



# Без УК как без рук

Дмитрий Свешников, управляющий директор O1 Standard

- О НОВЫХ ТРЕНДАХ В СФЕРЕ УПРАВЛЕНИЯ ОФИСНОЙ НЕДВИЖИМОСТЬЮ
- О ПОВЫШЕНИИ РОЛИ УПРАВЛЯЮЩИХ КОМПАНИЙ
- О САМЫХ РАСПРОСТРАНЕННЫХ ПОСТПАНДЕМИЙНЫХ ЗАПРОСАХ АРЕНДАТОРОВ

### Инвестиционная лояльность

До пандемии мало кто задумывался о том, какая управляющая компания (УК) в здании, главное, чтобы все работало и выглядело презентабельно. Естественно, понятие «презентабельности» различается в зависимости от класса объекта. Но сегодня интенсивность взаимодействия УК и арендатора стала гораздо выше, потому что управляющие компании начали выполнять все больше функций, которые арендаторы отдавали на аутсорс. Но, что еще более важно, увеличилось число контактов конечного пользователя и УК, в первую очередь в связи с введенными санитарно-эпидемиологическими требованиями. Поэтому наша основная идея, что задача УК – создавать комфорт и здоровую атмосферу для конечного пользователя, работать для повышения его

лояльности, актуальна как никогда. Мы всегда говорили, что работаем не с собственником, а с арендаторами, даже шире – с сотрудниками арендаторов. В конечном счете именно их удовлетворенность качеством здания трансформируется в ту «лояльность арендатора», которая является составной частью инвестиционной стоимости здания.

«Коронакризис» лишь усилил роль УК в обеспечении лояльности арендаторов и функционировании бизнес-центра в целом. Появились новые функции, которые раньше УК не были присущи: управление строительными проектами, благоустройство территории, «зеленая» сертификация... Но основное изменение – это бурное развитие PropTech, автоматизации как бизнес-процессов УК, так и управления зданием и взаимодействия с арендатором. О технологиях автоматизации на рынке

говорили уже несколько лет, но в большей степени это касалось новых зданий высокого класса. Сейчас о ней задумываются все, уже далеко не только в сегменте премиум. Во время локдауна возник вопрос о том, как поддерживать работоспособность и привычное арендаторам качество обслуживания в здании с помощью меньшей по численности команды. Посещаемость бизнес-центров упала ниже 5%, большая часть персонала УК, кроме тех, кто обеспечивает жизнедеятельность здания, работала удаленно. С точки зрения инженерии системы BMS решают эту задачу. Открытый вопрос – по «фронт-офису»: например, о службе приема посетителей (минимальный трафик на объектах сохранялся, многие компании работали непрерывно), заявочной системе. В пандемию мы начали работу над системой автоматизации взаимодействия УК и арендатора, сегодня тестируем возможности систем контроля доступа с помощью мобильного приложения, оцениваем возможности технологий контроля, анализа и оптимизации потребления ресурсов здания.

## Зеленая история

Сейчас мы активно развиваем экспертизу управления зданиями по «зеленым» стандартам, и это часть проекта по повышению экологической эффективности зданий. Интерес к экологическим характеристикам офисов растет вслед за расширением повестки устойчивого развития в бизнесе. Перестраивая собственные бизнес-процессы, арендаторы смотрят на то, насколько их офис отвечает современным требованиям экологической эффективности. В этом году в нашей команде появился специалист-эколог, который является сертифицированным оценщиком по системам BREEAM и FitWel. Штатный специалист с такой компетенцией позволит нам существенно расширить спектр услуг и не только совершенствовать наши

внутренние практики управления зданиями, но и проводить сертификацию объектов и офисов арендаторов по международным системам экологической эффективности. Сейчас, к примеру, мы уже планируем делать на некоторых объектах повторную сертификацию по стандарту BREEAM. Здесь надо пояснить: у BREEAM есть сертификаты New construction, которые ты получаешь во время строительства, и тогда они действуют бессрочно. А мы в основном получаем сертификаты BREEAM-in-use уже на этапе, когда здание введено в эксплуатацию, поэтому их нужно каждый год подтверждать. Но если раньше можно было про это забыть, то как раз в пандемию арендаторы при переезде начали задавать вопросы: «А есть ли у этого здания сертификат экологической эффективности? А какой именно?»

