

Facility Management: Η προστιθέμενη αξία στις Υπηρεσίες Ακινήτων



- Η Διαχείριση Συντήρησης (Facility Management) αποτελεί πρακτική που συνδυάζει πολυάριθμες ιδιότητες προκειμένου να διασφαλίσει το λειτουργικό περιβάλλον σε ένα κτήριο, ενοποιώντας **χρήστες – κτήριο – διαδικασίες – τεχνολογίες**

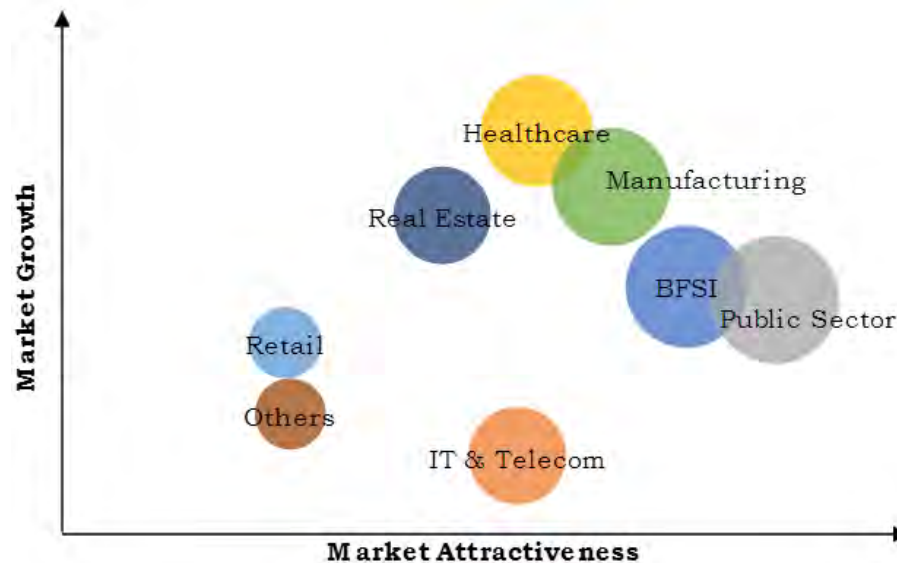


- Αποτελεί ουσιαστικά τη συνολική διαχείριση όλων των υπηρεσιών που υποστηρίζουν το κύριο αντικείμενο μιας επιχείρησης ενώ η καλή και αποτελεσματική διαχείριση συντήρησης επιφέρει τεράστια διαφορά στην απόδοση και την παραγωγικότητα της εταιρείας, στους εργαζόμενους της ακόμη και στους πελάτες της.

- Η παγκόσμια αγορά Facility Management (Global Facility Management Market – GFMM) σημειώνει ραγδαία αύξηση:
 - \$31,207 εκατ. το 2016,
 - \$80,849 εκατ. το 2023 (εκτίμηση)
- Ο Σύνθετος Ετήσιος Βαθμός Ανάπτυξης (Compound Annual Growth Rate – CAGR) αναμένεται να σημειώσει αύξηση της τάξης του 14.4 %, στο διάστημα 2017 έως το 2023.
- Στη Βόρεια Αμερική, η αγορά του Facility Management σημείωσε τα υψηλότερα έσοδα το 2016, λόγω της αύξησης των δαπανών σε ICT, της παρουσίας μεγάλου αριθμού επιχειρήσεων και την αυξανόμενη ενσωμάτωση των IoT.
- Στην περιοχή Ασίας – Ειρηνικού, η αγορά αναμένεται να αναπτυχθεί με υψηλότερο CAGR, λόγω της αυξανόμενης διείσδυσης του internet, της ανάπτυξης της κατασκευαστικής βιομηχανίας και της αυξανόμενης ανάγκης για καλύτερη διαχείριση δεδομένων.

(Στοιχεία από το International Facility Management Association, IFMA)

- Η ανάπτυξη της αγοράς Facility Management οφείλεται κυρίως:
 - ☑ στις αλλαγές στην οργάνωση της δομής και της διαχείρισης της εργασίας
 - ☑ στην εισαγωγή καινοτόμων λύσεων από βασικούς παράγοντες στην αγορά και,
 - ☑ στην αυξανόμενη υιοθέτηση λύσεων που βασίζονται σε cloud.



- Η τάση της αγοράς επηρεάζεται από το δημόσιο τομέα, ο οποίος κατείχε το μεγαλύτερο μερίδιο της αγοράς το 2016.
- Σημαντική αύξηση σημειώνεται στον τομέα της υγειονομικής περίθαλψης, ο οποίος αναμένεται να προχωρήσει στην υιοθέτηση λύσεων facility management στο εγγύς μέλλον.

