

Dôležitosť prípravnej fázy pre kvalitné poskytovanie služieb FM

DNI FACILITY MANAGEMENTU SAFM

28. máj 2014

Prípadová štúdia

❖ Charakteristika spoločnosti klienta:

- Firma s rozsiahlou pobočkovou sieťou na celom Slovensku
- 200 pobočiek
- 175 tis. m² podlahovej plochy
- 10 tis. technických zariadení budov
- 3500 zamestnancov

Prípravná fáza



Prieskum trhu

❖ **Vykonané aktivity**

➤ **Prezentácie poskytovateľov na tému**

- Akým spôsobom zabezpečíte, aby naši zamestnanci a nájomcovia mali výborné podmienky na realizovanie svojich obchodných aktivít?

➤ **Osobné návštevy u zákazníkov, ktorým prezentujúci poskytovatelia poskytujú služby FM, prioritne v rovnakom sektore a s podobným rozsahom**

➤ **Nacenenie služieb poskytovateľmi FM pre jeden vybraný objekt**

Vyhodnotenie prieskumu trhu a výber 6 kandidátov pre oslovenie do tendra

Výber poskytovateľa služieb FM

❖ Výber poskytovateľa služieb FM

- **Príprava zadania RFP**
 - detailne špecifikovaný rozsah činností, zariadenia a podporné prostriedky - *centrálny dispečing, havarijnú službu, špeciálny SW pre facility management a systém riadenia kvality a vnútornej kontroly*
- **Príprava hodnotiacich kritérií a ich váh**
- **Príprava návrhu textu Dohody o poskytovaní FM**
 - bola súčasťou zadania
 - uchádzači museli všetky pripomienky zaslať súčasne s predkladanou ponukou
- **Vyžiadanie cenových ponúk**
- **Overenie referencií**
- **Vyhodnotenie**

Výber poskytovateľa ukončený 7 mesiacov pred reálnym začiatkom výkonu

Klient zvažoval...

- ❖ Vybrať si dodávateľa a **nechať ho robiť si svoju prácu ako to robí pre iných svojich klientov.**

Je to zárukou splnenia očakávaní klienta?

- ❖ Vybrať si dodávateľa, ktorý má **najväčšie predpoklady priblížiť sa k naplneniu našich očakávaní.**

Vzbudenie záujmu a vlastníckeho pohľadu poskytovateľa na budovy klienta stálo veľa úsilia.

Poskytovateľ služieb FM

❖ Charakteristika vybraného poskytovateľa FM služieb

- firma, ktoré okrem iných služieb poskytuje komplexné služby FM
- sieťovo po celom Slovensku
- spravuje 2300 objektov a plochu 2,5 mil. m²

Uzatvorenie Dohody

- ❖ Uzatvorenie Dohody o poskytovaní služieb FM s víťazom tendra 6 mesiacov pred ukončením pôvodnej dohody s pôvodným poskytovateľom
- ❖ Záväznosť Dohody aj pre činnosti realizované v prípravnej fáze
- ❖ Garancia pre poskytovateľa – vstupné náklady nebudú zmarené
- ❖ **Dohoda obsahovala aj**
 - záruku využívania najlepších praktík a inovácií
 - záruku rýchleho odovzdávania neskreslených informácií
 - záruku dôslednej evidencie výkonov
 - plán sústavnej vnútornej kontroly dodržiavania pracovných postupov, procesov a kvality
 - prísľub navrhovania úsporných opatrení vrátane sledovania ich skutočného dopadu

Uzatvorenie SLA

- ❖ Úroveň služieb prioritne definovaná na výstupe
- ❖ Úroveň služieb definovaná na vstupe pri činnostiach, kde z hľadiska bezpečnosti nebolo možné ponechať flexibilitu na úrovni zdrojov a spôsobe realizácie na strane poskytovateľa
- ❖ **V každej SLA je definovaná**
 - kvalita, termín **dodania služby** a sankcie za nedodržanie termínu a kvality
 - forma, termín a kvalita **výstupu** a sankcia za nedodržanie termínu a kvality výstupu

Výber správcov objektov

- Rozsah činností FM si vyžadoval 15 FTE na pozícii správcov objektov
- Klient nebol spokojný s niektorými doterajšími správcami objektov
- Vybraný poskytovateľ nemal voľných správcov, ktorých by mohol alokovať na nehnuteľnosti klienta
- Výberové konania na pozíciu správcov
 - *Obe strany chceli tých najlepších ľudí na trhu*
 - *Do výberu sa moli prihlásiť aj súčasní správcovia*
- Aktívna účasť klienta pri výberoch

Vyplatilo sa venovať čas výberom - vytvorenie stabilného a silného tímu ľudí

Tréning a motivácia správcov

- ❖ **Poskytovateľ** buduje tím pre projekt ešte pred samotným začatím výkonu
 - Tréning správcov pre výkon činností
- ❖ Klient považuje Správca za „**hlavnú postavu**“ nastavenia a realizácie FM
 - Vrcholový manažér klienta osobne oslovil správcov a vyjadril očakávania a **presvedčenia, že sa budú spolu zlepšovať a posúvať dopredu**

Obhliadky budov a zariadení

❖ poskytovateľ FM

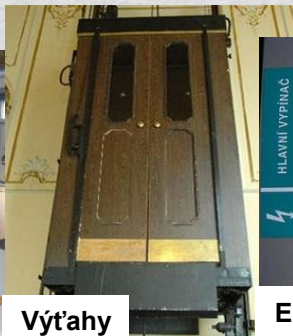
- realizuje obhliadky všetkých budov a inštalovaných zariadení
- eviduje stav v akom sa nachádzajú
- identifikuje rozdiely medzi zisteným stavom a stavom uvádzaným vo výberovom konaní
- kontroluje správy a protokoly z revízií a preventívnych prehliadok
- postupne importuje zistené dáta a informácie do SW aplikácie pre FM



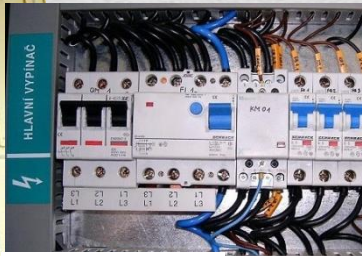
Vzduchotechnika



Potrubia a rozvody



Výťahy



El. rozvádzače



Kotolne

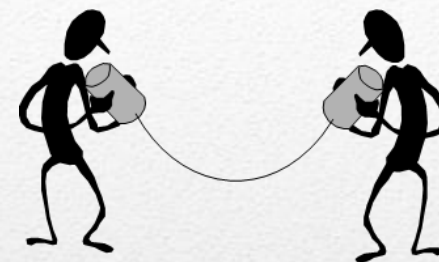


Diesel agregáty

Nastavenie procesov a komunikácie

Klient si uvedomoval zložitosť sieťového projektu

- nastavenie komunikácie - kto s kým, kedy a ako



Nastavenie pravidelných stretnutí:

- týždenné na úrovni riadenia celého projektu
- štvrťročné všetci – po regiónoch

Nastavovanie základných procesov, kompetencií a finančných limitov:

- schvaľovanie prác a služieb na realizáciu
- preberanie prác a služieb
- schvaľovanie na fakturáciu



Paralelná prevádzka

- Klient má dôležité technológie pre zabezpečenie primárnych činností
- Výpadok technológie - negatívny dopad na zabezpečenie primárnych činností
- Technológie pod neustálym monitoringom



Paralelná prevádzka 14 dní –
pôvodný a nový poskytovateľ



Ďakujem za pozornosť

Andrea Čarabová

andrea.carabova@amirea.sk