

Serwis techniczny dla klientów sieciowych - jakie ma zalety?

Przybywa powierzchni handlowej. Operujący w ramach sieci muszą zadbać o serwis techniczny

- Zwiększa się ilość powierzchni handlowej – w 2022 roku o ok. 500 tys. mkw. Najwięcej inwestycji powstaje już nie w dużych aglomeracjach, ale miastach do 50 tys. mieszkańców.
- Właściciele oraz najemcy obiektów muszą zapewnić klientom komfort i bezpieczeństwo bez względu na lokalizację. Przy rozproszonym modelu biznesowym warto skoordynować serwis techniczny. Przyniesie to korzyści organizacyjne oraz transparentność w finansach.
- Przy obsłudze serwisowej ważne są nie tylko kompetencje, zasoby techniczne oraz liczba oddziałów. Przewagą jest szybkość reakcji na zgłoszenia i awarie. Coraz większą rolę odgrywają też systemy informatyczne przekazujące dane o incydentach do centrów zarządzania w czasie rzeczywistym.

Powierzchni handlowej przybywa, głównie w mniejszych miejscowościach

Wg raportu JLL „Rynek handlowy” w ubiegłym roku w Polsce oddano do użytku prawie 500 tys. m² nowej powierzchni handlowej. W efekcie jej całkowita wielkość uwzględniająca wszystkie formaty wynosi obecnie ok. 15,9 mln m². Najpopularniejszym segmentem rynku są niezmiennie parki handlowe. Powstają one już nie tylko w dużych aglomeracjach, ale przede wszystkim w średnich miastach do 50 tys. mieszkańców. Również w mniejszych miejscowościach lokuje się coraz więcej obiektów typu convenience, supermarketów, czy sklepów budowlanych.

– Pomimo kryzysu, wysokiej inflacji i wraz z nią ograniczonej sile nabywczej konsumentów, ilość powierzchni handlowo-usługowej w Polsce sukcesywnie wzrasta. W wyniku tego zwiększa się też zapotrzebowanie na specjalistyczne usługi techniczne dla takich nieruchomości. To duża szansa dla tych podmiotów, które mają doświadczenie i kompetencje oraz potencjał organizacyjny pozwalający na obsługę obiektów bez względu na ich lokalizację – mówi Michał Borówek Dyrektor Operacyjny działu Serwisy ze SPIE Building Solutions.

Sieci detaliczne największe w kraju

Rosnąca ilość powierzchni handlowej to wyzwanie naprzeciw oczekiwaniom konsumentów, a zarazem potrzebom firm operujących w ramach sieci detalicznych. Te mają się w Polsce całkiem dobrze, zajmując cyklicznie czołowe miejsca w rankingach pod względem przychodów oraz liczby zatrudnionych. Bez względu na rodzaj świadczonego asortymentu rozproszenie placówek stanowi natomiast duże wyzwanie dla zapewnienia adekwatnych standardów serwisowych.

– Właściciele oraz najemcy nieruchomości komercyjnych muszą zagwarantować swoim klientom, oraz pracownikom jednakowo komfort i bezpieczeństwo użytkowania. Te kwestie dotyczą przede wszystkim zastosowanej technologii. Jednak organizacje funkcjonujące w ramach rozproszonego modelu biznesowego mają trudności z udzieleniem wszystkim placówkom jednolitego i jakościowego serwisu technicznego. Mam tu szczególnie na myśli zagadnienia związane z obowiązkowymi przeglądami, bieżącą konserwacją, czy szybkim usuwaniem skutków awarii. Właściwym rozwiązaniem dla tej sytuacji jest skoordynowanie działań i współpraca z podmiotem posiadającym know how, ale także strukturę wielooddziałową – podkreśla Michał Borówek ze SPIE Building Solutions.

Jedna złota rączka nie wystarczy

Obsługa techniczna nieruchomości komercyjnych wiąże się zwłaszcza z dbałością o instalacje. Do najważniejszych zaliczają się urządzenia dostarczające media (energia elektryczna, gaz, woda), zastosowane systemy HVAC, czy rozwiązania przeciwpożarowe. Dla handlu bardzo ważną rolę odgrywają ponadto inteligentne systemy antykradzieżowe, monitoring wizyjny czy kontrola dostępu. Szerokie spektrum prac wymaga zarówno przygotowania, szerokiej wiedzy merytorycznej, jak i zintegrowanych procedur. W przypadku rozproszonej sieci osiągnięcie wymaganych efektów jest więc praktycznie niemożliwe w schemacie zakładającym współpracę z wieloma, często lokalnymi firmami serwisowymi. Takie podejście jest w szczególności nieefektywne organizacyjnie i finansowo.

– Powierzenie skoordynowanej obsługi serwisowej jednemu partnerowi przynosi zdecydowanie więcej korzyści niż opieranie się na dużej liczbie mniejszych dostawców, których kompetencje są często trudne do zweryfikowania. Obsługa w ramach jednego kontraktu to oszczędność czasu, który należałoby poświęcić na rozpoznanie rynku, przeprowadzenie postępowania przetargowego, nadzór wielu rozproszonych podwykonawców oraz każdorazową edukację z obowiązujących procedur operacyjnych i zastosowanej technologii. Pomimo dużych nakładów czasu i pracy standard obsługi i tak nie byłby taki sam w każdym obiekcie. Nie do przecenienia jest ponadto aspekt finansowy i jego transparentność wynikająca z realizacji usługi w ramach jednego budżetu – zauważa Michał Borówek.

Wielki Brat patrzy

Przy obsłudze technicznej nieruchomości liczą się jednakowo kompetencje, jak i posiadane zasoby techniczne. Duże znaczenie ma też czas reakcji na zgłoszoną awarię, czy usterkę. W kwestii bezpieczeństwa coraz większą rolę odgrywają systemy informatyczne integrujące różne obszary funkcjonowania nieruchomości. Coraz częściej wszelkie dane odnośnie do incydentów trafiają do globalnych centrów zarządzania, gdzie są na bieżąco monitorowane i poddawane analizie. Wszystko to wymaga od serwisantów nie tylko profesjonalizmu, ale również szybkości i sprawności działania bez względu na fakt, czy obsługiwana nieruchomość należy do sektora handlowego, finansowego czy np. telekomunikacyjnego. Ekspert podaje przykład takiego działania.

– Ostatnio nasi pracownicy brali udział w likwidacji awarii systemu HVAC, do której doszło w nieruchomości komercyjnej na terenie jednego z miast wojewódzkich w kraju. Na skutek korozji uszkodzeniu uległ węzeł cieplny i budynek został całkowicie pozbawiony ogrzewania. Z uwagi na sezon zimowy powodowało to także krytyczne trudności dla jego użytkowników. Wezwani do zgłoszenia serwisanci byli na miejscu w ciągu trzydziestu minut. Kolejne dwie godziny zajęło im usunięcie awarii. W efekcie jeszcze tego samego dnia obiekt wznowił funkcjonowanie – opowiada Michał Borówek ze SPIE.