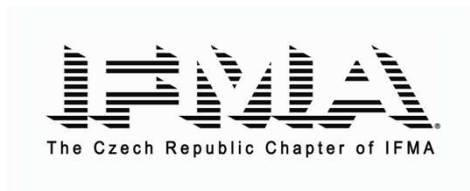


Kam směřuje Facility management v EU a světě?



Ing. Ondřej Štrup

Konzultant a lektor

Prezident IFMA CZ

Ambasador IFMA Foundation



Co je Facility management?



Jedná se o správu budov a jejich technologií, pozemků a majetků?



Jedná se o kvalitní investici do nemovitostí?



Jedná se o kvalitní využití prostor?



Jedná se o čistotu a kvalitu prostředí?



Jedná se o bezpečnost (osob, majetku a know how)?



Jedná se kvalitní služby zaměstnancům a lidem?



Pravda je, že co národ to jiné pojetí potřeb.

Například pojetí čistoty

Švýcarsko



Itálie



Co je tedy hlavním předmětem Facility managementu?



Prostory

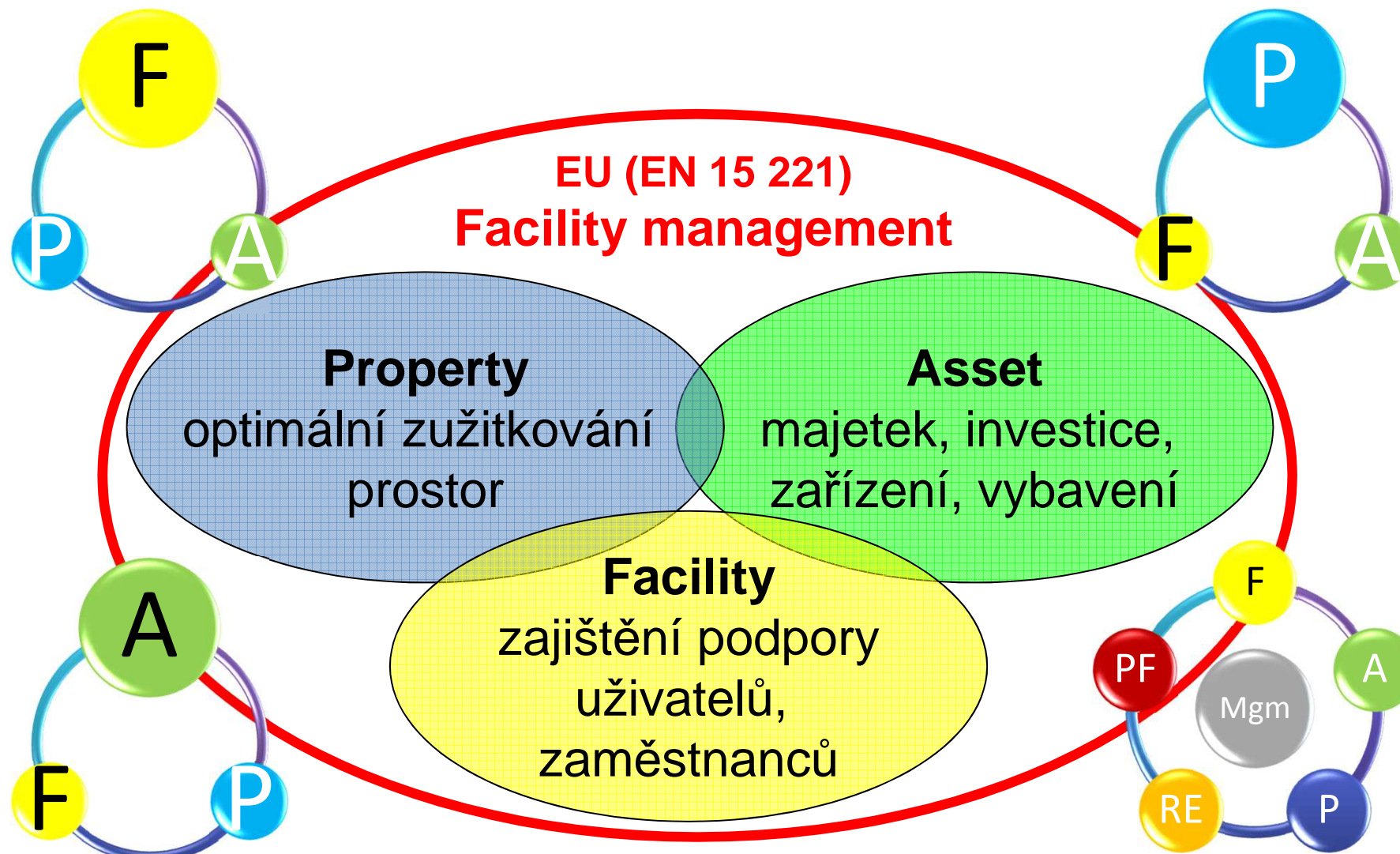


Budovy a majetek



Lidé

Property, Asset a Facility management ?



Property management

Property management je obor řízení, jehož předmětem je optimální využití prostor vlastního či pronajatého majetku. Cílem Property managementu je zajištění takových prostorných podmínek, které nejlépe provozně, ekonomicky, fyzicky i psychicky vyhovují majitelům i uživatelům nemovitosti či pozemku.

Definice navrhovaná autorem této prezentace



Asset management

Asset managementem se míní systematické a koordinované činnosti a postupy, kterými organizace v průběhu životního cyklu optimálně a trvale spravuje svůj majetek a aktiva, jejich související stav a výkonnost, rizika a výdaje, za účelem dosažení svých organizačních strategických plánů.

Zdroj: PAS 55-1:2008, Asset Management, ICS code: 03.100.01, Part 1: Specification for the optimized management of physical assets (IAM; BSA)



Facility management

Facility management představuje integraci činností v rámci organizace k zajištění a rozvoji sjednaných služeb, které podporují a zvyšují efektivnost její základní činnosti.

Zdroj: ČSN EN 15221-1:2007 „Facility management – Definice a terminologie



Facility management



Hlavní skupiny požadavků

1. Prostor a infrastruktura

- 1.1. Ubytovací a prostorové služby
- 1.2. Pracoviště
- 1.3. Technická infrastruktura
- 1.4. Úklidy a čištění



