

Projekt komplexnej správy budov VÚB banky – prípadová štúdia

Zavedenie optimálneho systému facility managementu dokáže vniesť do správy budov režim a poriadok. Ak ide o spoločnosť, ktorá prevádzkuje viac ako 200 nehnuteľností, predstavuje zavedenie systému pomerne veľkú výzvu. Ako sa s touto výzvou vyrovnali poskytovatelia služieb facility managementu a tvorcovia podporného softvéru vo VÚB banke?

► Pred implementáciou technického facility managementu vo VÚB banke mal klient viaceré problémy. Medzi hlavné patrili:

- problémy so správou budov: v banke chýbalo centralizované riadenie a výkon údržby a opráv nehnuteľností a zariadení. V roku 2003 sa banka rozhodla pre centralizáciu a outsourcing činností údržby a opráv viac ako 200 nehnuteľností a v nich inštalovaných technických zariadení po celom Slovensku. Spoločne s vybraným poskytovateľom služieb sa hľadal optimálny mo-

del fungovania. Táto spolupráca pomohla identifikovať konkrétne procesy fungovania vzájomnej spolupráce medzi bankou a poskytovateľom služieb s cieľom zvýšiť kvalitu a efektivitu správy a využitia majetku banky;

- problémy so zberom a vyhodnotením údajov:

banka nemala centrálny spracovaný aktuálny prehľad zariadení vrátane ich základných identifikačných údajov. Poskytovateľ, ktorý začal dodávať banke tieto služby, prevzal všetky budovy a zariadenia do svojej správy a zaevi-

doval ich do tabuliek programu Excel (xls). Každá budova mala svoj xls dokument. Tabuľky sa priebežne aktualizovali. Medzi poskytovateľom služieb a bankou však chýbalo vzájomné prepojenie a efektívne riešenie výmeny informácií – softvér, ktorý by vniesol do údržby a opráv nehnuteľností a zariadení systém a prehľadnosť. Počas šiestich rokov spolupráce sa postupne spoločným úsilím podarilo zaviesť systém monitorovania nadpaušálnych požiadaviek – Helpdesk. Výstup zo systému slúžil ako podklad na fakturáciu nadpaušálnych prác. Zaviedla sa aj xls tabuľka, do ktorej poskytovateľ zapisoval mesačné odpočty meračov energie;

- neefektívny a nefunkčný energetický manažment, nefunkčný systém hľadania úspor:

v pôvodnom systéme Helpdesk prebiehalo okrem zaznamenávania požiadaviek na údržbu aj sledovanie a zaznamenávanie spotreby energie. Takto získané údaje však neumožňovali akékoľvek vyhodnocovanie a sledovanie úspor/strát. Systém ponúkal iba porovnávanie spotreby energie s iným časovým obdobím, čo bolo neobjektívne.

Mal iba obmedzené možnosti vyhodnocovania a stráženia reakčných časov jednotlivých pracovníkov na strane VÚB, ale aj na strane poskytovateľa.

Výber nového poskytovateľa

Dôležitým kritériom pri výbere nového poskytovateľa na správu a údržbu nehnuteľností vo vlastníctve VÚB banky bol špeciálny facility management softvér, ktorý by spĺňal tieto podmienky:

- možnosť detailnej evidencie všetkých budov – od čísla parcely až po jednotlivé miestnosti vrátane evidencie všetkých užívateľov v budovách;
- možnosť evidencie všetkých zariadení vrátane technickej špecifikácie, pravidelných činností, ktoré treba na zariadeniach vykonávať, a ich frekvencií, všetkých zrealizovaných opráv a záručných lehôt;
- možnosť vytvoriť harmonogram a evidenciu všetkých paušálnych činností, ktoré treba vykonávať, spôsob ich realizácie, protokoly o ich zrealizovaní vráta-



Centrála VÚB banky, Bratislava

ne identifikovania porúch a evidencie ich odstránenia;