(Στοιχεία από το International Facility Management Association, IFMA)

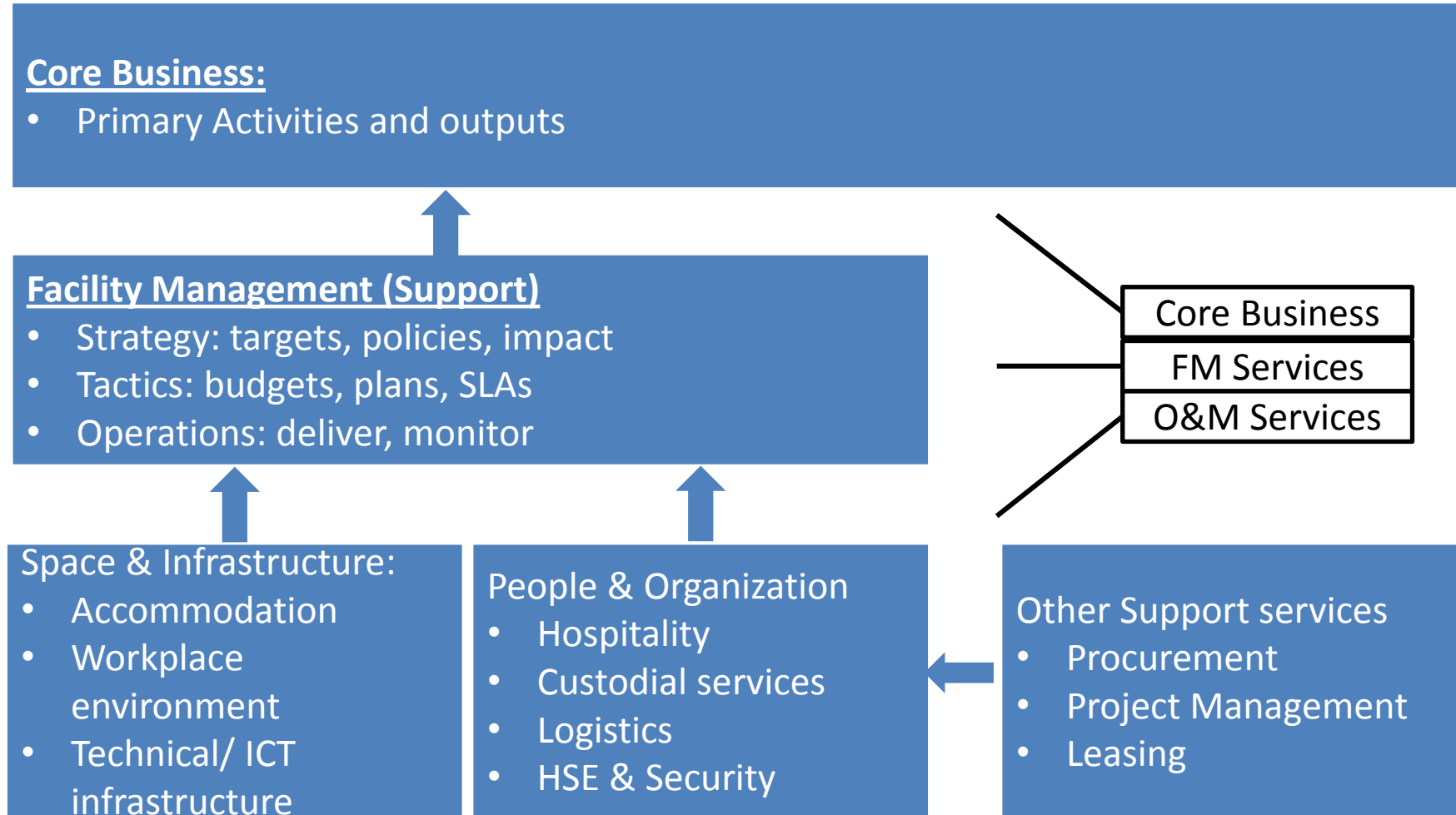
- Η αξία σε ένα ακίνητο διαμορφώνεται από τη:
 - ☑ Χρησιμότητα
 - ☑ Λειτουργικότητα
 - ☑ Προδιαγραφές

- Facility Management: ο «διασώστης» της αξίας του ακινήτου

Η πρόληψη είναι καλύτερη από τη θεραπεία (Medical Doctors)
Η πρόληψη είναι φθηνότερη από τη θεραπεία (Facility Management Experts)