Почему это стало так важно? Когда режим самоизоляции подходил к концу, арендаторы задумались о том, как они будут возвращать людей в офис. В тот момент связка «комфортная атмосфера в офисе – экологически эффективные технологии» стала очень актуальной, потому что компании стали понимать: чтобы у них люди не заражались на работе, нужно не только обеспечить им масочный режим и социальное дистанцирование, но и задуматься о том, какие инженерные системы есть в здании, как часто управляющая компания проводит их контроль, обслуживание... С другой стороны, возвращать людей в офис с удаленной работы намного проще, если в нем предлагается что-то большее, чем комфортное рабочее место: дополнительная инфраструктура, возможность реализации бытовых функций в здании, продуктивная рабочая атмосфера и прочее. Мы всегда говорим, что «зеленый» офис – это не только про экологию, это и про комфорт пользователя, про то, как человек себя чувствует на рабочем месте, где он проводит по 8–9 часов в день. Система сертификации BREEAM уже делает шаг на эту территорию, а такие системы, как FitWel и Well, вообще ставят человека во главу угла.

Со временем, мне кажется, наличие экологического сертификата станет одним из обязательных требований при подтверждении классности объекта. Мы недавно с коллегами говорили о том, что наша система классификации офисов – А, В, С – сильно устарела и требует доработки. И вот если рынок задумается о таком пересмотре, весьма вероятно, что экологический сертификат станет обязательным требованием для бизнес-центров класса А и тем более для класса премиум.

## Единое управляющее окно

Есть много факторов, которые определяют успешность бизнес-центра, и качество инфраструктуры является одним из ТОП-5 вопросов, которые задают арендаторы. Во всем мире офисы класса А трансформируются в мультифункциональные пространства, где можно получить разнообразный набор услуг, помимо точек питания в обеденный перерыв. Темп жизни ускоряется, загруженность дорог в мегаполисе растет, поэтому возможность решить все бытовые и досуговые вопросы по месту работы ценится как никогда. И если до пандемии это был вопрос только удобства, то теперь и безопасности. Если раньше люди хотели иметь в холле офисного здания банкомат определенного банка, то сейчас им нужен, например, вендинговый аппарат с доставкой продуктов, условно говоря, из «Перекрестка», или просто какой-то пикап-пойнт, откуда можно забирать свои заказы.

Мы периодически проводим анкетирование среди клиентов, включая вопросы о дополнительных сервисах, которые мы можем предложить. Сводный перечень прошлогодних запросов – это внушительный список из 140 пунктов, начиная от шиномонтажа и заканчивая бассейном.

В пандемию как никогда стал востребован принцип работы УК «в одно окно».

Арендаторы сокращали количество внешних подрядчиков, предпочитая отдавать отдельные виды работ по обслуживанию офисов общедомовой УК. В условиях частичной удаленной работы это удобнее как с точки зрения логистики, так и с точки зрения оперативности выполнения заявок. Именно в непростом 2020 году мы выиграли 43 тендера на обслуживание офисов, а еще получили просто сумасшедшее количество клиентских заявок на дополнительные работы. По сравнению с 2019 годом количество обращений в 2020-м увеличилось в 2,5 раза. И темп роста сохраняется в этом году: в первом квартале мы выполнили дополнительных работ на 7–8% больше, чем планировали.

По статистике, сейчас чаще всего запрашивается внеплановое техническое обслуживание элементов кондиционирования: чистка и дезинфекция многоразовых фильтров. Обработка офисов методом «холодного тумана», генеральная уборка, мелкие общестроительные работы, рассмотрение проектных решений, дооборудование помещений – набор достаточно пестрый, но все так или иначе сводится к тому, чтобы улучшить офис и сделать его безопасным. Понятно, что в пандемию арендаторы всячески стремились экономить на эксплуатационных расходах, но, как правило, вся экономия перераспределяется в пользу мер профилактики и дезинфекции.

Появился и отдельный запрос со стороны других собственников на услуги консалтинга, такие как: технический аудит, аудит бюджета эксплуатационных расходов и т.д. Требования арендаторов к качеству офиса повышаются, и собственники объектов недвижимости, особенно те, для кого это непрофильный бизнес, стали задумываться о том, чтобы оценить качество и эффективность работы УК на объектах. [cRe](#)