- možnosť evidencie všetkých požiadaviek a hlásení o poruchách od vybraných užívateľov, ktoré sa nevykonávajú automaticky na základe harmonogramu (sledovanie prevzatia požiadavky, stav riešenia, cenová ponuka, odsúhlasenia alebo zamietnutia zo strany zadávateľa, vyriešenie požiadavky – tieto požiadavky následne tvoria podklad na vystavenie mesačnej faktúry za nadpaušálne práce);
- evidencia a história všetkých zmien, ktoré užívatelia v systéme vykonali;
- možnosť exportu údajov do aplikácií MS Office;
- zabezpečenie dátového priestoru na zdieľanie dokumentov s dostatočnou úložnou kapacitou a rýchlym pripojením;
- otváranie a načítavanie projektovej dokumentácie vo formáte dwg;
- sledovanie všetkých vynaložených nákladov (na budovy aj zariadenia), analýza a vyhodnotenie týchto nákladov;
- sledovanie a vyhodnocovanie spotreby energie a nákladov na energiu vo všetkých budovách;
- prístup do softvéru pre vybraných zamestnancov banky a zamestnancov poskytovateľa cez zabezpečené webové rozhranie bez nevyhnutnosti klientskeho softvéru.

Na spoluprácu počas ďalších piatich rokov si banka na základe dôkladného a náročného výberového konania vybrala spoločnosť COFELY a.s.

Efektívne riešenie a odsúhlasovanie požiadaviek v Helpdesku

Už od prvého kontaktu s VÚB bolo jasné, že klient vie, čo chce – poskytovateľa, ktorý používa osvedčené a overené softvérové riešenie facility managementu. Medzi prvé požiadavky patrilo zavedenie systému Helpdesk na zadávanie, riešenie a vyhodnocovanie žiadostí na neplánovanú údržbu.

Jednou z ďalších hlavných požiadaviek klienta bolo zavedenie čo najefektívnejšieho odsúhlasovania požiadaviek v systéme Chastia Helpdesk. Klient požadoval podrobný prístup k údajom v CAFM systéme na podrobné kontrolovanie a sledovanie stavu riešenia

úloh a povinností dodávateľa služieb facility managementu.

šlo o podrobnú dokumentáciu budov a zariadení, sledovanie a stráženie plnenia plánovaných servisných činností na základe zmluvy medzi klientom a dodávateľom služieb a v súlade s platnou legislatívou SR, sledovanie zadávania spotreby energie a aspoň základné vyhodnocovanie nadsotreby alebo úspor energie. Samozrejme, s úplným prístupom k údajom pre obe strany – klienta (VÚB banka) aj dodávateľa služieb (COFELY). Vďaka tomu klient získal úplnú kontrolu nad stavom a kvalitou údajov v softvérovej podobe.

Energetický manažment

Klient zároveň očakával, že dodávateľ prinesie aj pridanú hodnotu v podobe energetického manažmentu a poradenstva, a to na základe skúseností COFELY a.s., s facility managementom a podpory dodávateľa softvérového riešenia Chastia FM – spoločnosti CHASTIA s.r.o.

Už vo fáze prípravy projektu poskytovateľ softvéru prezentoval svoje možnosti v oblasti facility managementu a predovšetkým energetického manažmentu.

Realizácia projektu technického FM Nastavenie projektu v prípravnej fáze

Technická realizácia projektu správy budov VÚB banky začala už niekoľko mesiacov pred oficiálnym spustením správy v termíne od 1. 1. 2010. VÚB banka po predchádzajúcich skúsenostiach poskytla čas šesť mesiacov na nastavenie a rozbeh projektu správy v oblasti prípravy a importu dát.

Prípravná fáza sa začala v júli 2009. To umožňovalo v priebehu niekoľkých mesiacov nainportovať do databáz množstvo údajov z podkladov dodaných klientom. Väčšinu podkladov tvorili rôzne xls tabuľky, ktoré obsahovali množstvo chýb a duplicitných údajov. V štruktúrovaných databázach systému Chastia FM a Chastia Helpdesk dostali tieto údaje novú formu a aspoň základnú a jednotnú štruktúru, ktorá sa dala vylepšovať. Zároveň systém umožnil jednoduchú kontrolu kvality údajov.

Údaje o dokumentácii budov a spotrebe energie sa vďaka spolupráci všetkých zúčastnených strán podarilo v priebehu niekoľkých mesiacov vyčistiť a aktualizovať.

V priebehu času vymedzeného na nastavenie a rozbeh systému sa uskutočnili aj personálne pohovory na pozíciu správcov budov. Na ich výbere sa zúčastňovali aj zástupcovia banky.

