



Непроизводственных дел в нефтегазовом бизнесе — деть некуда. Питание сотрудников — дело серьезное, хлопотное. У кого же язык повернется утверждать обратное? Или возьмите обслуживание инженерных сетей, текущий ремонт зданий и сооружений, уборку помещений и территорий — везде нужны профессионалы своего дела, средства, ресурсы... А у нефтяников и газовиков свой план. Как качественно обеспечить эти задачи одновременно, вынужденно не превращая отраслевого специалиста в сантехника? Ответ в наработанном опыте компании «Партнеры» в сфере административно-хозяйственного аутсорсинга. Компании, которая пять лет назад открыла эту нишу для себя и с тех пор о выборе корпоративной специализации ни разу не пожалела. Как не пожалели и те, кто этими услугами решил воспользоваться...

АДМИНИСТРАТИВНО-ХОЗЯЙСТВЕННЫЙ АУТСОРСИНГ: ПОПРОБОВАВ, НЕ ПОЖАЛЕЕТЕ

Ред.: Евгений Алексеевич, вы приняли решение разместить свое интервью в номере, посвященном 15-летию НК «Роснефть»...

Е.П.: Корпоративные интересы того требуют. В этом году мы начали сотрудничество с одним из подразделений НК «Роснефть» — ОАО «Томскнефть» ВНК — и уже смогли понять, что НК «Роснефть», как и все мировые лидеры, стремится отдавать непрофильные функции на аутсорсинг, в том числе и те услуги, которые оказывает компания «Партнеры». Поэтому и рассчитываем, что могли бы быть интересны для нефтяной компании, имеющей многочисленные структурные подразделения везде, где добываются у нас в стране нефть и газ, а также развивающей много новых проектов...

Ред.: Тогда наши общеотраслевые интересы совпадают, а свой рассказ, пожалуйста, начните хоть и с короткой, но эффективной истории бизнеса...

Е.П.: Первый контракт на обслуживание инженерных сетей и зданий, а также уборку помещений и территорий, вывоз мусора компания заключила с ОАО «Газпромнефть-ОНПЗ». Это произошло в феврале 2006 года. Затем последовали контракты по оказанию услуг клининга, эксплуатации инженерных сетей и организации корпоративного питания на месторождениях и объектах ОАО «Газпромнефть-Ноябрьскнефтегаз» и ООО «Газпромнефть-Восток», ООО «Буровая компания «Евразия» и ООО «ЯмалСервисЦентр». В этом году мы расширили сотрудничество с ФГУП «Почта России» и ООО «Сервисная Буровая Компания» и начали сотрудничество с ОАО «Томскнефть» и ОАО «Московский НПЗ»... Всего более 30

компаний и организаций, так что ныне, помимо Омска и Ноябрьска, мы располагаем своими подразделениями в Томске, Ханты-Мансийске, Стрежевом и Москве.

Ред.: Общий фронт работ оценивали?

Е.П.: При численности персонала в 2000 человек ежедневно мы обеспечиваем уборку более чем 700 тысяч м² помещений и более 20,5 млн м² территорий, обслуживаем инженерные сети более чем в 300 зданиях, организуем питание более 10 тыс. человек...

Ред.: И что, при таком масштабе все довольны?

Е.П.: Мы развивались, и будем развиваться поступательно, сообразно имеющимся ресурсам (обученному персоналу, финансовым ресурсам), и наши заказчики ценят в нас не только качество и цену предоставляемых услуг, но и надежность. В 2009 году, несмотря на нестабильную экономическую ситуацию в стране, мы смогли снизить для наших заказчиков цены и перейти на взаиморасчеты с ними с отсрочкой платежа. И даже в течение этого непростого периода мы не переставали использовать в работе только профессиональное оборудование, инвентарь, химические и моющие средства и продукты, качество которых подтверждено сертификатами и лабораторными исследованиями, а наша система планирования и контроля качества услуг обеспечивала соответствие услуг стандартам компании на всех обслуживаемых объектах. Более того, мы смогли разработать и начали внедрять автоматизированную систему учета в общественном питании (на предприятиях и месторождениях).

В результате, на сегодняшний день у нас нет просроченной кре-

диторской задолженности ни перед персоналом, ни перед бюджетом, ни перед поставщиками, а большинство контрактов — долгосрочные, что является лучшей оценкой заказчиков нашей клиентоориентированности и надежности.

Ред.: Как в целом работает упомянутая вами автоматизированная система?

Е.П.: Раз уж мы заговорили об организации общественного питания, то здесь автоматизация расчетов достигается за счет специальных POS-терминалов, компьютеризированных касс. В терминалы через Интернет загружается меню с ценами, а наглядность кассового чека подтверждает каждому клиенту и наименование выбранных блюд, и их стоимость.