FM: σχεδιασμός και διαχείριση υπηρεσιών για την υποστήριξη της επιχείρησης



Ανάπτυξη και εφαρμογή πλάνων σύμφωνα με τις απαιτήσεις της επιχείρησης

Strategic

Strategic Facility Plan

Real Estate Master Plan

Financial Plan

Tactical

Operations Plans

Maintenance Plans

Construction Plans

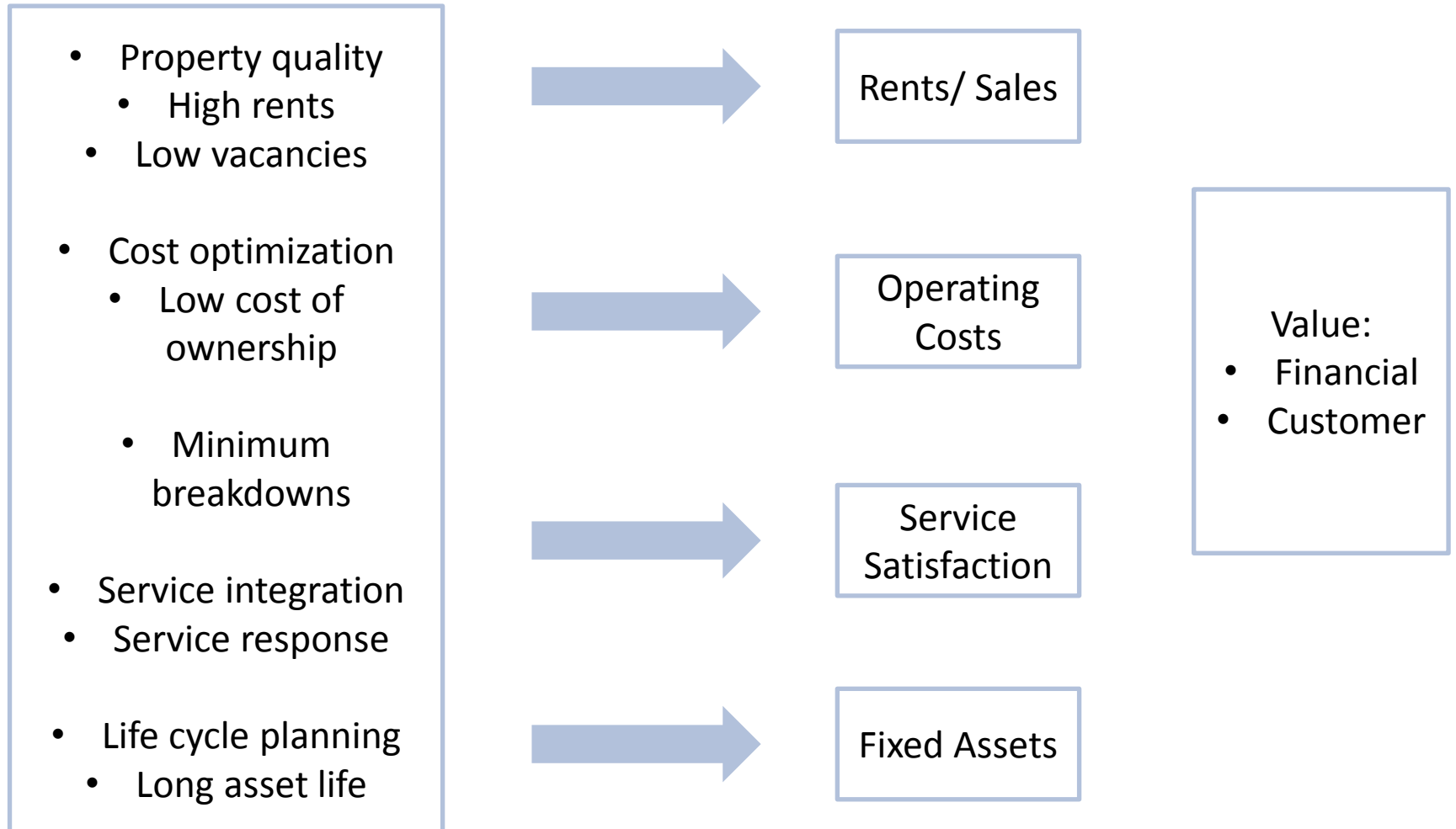
Implementation

Execution

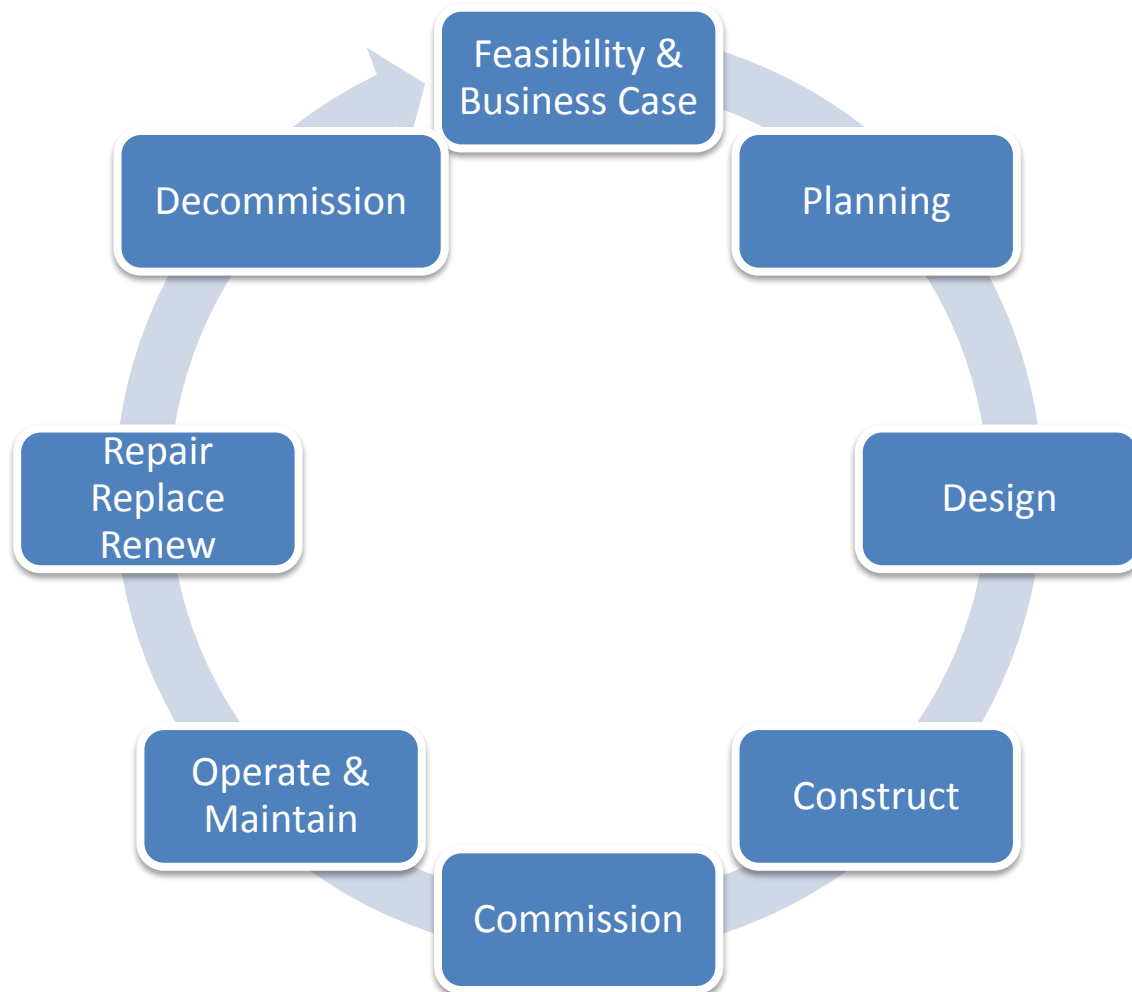
Measurement

Feedback/ corrective action

Μεγιστοποίηση αξίας

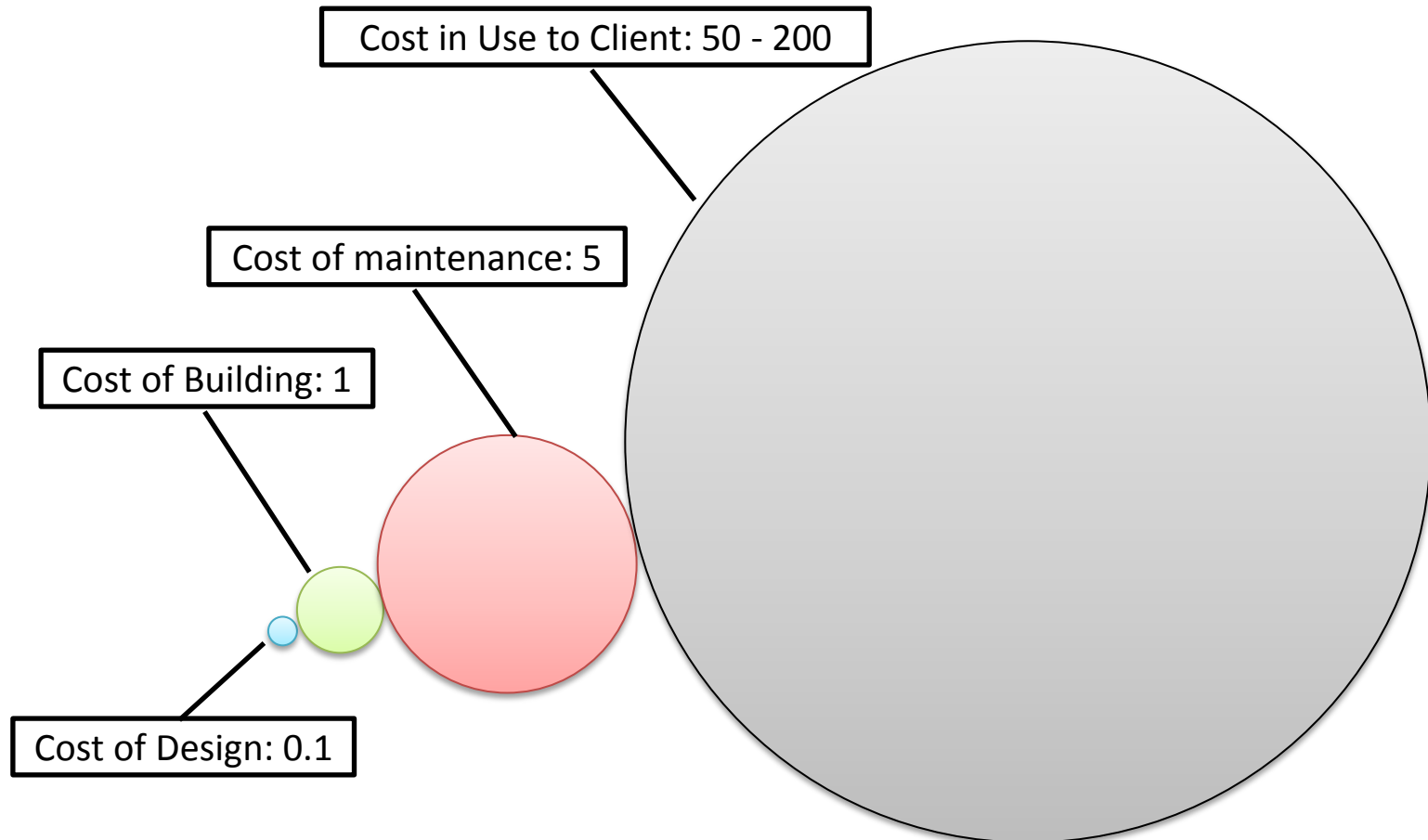