Pobočky banky sa nachádzajú takmer vo všetkých mestách v rámci celej SR. Je ich vyše 200 a pri riadení takého veľkého sieťového projektu je veľmi dôležité, aby všetci pracovali s jednotnými dátami. Z toho dôvodu bolo zavedenie softvérovej aplikácie Chastia FM ako jediného zdroja dát základnou podmienkou fungovania celého projektu.

Nasadenie Helpdesku a odsúhlasovanie požiadaviek

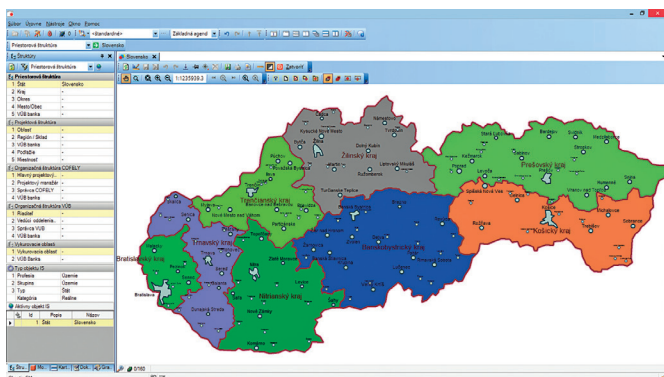
Napriek pôvodným skúsenostiam VÚB banky s odsúhlasovaním požiadaviek elektronickou formou sa veľa úsilia venovalo školeniam pracovníkov na strane správcov aj poskytovateľa služieb facility managementu. Cieľom bolo dosiahnuť, aby odsúhlasovanie požiadaviek, riešenie problémov a zaznamenávanie stavu riešenia požiadaviek prebiehalo včas a v potrebnej kvalite. Zavedenie podrobného sledovania požiadaviek s vyhodnocovaním času reakcie na požiadavku, času jej realizácie prinieslo po niekoľkých mesiacoch svoje výsledky a potrebnú kvalitu výmeny informácií medzi klientom a dodávateľom služieb facility managementu.

Vďaka systému Chastia Helpdesk sa z fakturácie za nadpaušálne služby na tomto projekte stala len niekoľko minútová záležitosť. Samozrejme, vyžadovalo si to, aby klient všetky požiadavky odsúhlasil riadne a načas.

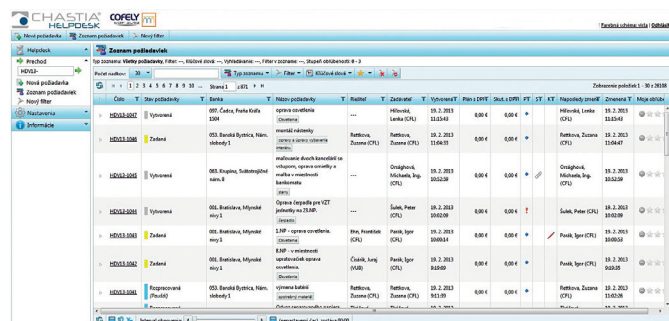
V rámci školení sa apelovalo na to, aby pracovníci VÚB banky zadávali všetky požiadavky priamo do systému Chastia Helpdesk a nevyužívali na tento účel telefóny alebo e-mail, pretože takto nahlásené požiadavky sa dali následne len veľmi ťažko vyhodnocovať z hľadiska kvality dodávanej služby facility managementu. Platilo pravidlo – kto zistí chybu, musí zadať požiadavku do Helpdesku.

Energetický manažment

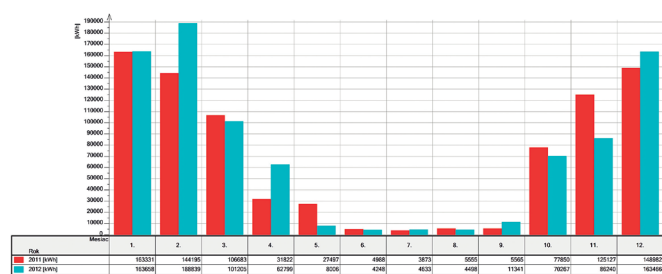
Banka aktívne hľadá možnosti úspor v spotrebe energie a k tomu motivuje aj poskytovateľa služieb facility managementu. Každý rok sa stanovujú spoločné ciele.