На каждого сотрудника заказчика в системе заводится персональный счет с идентификатором, например, номером магнитной карты или пропуска. При расчете за сотрудником записывается сумма заказа, затем данные по его счету экспортируются в бухгалтерскую систему заказчика, где при расчете заработной платы и учитываются суммы, потраченные на питание по схеме оплаты с отсрочкой платежа («под заработную плату»).

Наши потребители уже оценили эффекты такой услуги. Прежде всего, минимизацию влияния на качество услуг человеческого фактора: централизованное управление ценообразованием и ассортиментом, контроль за действиями персонала, за оборотом средств и продукции. Это исключает ошибки, повышает разнообразие ассортимента на раздаче и, что немаловажно, за счет быстрого формирования чека и его наглядности увеличивает скорость обслуживания клиентов и сокращает очереди на предприятиях питания. Как показывает практика многолетней работы, кроме вкусных щей на линии раздачи для людей важны еще обслуживание и атмосфера. Если обслуживание происходит без задержек, быстро и наглядно, то удовлетворенность от питания у человека повышается.

Еще один весомый аргумент в пользу автоматизации учета в общественном питании — быстрота подведения итогов использования дотации на питание. При обычной схеме во время отчетов приходилось задействовать всю бухгалтерию, все учетные службы, и все равно, чтобы свести и проверить каждую копейку уходило три-четыре дня. При помощи автоматизированной системы подведение итогов занимает несколько часов. На порядок сокращается бумажная работа, сокращаются затраты на учетный персонал.

Ред.: Но на месторождениях проводного доступа в Интернет может и не быть...

Е.П.: А это и не важно. В этих случаях мы работаем через GPRS-модем и спутниковую связь.



В целом же компьютеризация информации и ее аналитическое сопровождение позволяют выделить и минимизировать риски ведения бизнеса. Особенно это касается питания, где на 10000 человек 10001 мнение. И нам необходимо учитывать все то, что входит в понятие «рациональное питание»: и систему входного контроля за качеством сырья, и ассортимент, и калорийность, и повторяемость блюд, и стоимость, и скорость обслуживания, и возможные ошибки персонала...

Итогом уменьшения подобного рода рисков является удовлетворенность клиентов, которая служит главным мерилом качества предоставляемых услуг.

Ред.: *И какова процедура установления партнерских отношений?*

Е.П.: В первую очередь, надо определить дневные лимиты потребления услуги горячего питания, численность клиентов, выбрать способ оплаты — с отсрочкой или без нее, подобрать устраивающий стороны вариант обмена информацией (тип и форматы отчетов, периодичность). Следующий шаг — корректировка бизнес-процессов: по начислению заработной платы с учетом расходов на питание, по приему и увольнению сотрудников...

На адаптацию системы требованиям заказчика уходит от двух до четырех месяцев. За это время совместно с заказчиком оцениваются его потребности, осуществляется проектная проработка основных составляющих работы. Затем начинается реализация: оформляются заявления от сотрудников, изготавливаются магнитные карты, закупается оборудование. После этого система тестируется и по необходимости корректируется, причем на любой стадии работы заказчик может вносить предложения, которые обязательно будут учтены.

При этом немаловажно, что все затраты мы берем на себя. Это покупка оборудования, монтаж, обслуживание и ремонт, а также выпуск карт. Заказчик фактически не несет затрат. Такое положение вещей, на наш взгляд,



является важным конкурентным преимуществом, что подтверждается спросом на внедрение данной системы во многих регионах. При этом, поскольку оборудование достаточно дорогое, мы просим заказчиков заключать с нами долгосрочные контракты сроком на два-три года, для того чтобы окупить свои расходы.

Ред.: *Прежде чем поблагодарить вас за интервью и пожелать расширения бизнеса, позвольте спросить вас о планах компании...*

Е.П.: Спасибо, мы на это рассчитываем, а что касается планов, то мы намерены автоматизировать планирование и учет выполняемых работ в клининге и эксплуатации зданий и сооружений. До конца года закончится работа по паспортизации всех обслуживаемых нашей компанией объектов недвижимости, что позволит привести всю информацию к единым форматам. Параллельно заканчивается разработка программы, которая позволит на основании структурированных данных об объектах недвижимости планировать работу по уборке помещений и территорий, техническому обслуживанию и ремонту сетей зданий и сооружений, а также контролировать поступление и исполнение заявок. В результате, заказчики, практически on-li-



не, смогут видеть факт исполнения работ и автоматически получать отчет об их исполнении за месяц.

Эта программа будет запущена в следующем году сразу после тестирования и станет — наравне с POS-системой — еще одним инновационным конкурентным преимуществом нашей компании на рынке услуг административно-хозяйственного аутсорсинга. 📄



Группа компаний «Партнеры»
644040, Россия,
г.Омск, ул.Губкина, д.1
Тел.: 8 (3812) 69-09-50
Факс: 8 (3812) 69-09-54
e-mail: info@gcpartner.ru