

# Тарас Шелемех: «В первую очередь начнем внедрять западный опыт Facility Management в городах-миллионниках»

В настоящее время руководство офисных и торговых центров по своему решает проблему с содержанием зданий: кто-то создает целый отдел, куда входят слесари, электрики, сантехники, кто-то в случае надобности привлекает для выполнения ремонтных работ, скажем, сотрудника местного ЖЭКа... Обе эти схемы далеки от совершенства. Идеальный вариант – привлечь на аутсорсинг специализированную структуру, которая будет регулярно следить за работой всех инженерных систем в здании, и финансовые отношения с которой можно строить по безличному расчету. Но, увы, в нашей стране найти Facility Management Company до сих пор было достаточно сложно, хотя в мире они существуют, причем очень давно. Такие западные структуры с некоторым пор стали присматриваться к СНГ. Около трех лет (с 2005 г.) в описанном выше сегменте в России и Украине работает немецкая M+W Zander. В этом году в нашу страну зашла работающая в данном направлении австрийская компания RUSTLER GROUP. О зарождении идеи развития Facility Management в Украине, перспективах его развития, спросе на услуги рассказал в интервью директор ООО «Рустлер недвижимость сервис» Тарас Шелемех.



Тарас Шелемех

**Т.Ш.:** Идея зародилась три года назад, когда в RUSTLER GROUP пришел работать на должность международного директора Peter Zipper, отвечающий за развитие бизнеса группы в других странах. К нашей стране у него особая любовь, поскольку, в первую очередь, он являлся project-менеджером по реконструкции здания для размещения главного офиса банка «Банк Австрия Кредитанштальт Украина» на Ярославом Валу, 14а. Во-вторых, у него жена – украинка. Так вот, приступив к работе в RUSTLER GROUP, он озвучил акционерам идею создания дочерней компании в Украине. Акционеры приехали в нашу страну в прошлом году и были позитивно поражены размерами государства по сравнению с Австрией и другими европейскими странами. Они одобрили идею Петра.

Мы зарегистрировались 15 февраля этого года. Начали все с нуля: подбор помещения, персонала, оборудования... Непосредственно деятельность началась с июня.

**РТ: Сколько времени на рынке работает RUSTLER GROUP?**

**Т.Ш.:** RUSTLER GROUP – это семейная фирма Рустлеров. Ей 73 года. Занимается предоставлением услуг в Австрии в области управления и обслуживания недвижимости.

Дочерние компании фирмы RUSTLER за рубежом – в Чехии, Сербии, Германии, Венгрии, теперь и в Украине. Начата работа по созданию предприятий в Турции и Словакии.

**РТ: У австрийской RUSTLER GROUP есть другие направления деятельности?**

**Т.Ш.:** Да, она занимается услугами Property Management. В управлении – более полтора миллиона квадратных метров площадей в разных странах мира. Это и офисные, и торговые, и жилые дома, и квартиры, и комплексы. В некоторых странах компания занимается предоставлением услуг по принципу наших ЖЭКов.

В Австрии RUSTLER GROUP работает еще и как брокерская или маклерская.

**РТ: Вы планируете развивать направление Property Management?**

**Т.Ш.:** Да, но только в отношении коммерческих объектов.

**РТ: В Украине RUSTLER осваивает только столичный рынок?**

**Т.Ш.:** Пока да. Киев и Киевская область в 100 км от города. Налаживаем бизнес по примеру Сербии, поскольку у нас похожие рынки. Думаю, через год будем начинать работу по развитию нашей деятельности в других регионах. В первую очередь мы начнем внедрять западный опыт Facility Management в городах-миллионниках.

**РТ: Ваши основные функции?..**

**Т.Ш.:** В наши функции входит управление недвижимостью, комплексные эксплуатационные услуги для коммерческой недвижимости – это то, что называется Facility Management. Управление инфраструктурой, охрана, уборка, уход за парковками, растениями... Техническое обслуживание и ремонт.

Девелоперам выгоднее начинать общение с такими структурами, как наша, еще на стадии проектирования объекта, поскольку зачастую как архитекторы, так и местные проектные организации, не придают должного внимания вопросам последующего технического обслуживания зданий, построенных по их проектам.

**РТ: Опишите механизм работы.**

**Т.Ш.:** Есть несколько вариантов организации сотрудничества.

Первый – это работа по вызову. Заказчик, у которого что-то сломалось дома или в офисе, может позвонить в наш Call-центр (он многоязычный – англо, немецко-, французско-, русско-, украинский) и заказать необходимые услуги. Оплату принимаем кредитной карточкой, внесением денег на счет нашей компании в банке, безналичным платежом.