Úvodné okno programu



Helpdesk



Stĺpcový graf spotreby zemného plynu

Na to, aby sa dalo vyhodnotiť, či sa zrealizované úsporné opatrenia aj odrazili v nižšej spotrebe energie, treba mať k dispozícii správne evidovanú spotrebu energie a priebeh spotreby energie počas roka. Mesačné odpisovanie stavu meračov sa zaviedlo už v spolupráci s predchádzajúcim poskytovateľom služieb facility managementu. Spoľahlivosť zadaných údajov priamo závisí od bezchybnosti údajov odčítaných z meračov. Zároveň treba overiť, či merače, ktoré sa odpočítavajú, merajú spotrebu v správnom priestore, presne špecifikovať, ktoré merače sú z hľadiska klienta fakturačné, a uistiť sa, že sa nespočítava spotreba z hlavného a ostatných meračov.

Kedže ide o viac ako 200 budov, v ktorých sa nachádza celkovo 460 meračov energie (elektrina, plyn a teplo) a 295 vodomerov, nastavenie a vyladenie celého systému zapisovania stavov a vyhodnocovania spotreby energie zabralo pomerne veľa času a vyžiadalo si školenia správcov, ktorí sú zodpovední za jednotlivé budovy.

Za kontrolu nameraných hodnôt a hodnôt zadaných do systému Chastia FM sú zodpovední dvaja energetici z radov správcov. Táto kontrola prebieha každý mesiac po zadaní stavov meračov pomocou grafického zobrazenia a porovnávania spotrieb z predchádzajúcimi obdobiami. Aby sa spotreba energie medzi dvomi obdobiami dala objektívne vyhod-

notiť, musela sa porovnať spotreba energie s ohľadom na vplyv počasia. Na tento účel sa musela kúpiť databáza dennostupňov v pätnástich mestách na Slovensku, ku ktorým sa podľa geografickej polohy priradili budovy VÚB banky. Všetky tieto údaje sa pravidelne mesačne importujú do systému Chastia FM a vyhodnocujú pomocou reportu vyhodnotenia úspory energie jednoduchou dennostupňovou metódou alebo použitím zložitejšej metódy monitoringu a targetingu, ktorá porovnáva spotreby energie metódou regresnej analýzy.

Po troch rokoch spolupráce a vylepšovania existuje v súčasnosti prehľadná databáza spotreby energie, z ktorej možno pri každej budove samostatne vyhodnotiť úsporu, prípadne nadspotrebu energie s ohľadom na vplyv počasia.

Prínosy (záver)

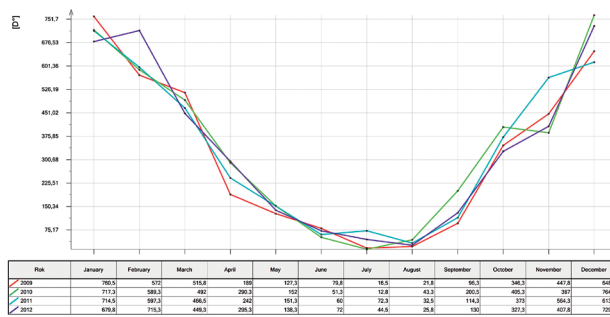
Predstavitelia VÚB banky sú zástupcami klienta, ktorý vie presne, čo chce, a je schopný svoje požiadavky jasne definovať. V tom sa veľmi výrazne odlišujú od ostatných zákazníkov, čo poskytovateľovi služieb facility managementu umožňuje neustále posúvať hranice, zlepšovať a skvalitňovať poskytované služby.

Úspory energie sú pre klienta jedným z najdôležitejších cieľov, a preto sa musel zabezpečiť kvalitný monitoring meračov spotreby

energie. Zároveň sa podarilo vypracovať report na vyhodnotenie úspor energie medzi obdobiami.

Samozrejme, klient neustále vyžaduje od svojich dodávateľov zefektívňovanie prác a prinášanie nových riešení a postupov. Preto spoločnosti poskytujúce služby facility managementu pripravujú zlepšenia softvéru napríklad zavedením rôznych mobilných technológií na rýchly a efektívny prístup k údajom z akéhokoľvek miesta v teréne a v akomkoľvek čase.

Momentálne spoločnosti COFELY a.s., a CHASTIA s.r.o., spolupracujú na zefektívnení prístupu správcov, technikov a údržbárov k údajom pomocou aplikácií v moderných mobilných zariadeniach a tabletoch. Všetci tak budú mať zabezpečený okamžitý prístup k informáciám a dátam, ktoré sú potrebné na rýchle riešenie požiadaviek.