Έλεγχος λειτουργίας του ακινήτου σε όλα τα στάδια του κύκλου ζωής του:



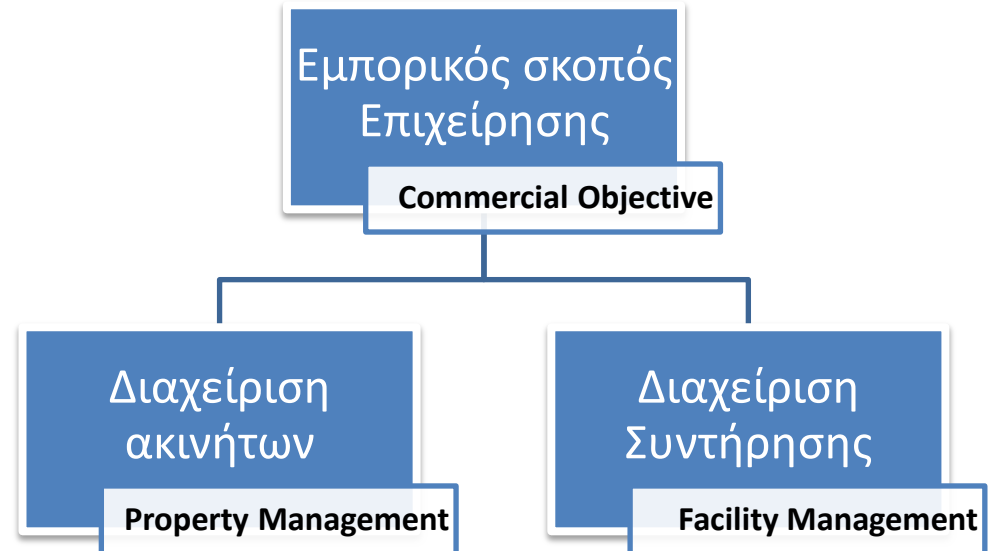
Ο Κανόνας 1:5:200

- Κόστος κατασκευής = 1
- Κόστη ενοικίασης, συντήρησης και λειτουργίας κτηρίου (20 έτη) = 5
- Μισθός προσωπικού, λειτουργικά κόστη επιχείρησης (20 έτη) = 200



