на новую локацию;
- ✔ высочайший уровень сервиса;
- ✔ высочайший уровень управления.



# Различия в работе УК сервисного офиса от работы УК традиционного офиса



- ✔ максимально эффективное использование площади (шеринг, эргономика, комбинация частных / общественных пространств);
- ✔ многофакторный контроль качества работы штатных сотрудников и подрядчиков;
- ✔ заранее спланированная «гибкость» с учётом потенциальных арендаторов.



# Подходы и инструменты для снижения вакантности и увеличения ставки

- ✔ работа с большими данными по сервисной деятельности;
- ✔ контроль скорости и качества работы сотрудников и подрядчиков УК;
- ✔ работа с обратной связью заявителей;
- ✔ оцифровка графика ППР и ведение цифровых двойников оборудования.



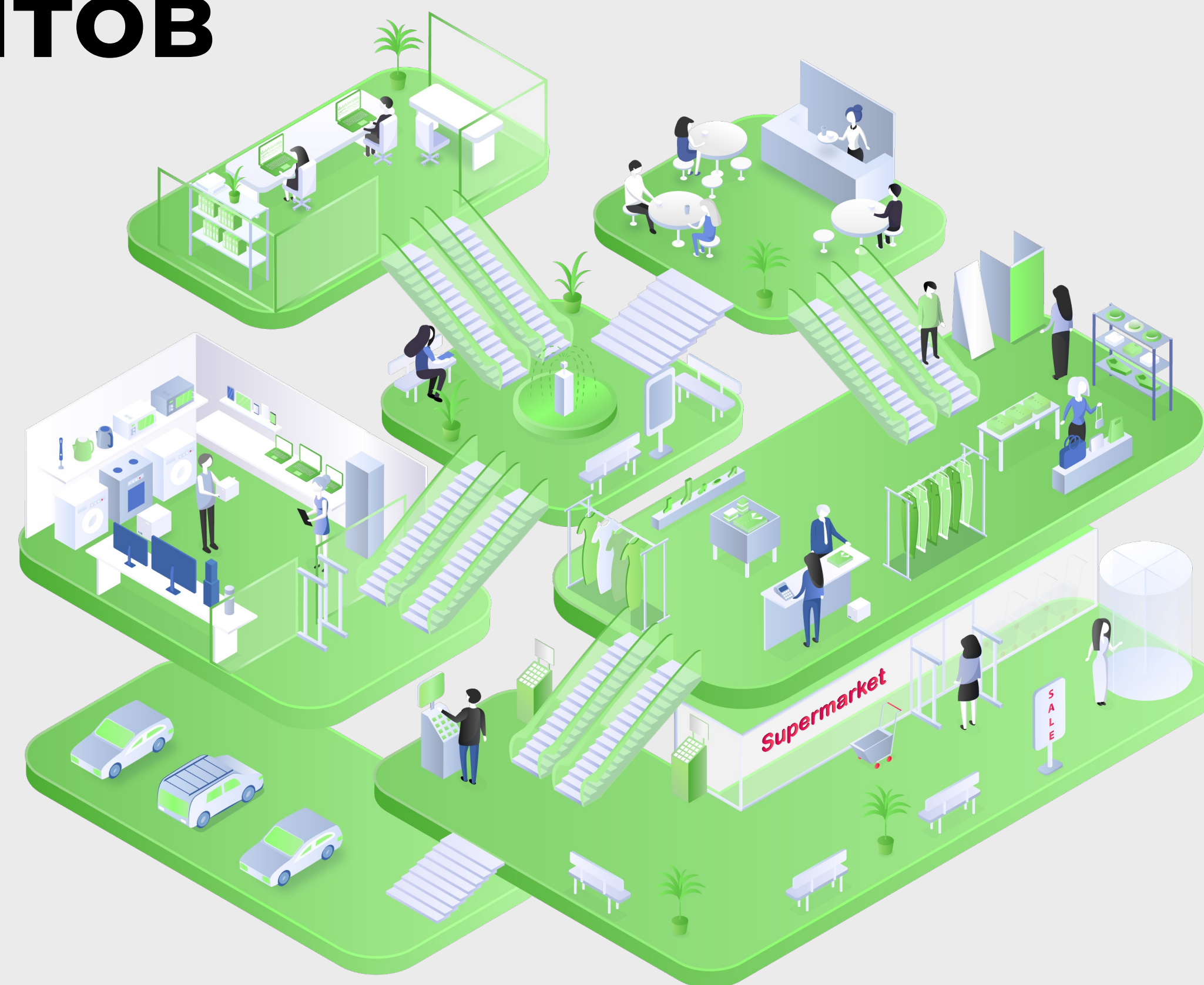
# Инструменты, которые традиционный офис может перенять у сервисного



- ✔ внедрение систем мотивации сотрудников и подрядчиков;
- ✔ непрерывное улучшение внутренних процессов с учётом требований арендаторов;
- ✔ контроль качества и разбор инцидентов;
- ✔ внедрение системы автоматизации внутренних взаимоотношений.