Второй вариант – по договору. Он заключается на регулярное профилактическое обслуживание и ремонт технических систем. Если это квартира или дом физлица, то таких систем поменьше. Если юридическое лицо, то обслуживаемых систем может быть порядка 15: электрика, сантехника, кондиционирование, вентиляция, газовые котлы, лифты, автоматические двери, системы пожаротушения... То есть все, что требует регулярного обслуживания для безопасной и бесперебойной работы.

Третий способ: на основе предложения. К примеру, клиент хочет что-то улучшить у себя в офисе, построить стенку-перегородку, завести туда розетку, изменить сантехнические системы. Мы оцениваем эти работы и выполняем после того, как клиент принимает наше предложение.

**РТ: Договора долгосрочные?**

**Т.Ш.:** Обычно мы предлагаем заключить договор на два-три-пять лет. Условия тщательно прописываются. Мы предлагаем обслуживание по такой схеме: ежемесячно выезжает бригада электриков, сантехников или других специалистов и проверяет оборудование во всех необходимых режимах, предусмотренных производителями. Выполняется мелкий профилактический ремонт. Он позволяет выявить поломки на начальной стадии.

Если же у компании что-то выходит из строя, то нас вызывают для выполнения внеплановых ремонтных работ. Они оплачиваются дополнительно согласно тарифам.

Сложные инженерные системы, которые могут быть в помещениях, например, лифтовое хозяйство, газовое, пожарная сигнализация и противопожарные системы, мы обслуживаем с привлечением субподрядчиков. Для производства этих работ требуются узкие специальные знания и обязательное наличие лицензии.

**РТ: Ваш основной круг клиентов – юридические лица или RUSTLER в Украине может работать как, например, ЖЭК?**

**Т.Ш.:** Работать как ЖЭК не входит в наши планы. С жильцами много проблем, они, как правило, не любят вовремя платить за коммунальные услуги. Физлицо интересно как отдельный заказчик, которо-

му нужны высококачественные услуги и индивидуальный подход, но это не касается поставки коммунальных услуг.

**РТ: А если, скажем, частный ЖЭК, обслуживающий один престижный жилой комплекс, захочет заключить договор с вами, как к этому отнесетесь?**

**Т.Ш.:** С удовольствием будем работать, если частному ЖЭКу это интересно и он предпочтет наших профессиональных технических работников и работу по безналу. На основании договора можем осуществлять ежемесячное плановое выполнение работ. К примеру, физлицо по договору на обслуживание систем будет платить в месяц 200 гривен.

Но все же наши целевые клиенты – это, прежде всего, банки, страховые компании, структуры, имеющие развитую систему отделений и филиалов.

**РТ: Вы считаете, что банкам, офисным центрам выгоднее нанимать компанию на аутсорсинг, чем создать свой отдел?**

**Т.Ш.:** Конечно. Банку в таком случае не надо содержать целый штат сотрудников для выполнения таких работ. Вот вам легкий расчет. Чтобы обслужить электрохозяйство одного небольшого отделения банка на 100–200 кв. м, понадобится час-два работы в месяц. Специалист-электрик высокого разряда «стоит» достаточно дорого: зарплата, налоги, содержание помещения, где такой сотрудник находится в рабочее время, ничего не делая. Даже если у банка 10 отделений по городу, то такой специалист будет занят часов 20–40 в месяц (конечно, если электросистемы учреждения не в полном упадке и не происходят аварии одна за другой).

Теперь у такого банка появилась альтернатива: содержать электрика и платить ему за 160 часов работы в месяц или нанять внешнюю компанию, которая будет выполнять необходимую работу по договору.

Также наличие внешней компании Facility Management дает большие преимущества и в том случае, если владелец хочет выгодно продать свой торговый или офисный центр.

**РТ: Обсудите.**

**Т.Ш.:** Владелец может провести выгодную сделку, когда в его объекте есть именитые арендаторы, с ними подписаны долгосрочные договоры аренды, есть Property Management – (управляющая) компания, которая занимается коммерческой частью и отношениями с арендаторами, контролирует поступление арендной платы, строит отношения с властями, и Facility Management (эксплуатирующая) компания (лучше – внешняя, еще лучше – иностранная), которая работает под руководством Property Management компании или владельца.

Когда приходит зарубежный инвестор, предположим, некий банк, специализирующийся на том, что строит свой бизнес на приобретении рабочих объектов недвижимости в разных странах, то у него, как правило, нет своих компаний Facility Management и Property Management. Поэтому он оценивает привлекательность объекта по перечисленным выше позициям. Если его устраивает доходность, но при этом у объекта нет профессиональной компании Facility Management и Property Management, он, вероятно, купит недвижимость, но дешевле, чем того захочет собственник.