Mesačné dennostupne – medziročné porovnanie

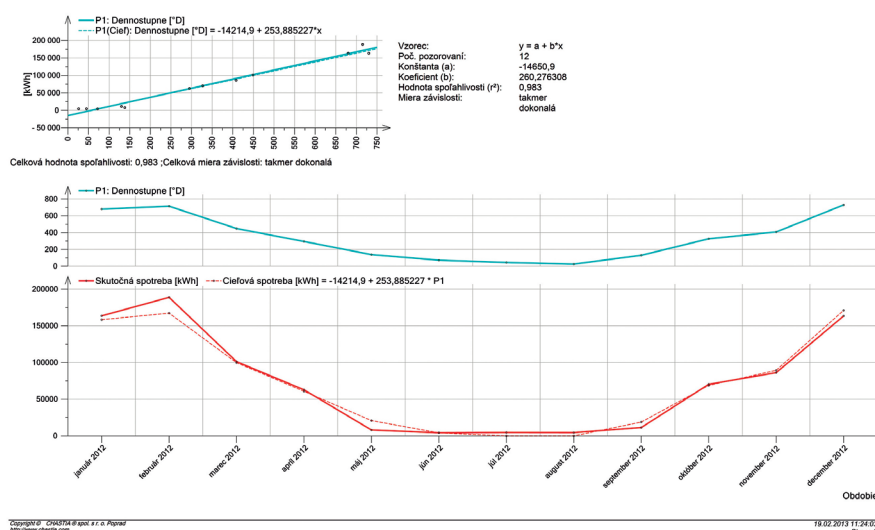
TEXT: Mgr. Andrea Čarabová, Ing. Robert Harton, Ing. Igor Stanek

OBRÁZKY a FOTO: CHASTIA, COFELY

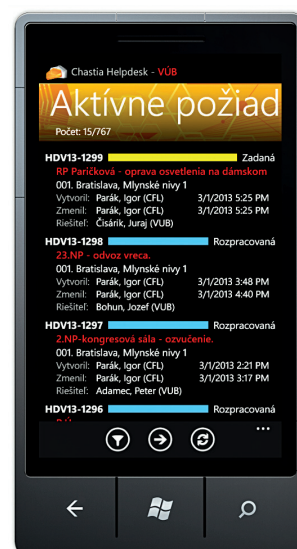
Mgr. Andrea Čarabová je vedúca oddelenia správy budov VÚB banky.

Ing. Robert Harton je manažérom sieťových projektov v spoločnosti COFELY a.s.

Ing. Igor Stanek je softvérový architekt a konateľ spoločnosti CHASTIA s.r.o.



Vyhodnotenie spotreby tepla na vykurovacie dennostupne



Helpdesk v mobile



COFELY
GDF SVEZ

LÍDER V OBLASTI ENERGIÍ, SLUŽIEB A ENVIRONMENTU

- > Komplexná správa nehnuteľností
- > Výroba, distribúcia a predaj energií
- > Inštalácie technických zariadení budov a elektroinštalácie

www.cofely.sk



CHASTIA
INFORMATION TECHNOLOGIES



CHASTIA
FM



CHASTIA
HELPDESK

**SOFTVÉROVÉ
RIEŠENIE
PRE**

FACILITY
MANAGEMENT

•

PROPERTY
MANAGEMENT

•

ENERGY
MANAGEMENT



**SPRÁVCOVIA
OBJEKTOV**

Banky / Školy
Administratívne budovy
Obchodné centrá
Obchodné reťazce
Realitné kancelárie
Bytové družstvá a podniky
Nemocnice / Hotely



**ENERGETICKÉ
SPOLOČNOSTI**

Energetickí audítori
Hľadanie a vyčísľovanie
úspor spotrieb energií
Energetický manažment
Monitoring & Targeting



**TEPELNÉ
HOSPODÁRSTVA
TEPLÁRENSKÉ
SPOLOČNOSTI**

Výrobcovia
a dodávateľia tepla
Dodávateľia vody
Dodávateľia elektriny
Dodávateľia plynu

CHASTIA s.r.o.

Košická 3446/68, 058 01 Poprad | www.chastia.com | info@chastia.com