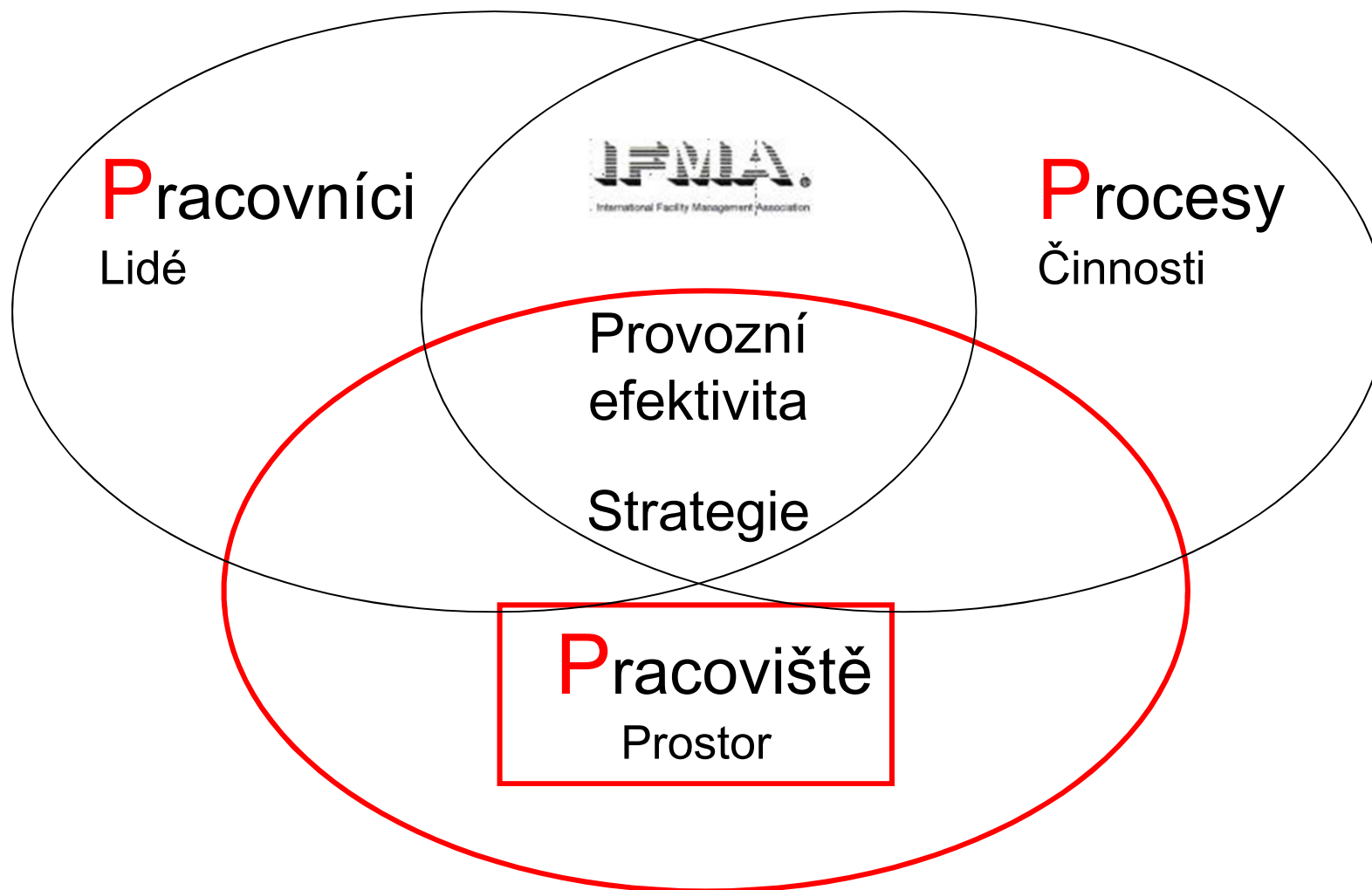
2. Lidé a organizace

- 2.1. Zdraví, bezpečnost a ochrana
- 2.2. Pohostinnost (Péče o uživatele objektů)
- 2.3. ICT (Informační a komunikační technologie)
- 2.4. Interní logistika



Zdroj: ČSN EN 154221-1

Definice „3P“



Cíl Facility Managementu

Cílem je posílit veškeré procesy pomocí nichž pracovníci na svých pracovištích podají nejlepší výkony a v konečném důsledku pozitivně přispějí k ekonomickému růstu a celkovému úspěchu organizace.



PROČ vlastně potřebujeme Facility Management?



Systémy



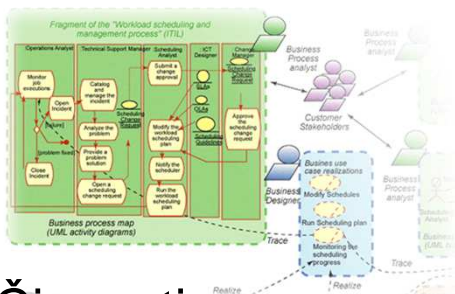
Nemovitosti



FM smlouvy & SLA

PROTOŽE

Většina organizací má komplexně provázány existující zařízení, činnosti a systémy, které však vykazují rozpory a duplicity redukcující efektivitu provozu.



Činnosti



Help Desk



Distribuce

Protože

Pro většinu organizací není akceptovatelné zrušit stávající systém podpory a začít znovu;

je mnohem reálnější stávající systém přebudovat.



Protože

PROTOŽE se mnohé organizace při řízení svého portfolia nemovitostí a zařízení mohou cítit jako

‘**PASTÝŘI KOČEK**’



Proč zavádět Facility Management?