**РТ: Какие компании стали вашими клиентами?**

**Т.Ш.:** Мы сейчас проводим переговоры и готовимся подписать несколько договоров. Не буду называть, с какими компаниями, пока не подпишем соглашения. Это порядка пяти крупных клиентов, известных на рынке.

**РТ: Кого считаете конкурентами?**

**Т.Ш.:** Есть несколько зарубежных компаний. В частности, немецкая M+W Zander, которая начала работать в Украине через Россию. Но рынок очень большой, поэтому мы не боимся конкуренции. Если

## СПРАВКА

**Тарас ШЕЛЕМЕХ**  
директор ООО «Рустлер недвижимость сервис»

Родился 1 января 1970 г. в Киеве. Закончил Военный институт Министерства обороны СССР в Москве, затем получил диплом магистра международного менеджмента Киевского «Нархоза». «После работы в немецком банке «ХФБ Украина», перешел в корпорацию «Автоинвестстрой» на должность заместителя директора в финансовой компании «Еврокапитал», специализирующейся на автокредитовании. Но вскоре мои теперешние австрийские коллеги соблазнили меня пойти более сложным путем – развивать новое для Украины направление бизнеса, о чем я совершенно не жалею».

она есть, каждая компания будет стремиться работать эффективнее и предоставлять более качественные услуги клиентам. Клиенту это тоже выгодно, поскольку у него наконец-то есть выбор.

**РТ: Не думаете, что еще достаточно долго вашими основными конкурентами будут более мелкие сервисные компании, услуги которых дешевле?**

**Т.Ш.:** Мы отличаемся от тех конкурентов, о которых Вы говорите, тем, что у нас есть западные процедуры и инструкции сервисному персоналу, корпоративный стиль, фирменная одежда, Call-центр, оплата по безналичному расчету, страховка профессиональной ответственности перед клиентами. Мы отвечаем также и за работу подрядчиков, правда, если такого выбираем мы, и он тоже соглашается нести ответственность. Для зарубежных заказчиков очень важно, что мы имеем страховку, которой нет у других украинских компаний.

Мы – иностранная компания и приносим в Украину традиции и технологии работы, принятые в Европе. Наши клиенты, по крайней мере на первые годы работы, – это в основном зарубежные компании, привыкшие получать такие услуги за рубежом, но пока они не могли получить их здесь.

Когда работал в банке «ХФБ Украина» начальником административного отдела и отвечал в том числе и за содержание здания на Ярославом Валу, то безуспешно искал подобную компанию. Их тогда просто не было.

**РТ: Какую сумму инвестиций выделили Вам на развитие бизнеса в Украине?**

**Т.Ш.:** Это коммерческая тайна, но, скажем так, несколько сот тысяч евро на ближайший год.

**РТ: На какую прибыль рассчитываете, когда компания в Украине развернется?**

**Т.Ш.:** Ориентируемся на доходность 30 %, но она маловероятна с точки зрения рынка. Примерно 15–20 % для нас, как для сервисной компании, считается нормальным уровнем дохода. В этом году наши учредители ничего не заработают, но, надеемся, что в следующем мы будем в плюсе: отработаем то, что потратили, и начнем приносить доход акционерам.

**МИРОВОЙ ЛИДЕР  
В ЭЛАСТИЧНЫХ  
НАПОЛЬНЫХ ПОКРЫТИЯХ  
И ПОДВЕСНЫХ ПОТОЛКАХ**

**Armstrong**

- Линолеум натуральный
- Гомогенные и гетерогенные ПВХ-покрытия
- Ковровые покрытия экстремальной износостойкости для гипермаркетов, офисов
- Самый большой выбор подвесных потолков в Украине на складе в Киеве

Генеральные строительные отделы в Украине (лиц. АВН#050436 вид. МБАЖКУ от 03.03.2006г.)

• 40 заводов в США, Европе, Азии

• Абсолютное лидерство в США и Германии

Deichtor Center, Hamburg

Creahouse, Bremen

Аэропорт, Франкфурт

Стадион Allianz, Мюнхен

Пасаж «Сараф» в Мадриде

Офис Robert Bosch GmbH

03110, г. Киев, ул.Клиническая, 23-25  
тел.: (044) 2302918, 2499047, 2497378, 5691821  
e-mail: info@grandcolumbus.kiev.ua www.grandcolumbus.kiev.ua