# Прогноз по использованию упомянутых инструментов

- ✔ **рост эффективности сотрудников до 80%;**
- ✔ **повышение лояльности арендаторов до 98%;**
- ✔ **сокращение операционных расходов УК до 30%.**



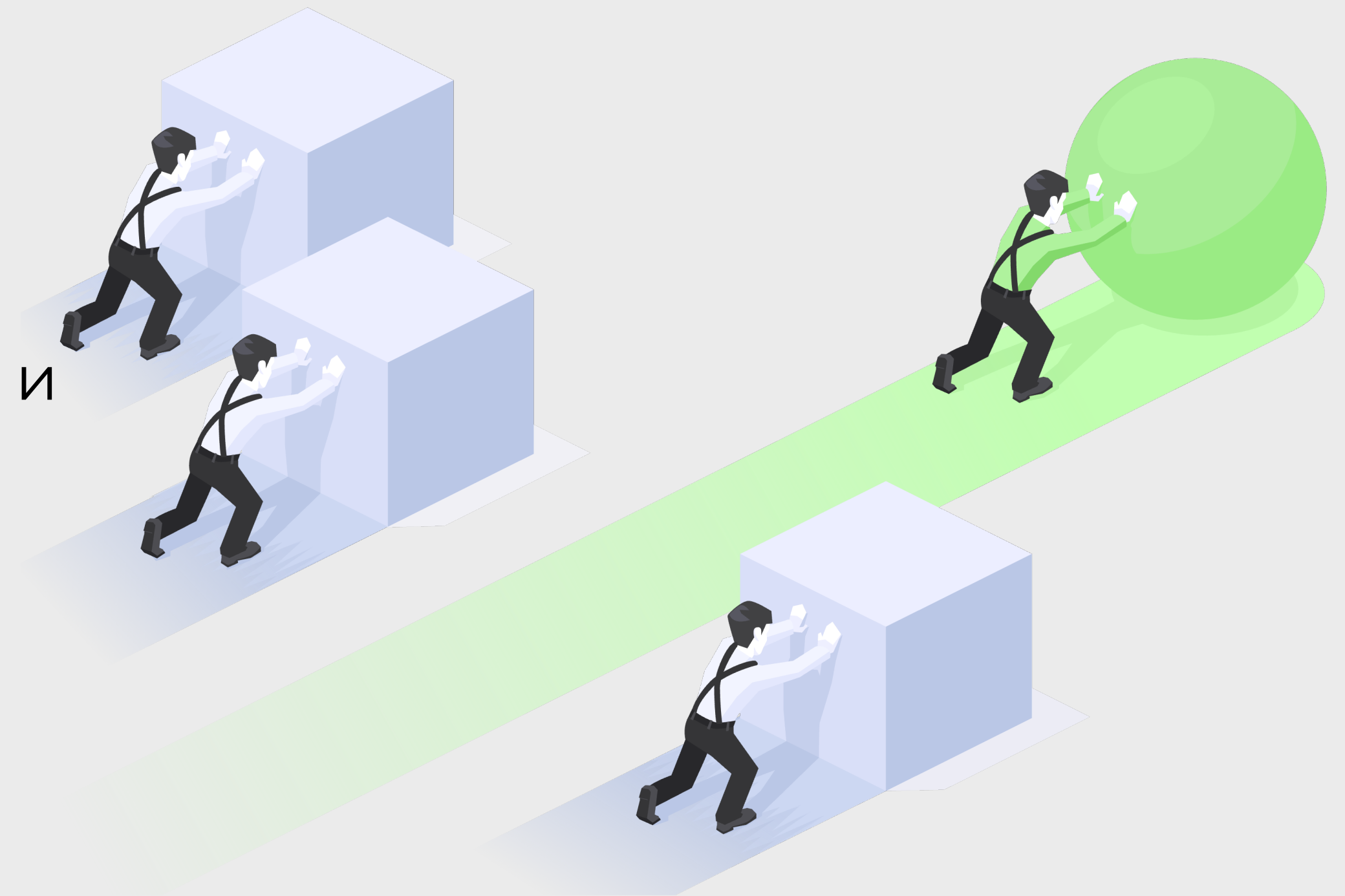
# Чек-лист по внедрению нововведений

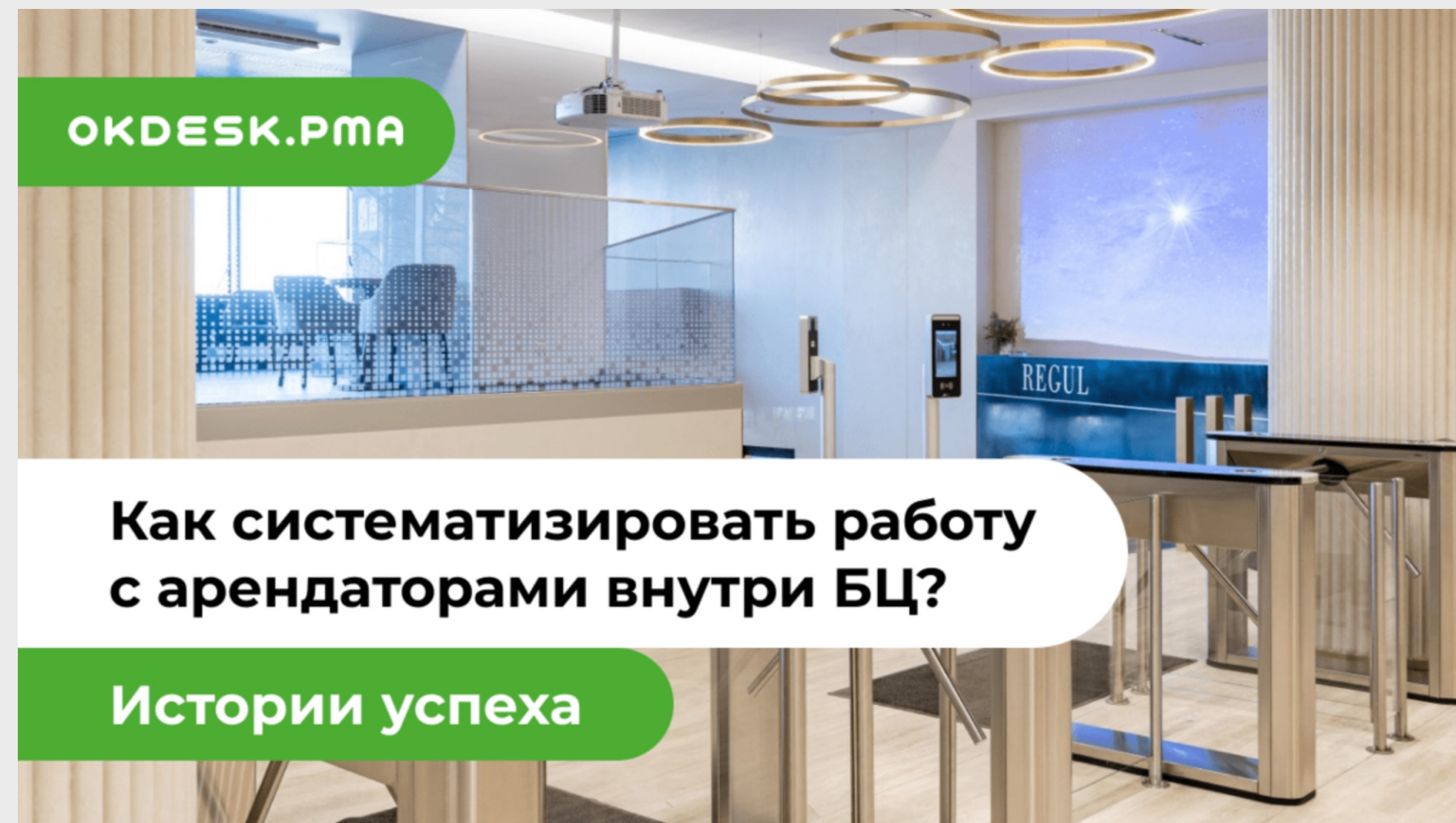
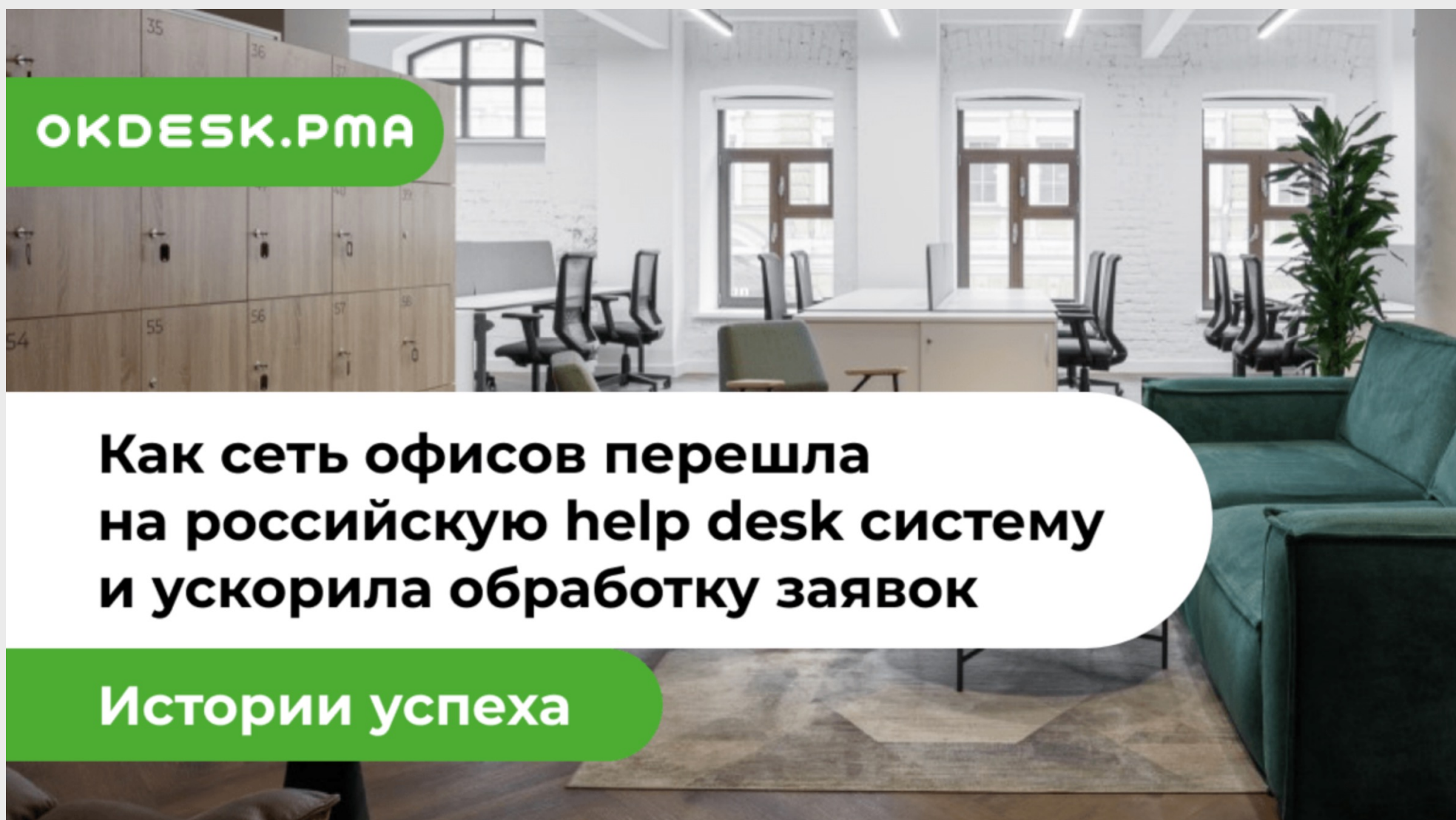


- ✔ сформулируйте портрет ЦА вашего БЦ (опросы, CostDev, глубинные интервью и т.д.);
- ✔ сформулируйте каталог базовых (уровни сервисной поддержки) и дополнительных услуг для ваших арендаторов;
- ✔ обеспечьте выполнение взятых на себя обязательств;
- ✔ донесите информацию о нововведениях до ваших текущих арендаторов;
- ✔ оцифруйте взаимоотношения внутри вашего объекта.

# Выводы

- ✔ вакантность офисов А и В классов схожа с вакантностью сервисных офисов;
- ✔ арендные ставки различаются в разы;
- ✔ в сервисных офисах используют системы КРІ и системы автоматизации, которые позволяют получать существенные операционные преимущества;
- ✔ опыт сервисных офисов можно перенимать традиционным офисам с целью увеличения арендной ставки и сокращения вакантности.





# Okdesk.PMA:

- оцифровка взаимоотношений с резидентами и арендаторами;
- повышение контролируемости различных служб;
- сокращение операционных затрат УК на 20–30%;
- гарантированное внедрение за 2–3 месяца.



<https://pma.okdesk.ru>



[t.me/okdeskpma](https://t.me/okdeskpma)



[sales@okdesk.ru](mailto:sales@okdesk.ru)