- Η στενή αντίληψη του όρου « Σήμερα είναι – Αύριο δεν είναι» δεν ωφελεί στον τρόπο προσέγγισης της ανάπτυξης χαρτοφυλακίου ακινήτων λόγω:
 - Μακροπρόθεσμων πλάνων ανάπτυξης των επιχειρήσεων που στεγάζονται στα κτήρια.
 - Ωριμότητας «αγοράς», που πλέον επιζητεί τη συμμόρφωση στα ισχύοντα κανονιστικά και ρυθμιστικά πλαίσια λειτουργίας των κτηρίων.
 - Προσδοκίας αγοράς για σταθερότητα της λειτουργίας (stability).
 - Βιωσιμότητας επιχειρήσεων (sustainability), δηλαδή της ανάγκης για διασφάλιση αδιάλειπτης λειτουργίας της επιχείρησης στο κτήριο.

- Facility Management: πρέπει να θεωρείται ισοδύναμος «κρίκος» στις λειτουργίες που φέρνουν έσοδα σε μια επιχείρηση μέσα από ισορροπημένη αντίληψη για τη μακροπρόθεσμη λειτουργία της.



- Η Διαχείριση Συντήρησης θα πρέπει να θεωρείται παράγοντας που διασφαλίζει την αξία του ακινήτου **μακροπρόθεσμα**.

- **Προδιαγραφές Υπηρεσιών Συντήρησης:** Η παροχή Υπηρεσιών Συντήρησης πρέπει να καθορίζεται μέσα από την οπτική αμοιβαίου οφέλους τόσο για τους ιδιοκτήτες/ χρήστες του κτηρίου όσο και για τους παρόχους Υπηρεσιών Συντήρησης («Συντηρητές»)
- Ιδιοκτήτες/ χρήστες κτηρίων: Επιζητούν τις Προδιαγραφές στις Υπηρεσίες Συντήρησης, αλλά πιστεύουν ότι πολύ λίγοι πάροχοι Συντήρησης μπορούν να ανταποκριθούν και είναι πολύ πιθανόν να μην φανούν αποτελεσματικοί όταν υπάρξει μεγάλη ανάγκη.
 - Πάροχοι Υπηρεσιών Συντήρησης: Επιζητούν τις Προδιαγραφές στις Υπηρεσίες Συντήρησης, αλλά θεωρούν ότι δεν αμείβονται επαρκώς για αυτές.

Lose / Lose

Ιδιοκτήτες/ Χρήστες κτηρίων

- Μικρή διάρκεια Σύμβασης Συντήρησης
- Υπερβολική διαπραγμάτευση αμοιβών
- Δεν έχει προηγηθεί λειτουργική παραλαβή των προς συντήρηση υποδομών πριν την έναρξη ισχύος Σύμβασης
- Απαίτηση για ανταπόκριση του Συντηρητή στο 95% των κριτηρίων απόδοσης (KPIs) από τη πρώτη μέρα
- Μαστίγιο χωρίς καρτό

