

Actividades de valor añadido que permiten al FM ser más competitivo



Albert Pons

Socio Director de
TBA Facilities

"Lejos de diferenciarlos de la competencia en cuanto a producto y precio, hay que ofrecer servicios de valor añadido como: las auditorías de eficiencia en la ocupación de espacios; la confección de mapas de riesgos sobre la situación legal de una compañía a nivel documental; las consultorías para evaluar las contrataciones de servicios de mantenimiento, limpieza y vigilancia; o las auditorías de niveles de servicio, entre otros."

Parece que a estas alturas las diferentes empresas de FM que aportan servicios técnicos en el sector tienen claro que es necesario hacer todo lo posible para mejorar en competitividad y diferenciarse de su competencia en cuanto a producto y precio. Desde el punto de vista económico mi opinión es que pocos márgenes quedan para que ésta sea una variable definitiva en el momento de la adjudicación y en consecuencia donde creo, se tiene que incidir es principalmente en la competitividad y consecuentemente en la innovación y la excelencia.

Recientemente, en una reunión de presentación de servicios a un importante patrimonialista me desconcertó la sorpresa que manifestó respecto alguno de los servicios técnicos que se presentaban ya que no nos tenía identificados con este tipo de servicio en concreto.

Es inevitable la tendencia natural a confinar las actividades del Facilities Management en temas relacionados principalmente con la gestión técnica en edificios, y es también evidente que los productos que las empresas de servicios técnicos acabamos ofreciendo al sector son aquellos que presentan una mayor demanda o que se entiende puede ser de interés.

Volviendo al principio del artículo, parece que la estrategia correcta es mejorar en cuánto a competitividad facilitando al mercado aquellos productos de alto valor añadido que nos tienen que diferenciar de la competencia y que nos hacen más eficientes. Sin embargo, acostumbra a ocurrir que, o bien porque el cliente no lo demanda en ese preciso momento y no somos conscientes de sus necesidades o por que no se sabe vender adecuadamente, olvidamos presentar el amplio porfolio de servicios que

nos podrían permitir colaborar de una manera más intensa en la resolución de sus problemas.

En general, el cliente concentra su atención y esfuerzo en el desarrollo de su propia actividad y todos los temas relacionados con la gestión técnica los observa desde una cierta distancia. Es probable que en ocasiones no disponga de la suficiente información (o tiempo para analizarla) para conocer en profundidad cuáles son sus necesidades concretas o más inmediatas.

Desde este punto de vista creo que parte de nuestra actividad es colaborar en determinar estas necesidades. La perspectiva de las empresas de Facilities Management cuando actúan como consultores externos les permite observar, comparar y en definitiva tener una visión de conjunto que en la mayoría de ocasiones no es posible desde la propia organización. Esta ventajosa situación tendría que facilitar incorporar en las ofertas de servicios todas aquellas actividades de valor añadido que nos han de que permitir ser más competitivos e incidir en la resolución de los problemas del usuario.

Desde TBA Facilities, complementariamente a la presentación de servicios más convencionales y propios de la actividad de FM, también orientamos nuestros esfuerzos en diseñar nuevos servicios que nos parece pueden ser de gran ayuda a propietarios y gestores de edificios.

En este sentido, la experiencia de TBA Facilities en la confección de auditorías de eficiencia en la ocupación de espacios, aporta datos significativos sobre el aprovechamiento y uso del mismo que realiza una determinada corporación y facilitar información objetiva que en algunos casos nos permite presentar propuestas de optimización en un 20% la eficiencia en

el aprovechamiento y uso del edificio con sus consecuentes ahorros, tanto en eficiencia como en eficacia.

Otro proyecto de éxito es la confección de mapas de riesgos desde el punto de vista documental con la finalidad de que la dirección de la compañía sea conocedora de la situación legal de su patrimonio. En la mayoría de auditorías el resultado ha sido que los edificios presentan graves ausencias que conviene gestionar adecuadamente si se quiere evitar responsabilidades por este concepto. En ocasiones se ha encontrado en falta un importante número de documentos imprescindibles en un solo edificio, que o bien existían pero no se pudieron localizar o que realmente no se habían tramitado.

También me gustaría comentar las consultorías orientadas a la evaluación de las contrataciones de servicios de mantenimiento, limpieza y vigilancia que han permitido en algunos casos consolidar ahorros por encima del 15% del presupuesto de explotación y con sustanciales mejoras en la prestación de los servicios. Para finalizar comentar también los encargos relacionados con la realización de auditorías de niveles de servicio como prestaciones adicionales a nuestra actividad principal que permiten evaluar la calidad de los servicios contratados como paso imprescindible en el proceso de externalización de servicios.

Conviene por tanto tener en cuenta no solamente las necesidades inmediatas de nuestros clientes sino que, muy al contrario, el camino de la competitividad y consecuentemente de la innovación tiene que ir de la mano, entre otras cosas, de poder ofrecer servicios adicionales de alto valor añadido que puedan satisfacer una potencial demanda.