

# Optymalizacja kosztów przez innowacyjność

Pakar Service szczyli się unikalną jakością świadczonych usług w branży utrzymania czystości, na której, podobnie jak na piłce nożnej, znają się wszyscy. W końcu każdy kiedyś kopnął piłkę i każdy kiedyś trzymał w ręku szczotkę

W ciągu 10 lat działalności Pakar Service odniósł na polskim rynku duży sukces, stając się wiodącym, ogólnopolskim, dostawcą usług w zakresie kompleksowego utrzymania czystości w obiektach komercyjnych. Firma obsługuje obecnie 305 obiektów na terenie całego kraju, z których wiele jest niezwykle prestiżowych. Klientami Pakar Service są największe międzynarodowe firmy zarządzające dużymi portfelami nieruchomości w Polsce, w tym galeriami handlowymi, biurami, centrami logistycznymi czy zakładami produkcyjnymi.

– Rozwijamy się bardzo dynamicznie, systematycznie rozbudowujemy struktury i zwiększamy zatrudnienie, które wynosi obecnie ponad 1000 osób. Ciągły rozwój firmy jest skutkiem efektywnego zarządzania operacyjnego, sprzedażowego i wdrażanych innowacji – tłumaczy Andrzej Szymonek, prezes Pakar Service.

Jak podkreśla, jakość oferowanych przez spółkę usług jest ściśle powiązana z dbałością o redukcję kosztów po stronie klientów.

Jedną z kluczowych wartości i jednocześnie przewag konkurencyjnych spółki jest też troska o ekologię poprzez stosowanie innowacyjnych procesów zarządczych i materiałów.

## Pierwsi w Polsce

– Efektem jest uzyskanie certyfikatu Unii Europejskiej ECO Label, co było możliwe dzięki partnerskiej współpracy z EPP Property Management i przy udziale Polskiego Centrum Badań i Certyfikacji dla pięciu galerii, które obsługuje Pakar Service. Dzięki inicjatywie EPP i wspólnemu zaangażowaniu, uzyskaliśmy ten certyfikat jako pierwsza firma w Polsce i jedna z pięciu w branży w Europie – szczyli się Andrzej Szymonek.

I dodaje, że w obliczu współczesnych wyzwań globalizacyjnych innowacje ekologiczne spełniają niezwykle ważną, podwójną rolę.

– Po pierwsze, stanowią nowoczesne rozwiązania o charakterze produktowym, procesowym czy organizacyjnym, przyczyniają się do rozwoju innowacyjnych podmiotów gospodarczych. Po drugie, umożliwiają obniżenie kosztów działalności, zwiększenie przewagi konkurencyjnej na rynku, czy też wejście na nowe rynki – mówi szef Pakar Service.

Jak tłumaczy Andrzej Szymonek, jakością świadczonych usług zawsze była dla spółki kluczowa i stanowiła o jej sukcesie.

– W branży, gdzie tak wiele zależy od ludzi, budowanie lojalnego zespołu jest szczególnie trudne. Stąd tak wielka dbałość o obszar społecznej odpowiedzialności biznesu (corporate social responsibility, CSR), co owocuje stabilnym zespołem, co w tej branży nieczęsto się zdarza – zaznacza prezes Pakar Service.

Jak dodaje, podobnie jak w innych branżach Pakar Service musi się zmierzyć z rosnącymi kosztami.

– Jest to zadanie trudne, ale wykonalne, szczególnie, że dzięki innowacyjnemu podejściu do zarządzania procesami, jesteśmy w stanie zapewnić klientom doskonały produkt, zachowując ceny rynkowe, adekwatne do najwyższej jakości dostarczanych usług, mimo rosnących kosztów własnych – wyjaśnia Andrzej Szymonek.

Potwierdzeniem tych słów jest fakt, że w 2019 r. Pakar Service został laureatem Medalu Europejskiego za jakość usług świadczonych na rynku polskim. Medal (w Polsce we współpracy z Business Centre Club) jest przyznawany przez najważniejszą dla przedsiębiorców instytucję działającą przy Komisji Europejskiej – Europejski Komitet Ekonomiczno-Społeczny.

## Przewaga dzięki innowacjom

Jak podkreśla prezes Pakar Service, niezwykle istotne dla rozwoju spółki są innowacje w zarządzaniu procesami.

– Dzisiejszy rynek nie ułatwia wprowadzania procesowego zarządzania ze względu na przyzwyczajenia pracowników do chaotycznej pracy, a wdrażane procesy pozwalają na szybką weryfikację zleconych zadań każdego członka zespołu, co nie zawsze jest odbierane pozytywnie, bo przecież nikt nie lubi być ściśle kontrolowany, szczególnie jeżeli inni pracodawcy są bardziej liberalni – tłumaczy Andrzej Szymonek.

Jednak brak procesowej kontroli powoduje często zbyt duży zespół ludzi w serwisie, który przy wzroście kosztów wynagrodzeń (najniższa krajowa) powoduje wzrosty kosztów klientów. Spółka wdraża więc narzędzia pozwalające na monitorowanie aktywności operacyjnej pracowników, w tym obecności w danej części obiektu, czasu realizacji zadań i szczegółowej kontroli harmonogramu prac w czasie rzeczywistym.