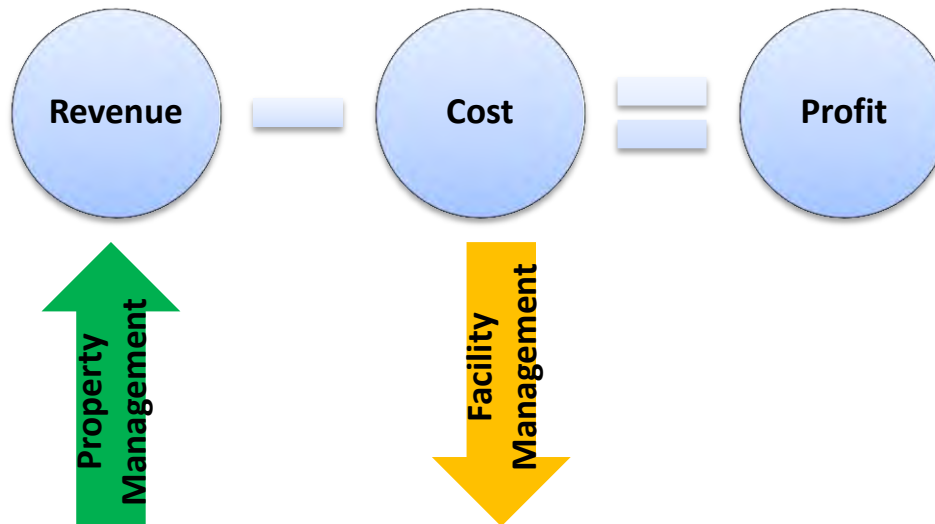
Πάροχοι Υπηρεσιών Συντήρησης

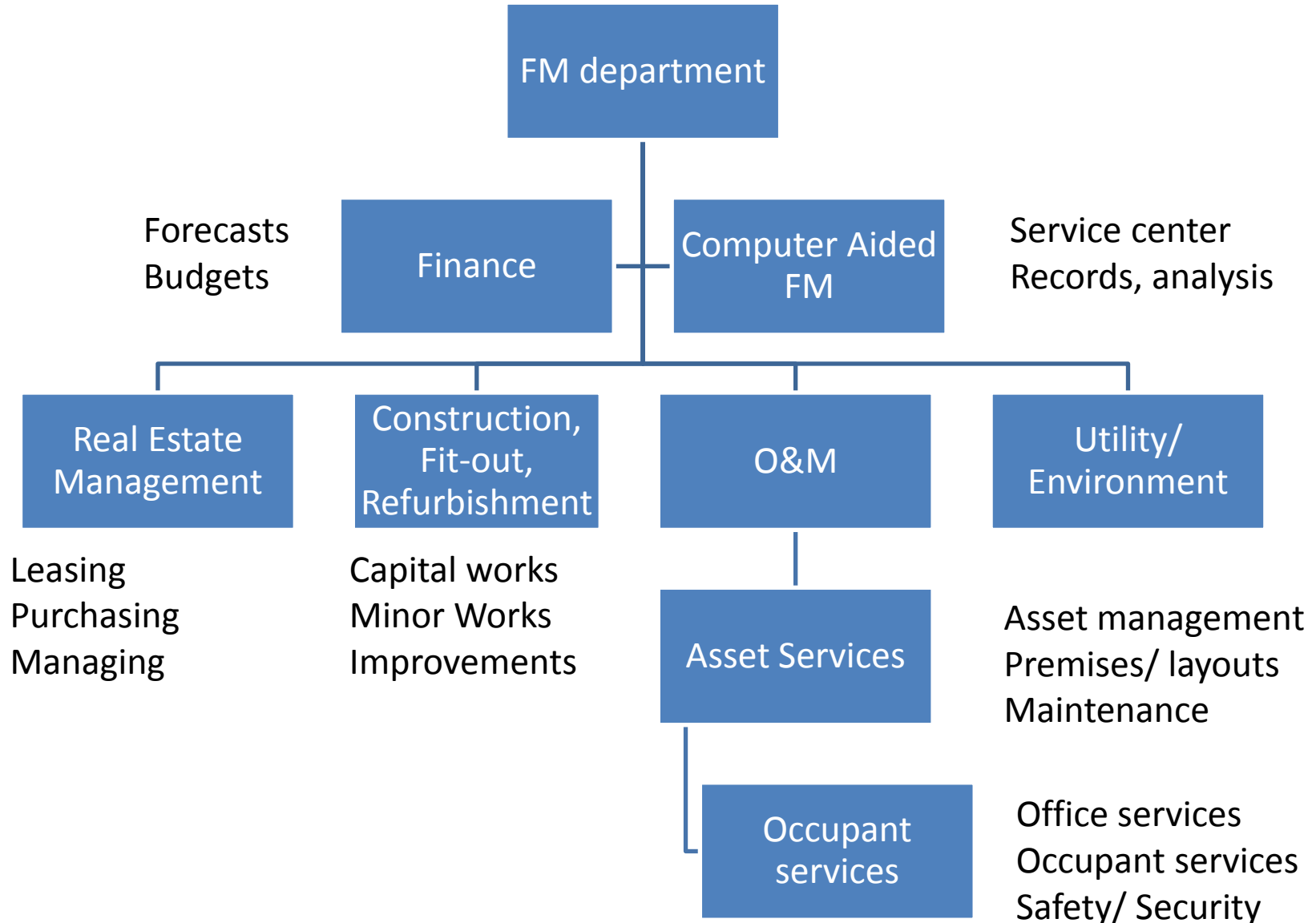
- Χαμηλή ποιότητα διαθέσιμων πόρων (προσωπικού, εξοπλισμού κλπ)
- «Ναι» σε ανέφικτους στόχους
- Έλλειψη καινοτομίας στην παροχή υπηρεσιών
- Ανάληψη υπερβολικών ρίσκων ή υποεκτίμηση των απαιτήσεων