- Snížit provozní náklady
- Zvýšit produktivitu pracovníků
- Jednorázově ušetřit



Standardizace FM

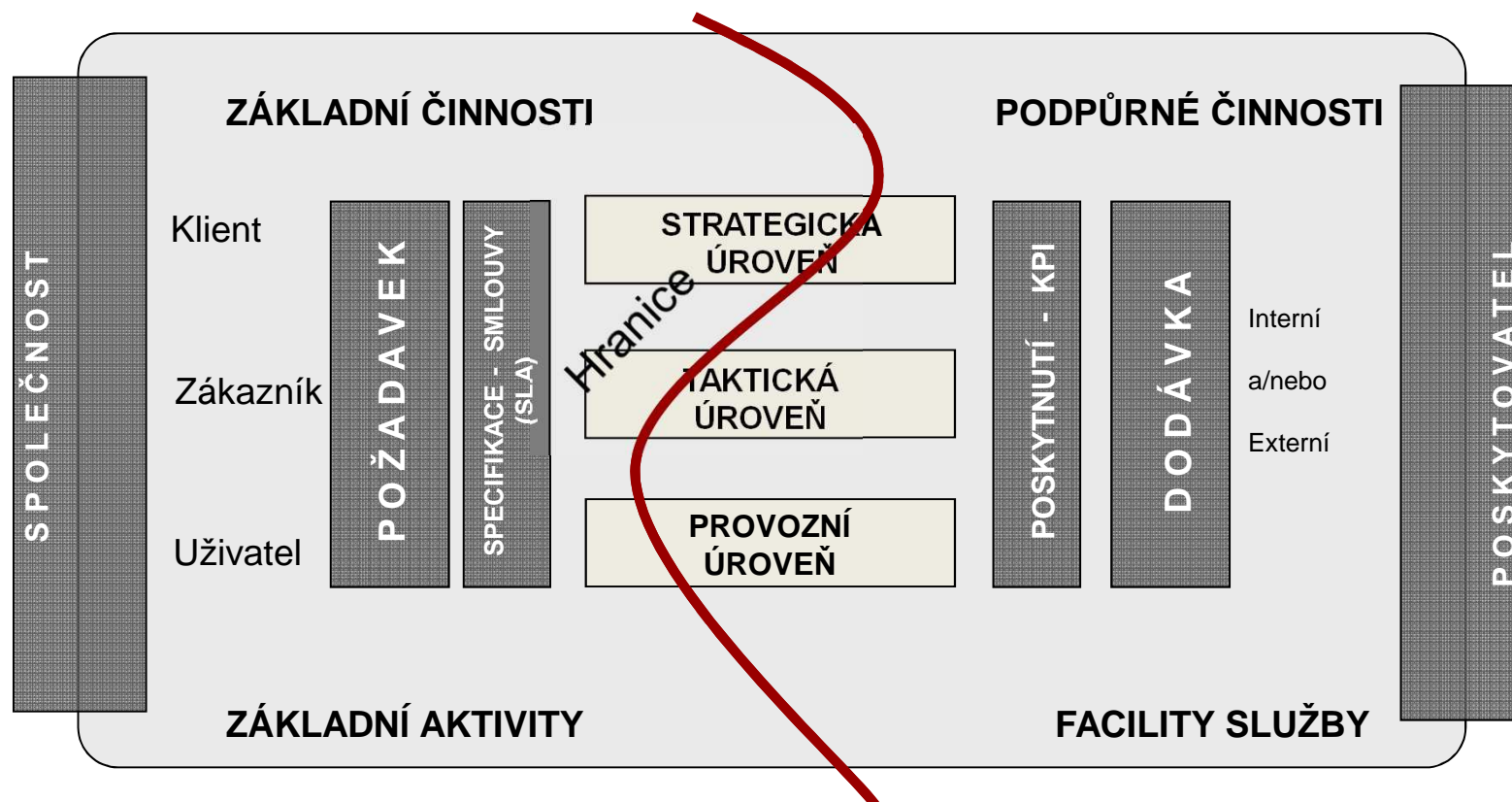
- Jednotný přístup k oboru v EU
- Základní oborová norma v EU
 - ČSN EN 15221 – přehled norem

EN 15221-1	Definice a terminologie	Platí od 2007
EN 15221-2	Průvodce přípravou FM smluv	
prEN 15221-3	Kvalita ve Facility managementu	V překladu Platnost cz verze od 2012
prEN 15221-4	Kategorizace Facility managementu	
prEN 15221-5	Procesy ve Facility managementu	
prEN 15221-6	Měření prostor ve Facility managementu	
prEN 15221-7	Benchmarking ve Facility managementu	V přípravě

- ISO norma o Facility managementu v záměru

Definice a terminologie - ČSN EN 15221-1

Základní model Facility managementu



Integrace řízení služeb

- Základním konceptem facility managementu je zajištění integrovaného řízení na strategické a taktické úrovni tak, aby došlo k sladění dohodnutých poskytovaných podpůrných služeb (facility služeb).
- **Toto vyžaduje specifické odborné způsobilosti a tím se facility management odlišuje od izolovaného obstarání jedné nebo více služeb.**

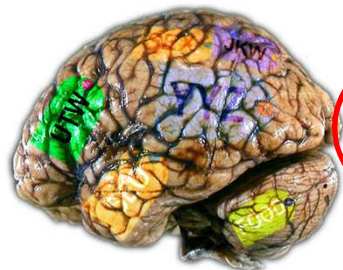
Zdroj: ČSN EN 154221-1

VÝZNAMNÉ ZMĚNY V FM PŘÍSTUPU

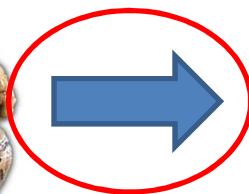


Co je to kvalita v FM-službách?

