АЛРОСА

АУТСОРСИНГ

комплексного технического обслуживания

Комплексное техническое обслуживание (аутсорс) – основные цели

АЛРОСА

Функционал

Обеспечение бесперебойной поддержки офиса

~20 %

Оптимизация затрат

Управление

Профессиональная техническая/инженерная команда

Оценка качества

Влияние обратной связи на стоимость

Результат

Эффективное управление недвижимостью

Комплексное техническое обслуживание аутсорс – факторы успеха

АЛРОСА

15%

- ✓ Информация по услуге
- ✓ Детальное техническое задание
- ✓ Проработанный проект запуска

35%

- ✓ Бесшовная интеграция проекта внутри Компании Заказчика

35%

- ✓ Беспрерывный диалог: Заказчик/Исполнитель
- ✓ Система «Двойного контроля»

15%

- ✓ Детальный расчет экономического эффекта:
- ✓ Прямые + Косвенные затраты

Комплекс мер подготовки проекта аутсорсинга КТО позволяют добиться бесшовного перехода на внешнее обслуживание и оптимизации затрат

Техническое задание на Комплексное техническое обслуживание

АЛРОСА

Основные параметры объекта
Данные объекта
Перечень установленных систем
Данные по количеству зон обслуживания
Данные по составу сотрудников Заказчика

Требования технической оснащенности и квалификации
Требования к сертификатам и лицензиям Исполнителя
Требования к штату Исполнителя
Перечень выполняемых мероприятий
Требования к технологиям и методам оказания услуг

Требования к взаимодействию
Каналы связи
Участники взаимодействия

Требования к обслуживанию систем
Перечень обслуживаемых систем Заказчика
Требования к проводимым мероприятиям: состав работ/периодичность

Обеспечение материалами и оборудованием
Требования к используемым материалам и оборудованию (описание; количество)
Сертификация материалов и оборудования

Требования к документации
Перечень документации Заказчика заполняемой Исполнителем
Периодичность и форма заполнения/предоставления отчетной документации

Требования к охране труда
Требование к необходимому обучению и допускам персонала Исполнителя
Условия проведения обучения и получения допусков

Условия изменения/расторжения договора
Условия изменения объема и перечня услуг
Условия расторжения договора

Комплексное техническое обслуживание в режиме «Одного окна»

АЛРОСА

«Одно Окно»

1. **Коммуникация Заказчика**

Операционный менеджер проекта

2. **Обращения сотрудников Заказчика**

Дежурная служба обработки обращений сотрудников заказчика 24/7

3. **Закупочная процедура**

Единая закупка, включающая все типы технических услуг

4. **Обработка счетов**

Единый счет на комплексное техническое обслуживание

5. **Обратная связь**

Работа с жалобами/экстренными обращениями в режиме «online»

6. **Дополнительные материалы**

Закупка и проведение дополнительных работ/материалов

АЛРОСА

СПАСИБО