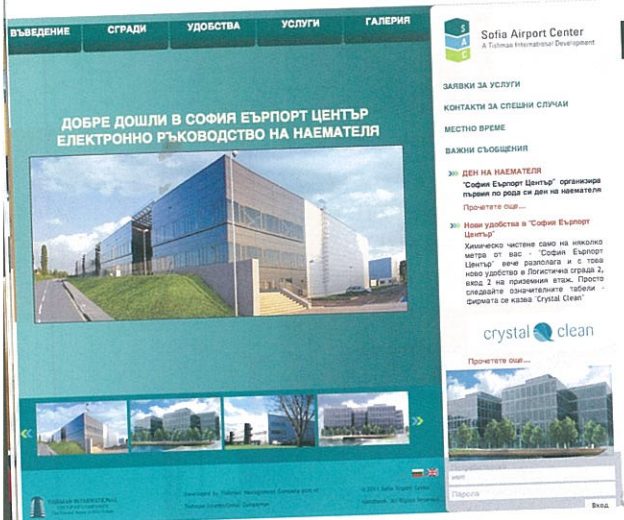


Електронно ръководство на наемателя



Електронното ръководство е практика, много характерна за управлението на имоти в САЩ. У нас за първи път е въведено от екип на Tishman International

Българският екип на Tishman International, лидер на международния пазар за строителство и управление на недвижими имоти, демонстрира специално отношение към наемателите на Sofia Airport Center (SAC), като организира за първи път у нас „Ден на наемателя“.

„Tishman International непрекъснато търси нови и съвременни начини да повиши качеството на услугите, които предоставя в SAC. Денят на наемателя е сред добрите

В Sofia Airport Center въвеждат добрата практика на Tishman International

практики на компанията и ние решихме да я приложим и у нас. Това е ден, в който наемателят се чувства специален, дава му се възможност да се състезава и да побеждава. Организирахме различни игри, някои изискваха логическо мислене, други – концентрация и сръчност, трети – физическа сила. Наемателите на логистичния център се включиха в турнира с такава голяма емоция, че даже отказаха почивките, които им предлагаме. А почти през цялото време валиеше. Идеята ни е всяка година нашите наематели да имат свой ден, защото за нас е важно да показваме специалното си отношение към тях“, коментира Малинка Маринкина, мениджър „Управление на собствеността“ в SAC.

Освен колективния тиймбилдинг екипът на Малинка Маринкина изненадал наемателите на SAC и с иновативния проект „Електронно ръководство на наемателя“.

„Решихме, че Sofia Airport Center трябва да се отличи от това, което предлагат наемодателите в други подобни бази – споделя Малинка Маринкина. – Почти година работихме

по електронното ръководство, докато го оформим като идея, визия и информация. Най-много време отне самото изграждане на системата. Нямахме готов софтуер, трябваше да се направи всичко отначало с периоди на свързване, тестване и промени. Досега сме давали на наемателите хартиено ръководство, но за да бъдем по-ефективни, решихме да улесним цялата комуникация. Дизайнът на електронното ръководство е наш, начинът на поддръждането на информацията, форматът на нейното представяне – всичко е проект на моя екип.“

Чрез една-единствена точка за достъп в <http://sachandbook.bg> наемателите на SAC могат да намерят актуална информация за управлението на недвижимата собственост, всички правила и разпоредби, информация за експлоатацията на отделните сгради, правила и процедури за безопасност и сигурност, както и обща информация за услугите, предлагани от наемодателя. Освен трайни указания има и актуална информация – за предстоящи ремонти, кога се извършват те, определени поддръжки, засичане на уреди.

Ръководството е достъпно и за външни хора. Оперативно то е разделено на две секции – публична и с ограничен достъп. Заглавната страница се вижда от всички, както и информацията за проекта, инвеститорите и екипа. Друга публично достъпна секция са удобствата около логистичния комплекс. Тя всъщност е ценен указател за транспорта, търговските и социалните обекти в района, особено за новите наематели.

Важните съобщения също се виждат, но за да се прочетат, трябва да се влезе с парола, необходима за достъп във втората секция. Тя се ползва от наемателите на логистичния център и от охраната, а след пускането на офис сградата, нейните наематели също ще получат пароли. Казано образно, втората секция на електронното ръководство е строг виртуален комендант, който

ДА УСПЕЕМ ЗАЕДНО!

www.delamode.bg

- ежеседмични групажни линии от/за цяла Европа
- текстилна логистика за дрехи на закачалки
- превози по въздух от/до летище или врата-врата
- превози по море

delamode
International Logistics

Деламод – България
02 810 49 50
office@delamode.bg

Малинка Маринкина:
 „Наемателят е най-важният човек за наемодателя.
 И ние умеем да показваме своето уважение.“

помни и напомня за всичко. Например охраната винаги може да се информира колко паркоместа ползва даден наемател и да насочи гостите на фирмата по най-бързия начин. Във втората секция за наемателите на логистичния център има няколко подкатегории – работни указания и формуляри, правила за реда в обекта, указания за извършване на ремонтни дейности, процедури за сигурност и безопасност. Работните указания предоставят полезна информация за достъпа до сградите и паркинга, за охраната и безопасността, за сградните системи и инсталации, за получаването на ключове и карти за достъп, за организиране на премествания и доставки, почистване и рециклиране. Специален календар напомня какво ще се случва в сградите през месеца – засичане на уреди, проверка на основни системи, ремонти.

Една от най-важните характе-

ристики на електронното ръководство е т.нар. Ticket System. Тя дава възможност на наемателите на SAC да изпращат всякакъв вид заявки за услуги до отдел „Управление на собствеността“ и по всяко време да ги проверяват от всяка точка по интернет.

Заявките се администрират от двама души и се реагира веднага. Ако се изисква инженерна намеса, задачата се насочва към инженерния отдел. Чрез системата може да се проследи за колко време е реагирано и какви мерки са взети, за да бъде решен проблемът. Това позволява да се оптимизира процесът, ако действията и времето за реакция не са били добри.

„Най-същественото предимство на електронното ръководство пред указанията, написани на хартия, е, че то ни дава обратна връзка в реално време – твърди Малинка Маринкина. – Според мен всеки



мениджър трябва да е готов винаги да чуе оценки за работата на неговия екип. Наемателите невинаги са склонни да критикуват, а една система като нашата регистрира и добрите страни, и пропуските в работата на екипа, управляващ собствеността. А най-важното за подобряването на нашата работа е постоянно да знаем какво правим и как го правим.“

Богиня МАТЕЕВА



Свържете се с Вашия TNT търговски представител за повече информация.

Заявки за пратки подавайте на ☎ **0700 11 666**

www.tnt.com/bg