- Οι Πάροχοι Υπηρεσιών Συντήρησης πρέπει να αναγνωριστούν σαν παράγοντες διατήρησης της αξίας ακινήτου και να αξιολογούνται **μακροπρόθεσμα**:
 - ☑ Η δέσμευση – διαθεσιμότητα ανθρωπίνων πόρων και εξοπλισμού υψηλής στάθμης αντιστοιχεί σε κόστη που μπορούν να αποσβεστούν σε Συμβάσεις μεγαλύτερης διάρκειας, ώστε να μειώνονται οι ετήσιες λειτουργικές δαπάνες.
 - ☑ Η επένδυση σε ανθρώπινους πόρους και σε εκπαίδευση θα βελτιώσει την ποιότητα των υπηρεσιών Συντήρησης.
 - ☑ Οι δείκτες απόδοσης (KPIs) στις παρεχόμενες Υπηρεσίες Συντήρησης θα βελτιώνονται με την πάροδο του χρόνου.
 - ☑ Η γνώση των κτηρίων και των εγκαταστάσεων με την επακόλουθη εμπειρία πάνω στον τρόπο λειτουργίας και τα πιθανά προβλήματα αποκτάται με το χρόνο και στη συνέχεια θα πρέπει να διατηρείται για μεγάλο διάστημα ώστε να είναι αποδοτική.
 - ☑ Η απόδοση ενός κτηρίου θα πρέπει να νοείται για τη διάρκεια ζωής που έχει προβλεφθεί στο σχεδιασμό του.

Σωστή και αποτελεσματική Διαχείριση Συντήρησης Facility Management – FM:

- Αποτελεί μόνο το 5% του συνολικού κόστους στη «διάρκεια ζωής» ενός project (project's life-cycle cost)
- Αυξάνει τη «διάρκεια ζωής» του project έως 50%
- Επιτυγχάνει εξοικονομήσεις 25% - 30% στα λειτουργικά κόστη





Δεδομένο #1:

Η Πιστοποίηση κτηρίων, οι «πράσινες» πρωτοβουλίες των επιχειρήσεων και η ανάγκη για μείωση λειτουργικών εξόδων, σπρώχνουν τη διαχείριση ενέργειας στη πρώτη σειρά των απαιτήσεων των ιδιοκτητών/ χρηστών κτηρίων που περιλαμβάνονται σε μια Σύμβαση Διαχείρισης Ενέργειας

Δεδομένο #2:

Ένας μεγάλος αριθμός εταιρειών διαχείρισης συντήρησης συμπράττει στη διαχείριση ενέργειας και στη βελτίωση ενεργειακής απόδοσης:

- Απευθείας μέσω εξειδικευμένου τμήματος μέσα στην εταιρεία (In-house)
- Μέσω εξειδικευμένης θυγατρικής εταιρείας
- Με εξωτερικούς συνεργάτες (outsourcing)

Δεδομένο #3:

Η διαχείριση ενέργειας δίνει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα σε μερικά συμβόλαια διαχείρισης συντήρησης... σήμερα

...αλλά θα δώσει οπωσδήποτε ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην πλειοψηφία των συμβολαίων διαχείρισης συντήρησης στο άμεσο μέλλον.

- Ευκαιρίες χαμηλού κόστους για τη βελτίωση ενεργειακής απόδοσης υπάρχουν σε όλες τις υποδομές ενός κτηρίου.
- Σε ένα τυπικό κτήριο γραφείων μπορεί να εξοικονομηθεί το 5 έως 30% της καταναλισκόμενης ενέργειας με μέτρα που αναφέρουν χρόνους αποπληρωμής λιγότερο από 5 έτη.
- Τα μέτρα χαμηλού κόστους/ μηδενικού κόστους που μπορούν να εφαρμοστούν αφορούν πάντα σε μεταβολές στο τρόπο λειτουργίας και στις πρακτικές της συντήρησης.
- Η διαχείριση της συντήρησης αποτελεί τον ασφαλέστερο τρόπο για την ενεργειακά αποδοτική λειτουργία των εγκαταστάσεων του κτηρίου και τη χαλιναγώγηση κάθε σπατάλης ενέργειας.



**Energy Supply/
Electrical
Distribution**



Lighting



Pumps & Motors



Fans/ AHUs



**Cooling &
Refrigeration**



Boiler

Ευχαριστούμε για την προσοχή σας

Eurobank Property Services S.A.

Athens Office

7, Eslin & 20, Amaliados Str., Ampelokipi

Tel.: +30 211 88 09 393, +30 211 88 09 389

Fax: +30 211 88 09 399, +30 211 88 09 389

E-mail: eurobankpropertyservices@eurobank.gr

Website: <https://gr.eurobankpropertyservices.net/en/>