- Kvalita je předmět standardu **ČSN EN 15221-3**
 - Navazujícího na ČSN EN 15221-1 a 2
 - Vycházejícího z ČSN ISO 9000:2005 – Certifikace kvality
- Kvalita
 - Stupeň naplnění požadovaných parametrů
- Požadavek
 - Potřeba nebo očekávání které je stanoveno, obecně nebo povinně



Potřeba



Požadavek



Spokojenost

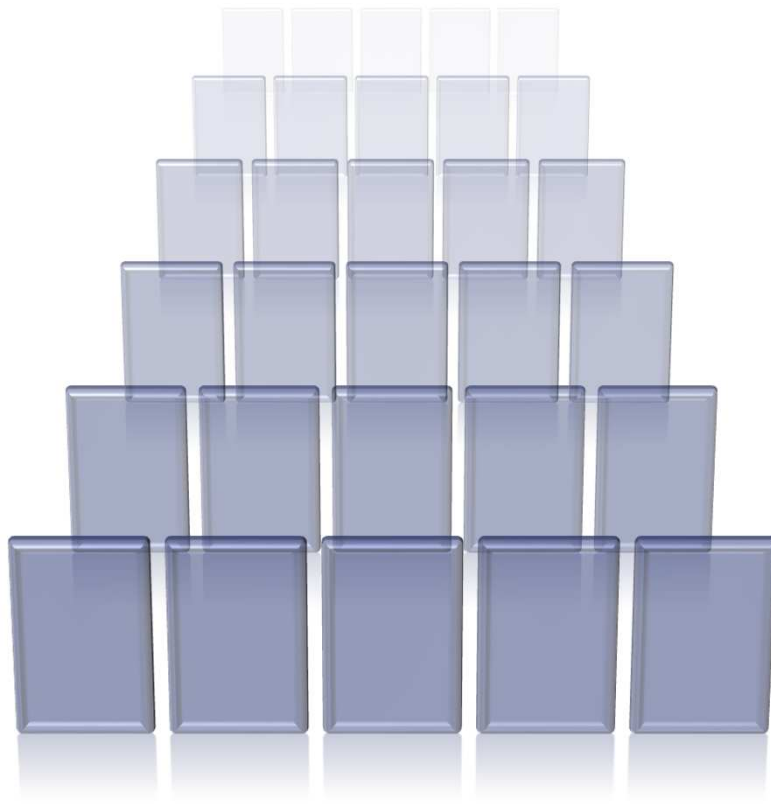
SL – úroveň služby (Service Level)

- Kompletní přehled všech potřeb - produktů, procesů nebo systémů včetně jejich příslušných charakteristik.
- Jedná se o předpis stanovený stranou klienta (bez účasti poskytovatele)
- Následná smlouva SLA již představuje SL akceptovanou vybraným poskytovatelem
- FM produkt je přesně definovaná a popsána FM služba (ČSN EN 15221-4)