**► LUDZIE  
NAJWAŻNIEJSI:**  
Branża utrzymania czystości to przede wszystkim ludzie. To dzięki wspaniałemu, lojalnemu i kompetentnemu zespołowi zapewniamy najwyższą jakość – mówi Andrzej Szymonek, prezes Pakar Service.

[FOT. WM]

– Umożliwia to optymalizację zasobów ludzkich przy zachowaniu najwyższej jakości usług. Systematycznie udoskonalamy te procesy, tak aby wypracowane automatyzmy owocowały bardzo wysoką oceną klientów oraz stanowiły naszą przewagę konkurencyjną – mówi Andrzej Szymonek.

Spółka stara się jak najlepiej zrozumieć swoich klientów i stale szuka rozwiązań, aby optymalizować wartość usług, tak aby zachowując ceny rynkowe, oferować wartości dodane, jakich nie proponuje konkurencja.

Niezwykle pomocne jest w tym stosowane oprogramowanie Business Property Care (BPC), dostarczane przez partnera biznesowego Pakar Service, firmę Optima Solutions.

– Pozwala ono na efektywne i przejrzyste zarządzanie kontraktami, dając w efekcie najwyższą jakość przy zachowaniu rynkowych kosztów po stronie klienta. Co istotne, oprogramowanie jest udostępniane bezpłatnie klientom w ramach świadczonych usług, dzięki czemu zarządzanie kontraktem staje się niezwykle transparentne. Klient ma wgląd poprzez system on line do wszystkiego co jest wykonywane w ramach usług, jak organizacja pracy, plan i realizacja prac okresowych. System pozwala również na zgłaszanie uwag w czasie rzeczywistym, a czas reakcji kierownictwa Pakar Service jest zdecydowanie szybszy niż przy tradycyjnej wymianie informacji – podkreśla Andrzej Szymonek.

Jak dodaje, dla komfortu pracy i działalności operacyjnej obsługiwanych klientów jest najważniejsze, aby współpraca pomiędzy trzema kluczowymi serwisami (czystość, ochrona, technika) w danym obiekcie opierała się na ścisłej i niezakłóconej komunikacji. Wspomaga to stosowany system.

Oprogramowanie jest systematycznie rozwijane w ścisłej współpracy menedżerów operacyjnych Pakar Service i programistów z Optima Solutions. Dzięki niej spółka wyprzedza w wielu aspektach konkurencję.

## Lata przed konkurencją

– Duży międzynarodowy klient, którego zaczęliśmy ostatnio obsługiwać powiedział, że wiele firm opowiada mu różne rzeczy, ale transparentność Pakar Service i to, że jeśli mówimy o procesach, to je faktycznie wdrażamy, stawia naszą firmę kilka lat przed konkurencją, nawet tą z rynku zachodnioeuropejskiego – mówi Andrzej Szymonek.

Firma zwiększa efektywność poprzez kierowanie większości zysków na inwestycyjne zakupy najnowocześniejszego sprzętu i środków czystości, które przyspieszają dynamikę jej rozwoju, poprawiając jednocześnie wizerunek klientów oraz standardy pracy. Ułatwia to w dużym stopniu polityka właściciela, którym jest Retres Group, w 100 proc. polska grupa inwestycyjna.

– W przeciwieństwie do rynku Polskiego, gdzie branża utrzymania czystości jest bardzo rozporozszona (wiele małych, często rodzinnych lokalnych firm) rynki bardziej dojrzałe są zdominowane przez duże firmy. Doświadczenia z konkurencją z niektórymi z nich na rynku polskim wskazują, że to co stanowi naszą przewagę konkurencyjną w Polsce, będzie też decydujące za granicą – twierdzi prezes Pakar Service.

Andrzej Szymonek zalicza do nich jakość (firma nie boi się konkurować z nikim w tym zakresie), posiadane certyfikaty (ISO 9001 oraz ISO 14001), szybkość działania (płaska struktura zarządcza i szybki proces decyzyjny stanowią o przewadze), dbałość o koszty klienta i jego wizerunek czy unikalne narzędzia informatyczne (autorski system zarządzania kontraktami udostępniany klientom).

– Niektórzy konkurenci posiadają zbliżone oprogramowanie, w mojej opinii znacząco jednak ustępuje funkcjonalnością naszemu – zapewnia prezes Pakar Service.

Jak dodaje, Pakar Service posiada też wydawany przez ABW certyfikat, poświadczający bezpieczeństwo informacji, który umożliwia obsługiwanie szczególnej grupy klientów gdzie jest on wymagany.

## OKIEM EKSPERTA

### Wysokie standardy



EUGENIUSZ BUDNIOK

Kanclerz Łoży Śląskiej Business Centre Club

Kiedy Pakar Service został członkiem Łoży Śląskiej Business Centre Club, słuchałem z lekkim niedowierzaniem jej prezesa Andrzeja Szymonka, kiedy z pasją opowiadał o strategii spółki i metodach zarządzania jakie stosuje. Z perspektywy czasu mogę potwierdzić, że jest to firma z wizją, niezwykle dbająca o jakość, wdrażająca najsukuteczniejsze narzędzia operacyjne. Firma działa w sposób etyczny, dbając o pracowników i środowisko. Co najważniejsze jednak, jest niezawodna, zawsze dotrzymując zobowiązań. Nic dziwnego zatem, że cieszy się uznaniem i szacunkiem w środowisku biznesowym.

Partnerem publikacji jest Pakar Service