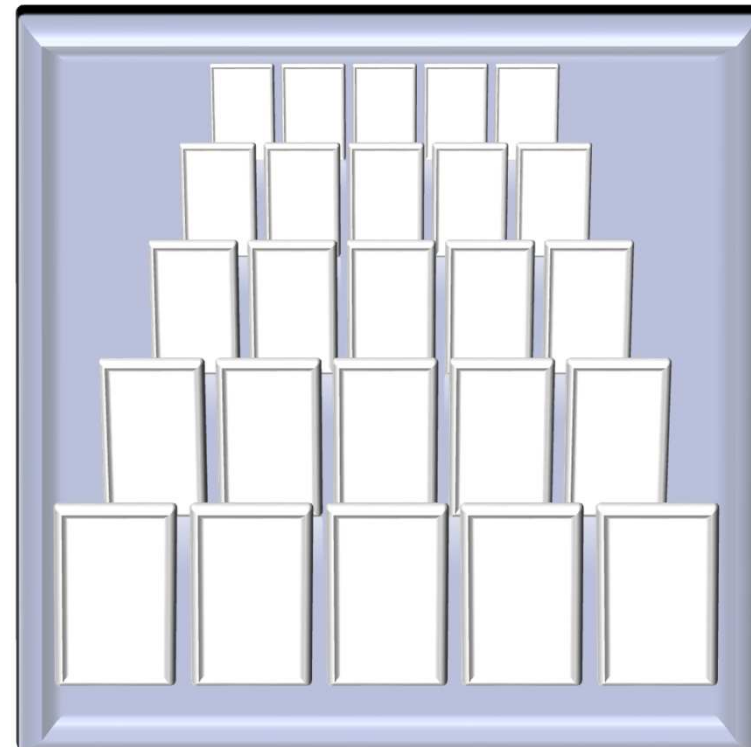


Dva přístupy ke specifikaci SL (SLA)

SL orientovaná
na **VSTUP**



SL orientovaná
na **VÝSTUP**



SL definovaná „na vstupu“

- Výčet služeb s přesným popisem „jak a co provést“
- Nepřímý „nákup“ odborných pracovních sil
- Přesná technická a procesní specifikace
- **Výhodné pro FM poskytovatele**
- **Riziko na straně klienta v podobě víceprací (navýšení ceny)**

- výměna a dotahování ucpávek ventilů, čerpadel apod. jejich promazání, čištění filtrů a zpětných ventilů v rozvodech topné vody, odkalování kotlů a nádrží, odvzdušňování nádrží a potrubí v kotelnách, výměňkových a předávacích stanicích apod.,
- výměna a doplňování olejů a maziv u kompresorů, čerpadel, armatur a pohonů, výměna spojek čerpadel apod.,
- drobné opravy netěsností potrubí (zaslepování drobných děr těsníciemi objímkami cípanty), a všech součástí strojního vybavení kotelen, výměňkových a předávacích stanic včetně výměny těsnění,
- čištění skel vodoznaků, stavoznaků, teploměrů a manometrů,
- čištění topeniště a spalinových cest kotlů,
- obnovování nátěrů a korodujících prvků,
- provádění předepsané úpravy vody a jejich dopouštění do systémů ÚT,
- údržba a mazání posuvných kotlových roštů, podavačů uhlí, korečkových a pásových dopravníků uhlí a jejich pohonů,
- včetně provádění průběžné kontroly chodu technologického zařízení dle provozních řádů a platných předpisů, což představuje tyto činnosti:
- kontrola funkce uzavíracích armatur včetně těsnosti,
- kontrola zabezpečovacích systémů zdrojů tepla (funkčnost pojistných ventilů, regulačních prvků, plovákových snímačů, hlídačů hladiny apod.),
- kontrola vnějšího vzhledu izolací potrubí a stavu nátěru na potrubí a technologickém zařízení,
- běžný úklid všech prostor obsluhovaných zařízení a prostor souvisejících, pravidelné čištění veškerého zařízení kotelny, výměňkové nebo předávací stanice,
- kontrola funkčnosti stanovených měřidel (např. nulování manometrů),
- kontrola regulačních stanic plynu zejména ve smyslu ČSN 38 6405, 38 6417, TPG 605-609, ČUBP č. 21/1979 Sb., kterou se určují vyhrazená plynová zařízení a stanoví některé podmínky k zajištění bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů a provozních řádů včetně denních zápisů spotřeby plynu,
- kontrola teplovodů, předávacích stanic, plynovodů a úložišť kapalných paliv (ELTO, LTO).
-

SL definovaná „na výstupu“

- **Zodpovědnost FM poskytovatele za výsledek**
- Přesná specifikace požadovaného výstupu
- FM poskytovatel si sám specifikuje FM postupy
- Náročné na přípravu zadání
- **Výhodné pro klienta**
- **Riziko na straně FM poskytovatele**

- Veškerá technologická zařízení musí být udržována v optimálním provozním i technickém režimu provozu jak z krátkodobého, tak i z dlouhodobého hlediska.
- Veškerá technologická zařízení a technické prostory musí být udržovány v maximální možné čistotě.
- Provedení veškerých Revizí zařízení před skončením platnosti stávajících Revizí zařízení.

Současnost v ČR

- Stabilizovala se nabídka FM poskytovatelů
 - Ve větších městech a v síťové podobě
 - V malých městech a na vesnici je FM ještě značně neznámý pojem
- Klienti (až na pár výjimek a mezinárodní firmy) FM ještě nechápou
- FM je stále vnímán jako „správa majetku“ a ne jako obecný systém řízení podpory společností (podpůrných služeb)
- Obecné povědomí je velice nízké, ne-li nulové
- Chybí „intelligence“ klientů (neumějí specifikovat své potřeby)
- Státní sektor je zcela netknutý Facility managementem
- Výběrová řízení jsou organizována zastaralou formou na vstupu
- Výuka je na počátku, chybí komplexní systém výuky

Současnost v EU

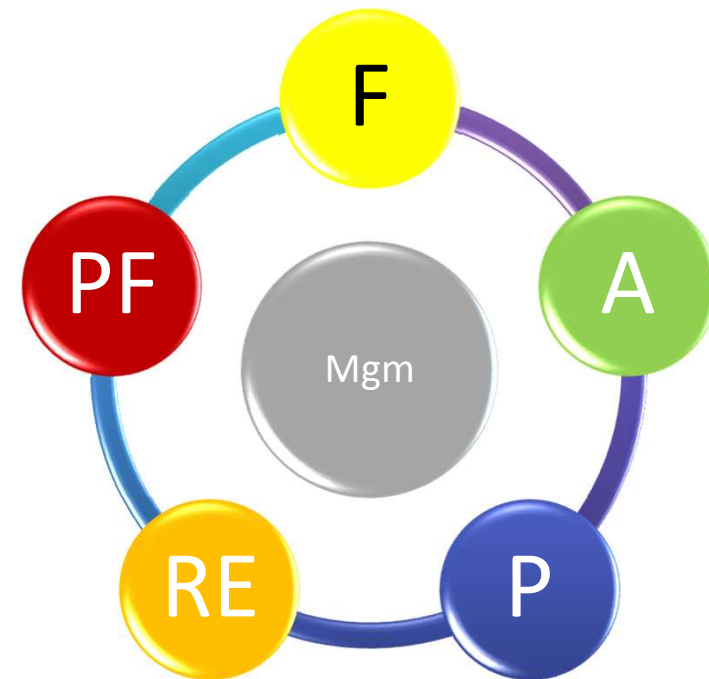
- FM je v různých zemích na zcela odlišné úrovni
- FM je nejdále v UK, Holandsku a Beneluxu, severských zemích
- FM v německy mluvících zemích je již stabilizovaná
- Jižní země jsou dosti konzervativní, Španělsko je mírně napřed
- Ve střední Evropě začíná vzestupná fáze
- Balkánské země, Rusko a Ukrajina začínají vnímat, že FM existuje
- Platí jednotná EU norma EN 15221
- Evropská asociace EuroFM prosazuje FM v Evropské komisi a parlamentu („EuroFM Vision 2020 and Strategy 2011-2013“)
- EuroFM spolupracuje s IFMA na prosazení jednotného přístupu k veřejným majetkům

Současnost ve světě

- Rozdílné pojetí FM oproti EU (více technologické – bližší správě majetku)
- FM ve světě zastupuje IFMA a nyní nově i Global FM
- V některých zemích je upřednostňován Asset management (např. Austrálie, Jihoafrická republika, Kanada, Japonsko)
- V USA je velice vnímán Property management přístup
- V Německu a Rakousku je uznáván Real Estate Management
- V Rusku je tato problematika v úplných „plenkách“

Není podstatné jak se obor jmenuje, ale co přináší!!

- Klient chce řešení
- Řešením je pro něj vyšší výnos
- Klient se soustředit na své základní činnosti
- Klienta nezajímá jak potřeby zajistíme
- Klient však musí umět své potřeby vyspecifikovat
- Klient si musí najít formu, jak výkon a kvalitu kontrolovat
- Pokud toto dokáže pak mu kvalitní poskytovatel jeho potřeby zajistí za oboustranně přijatelných podmínek



Otázky a odpovědi?



Ondrej.strup@hein-consulting.cz
Ondrej.strup@fminstitute.cz
prezident@ifma.cz