

Informační podpora facility managementu

Řízení vyžaduje informace

K základním úkolům facility managera patří sledování vstupních parametrů, vyhodnocování, plánování, řízení, koordinace. Nedílnou součástí procesu facility managementu tvoří studie zefektivnění a inovace, hledání nových oblastí úspor. Klíčová je především připravenost na budoucí období, která jsou charakterizována častými změnami požadavků i priorit ze strany uživatele.

Účinnou správu majetku nelze provádět bez konkrétní znalosti spravovaného portfolia. V opačném případě probíhá správa pouze intuitivně, reaktivně (řešeny jsou pouze problémy a situace již vzniklé).

Informace jsou tedy pro facility managera z hlediska řízení primárním faktorem. Informace reflektující správu majetku zahrnují množství oblastí, počínaje monitoringem smluvních podmínek (nastavení vztahů s dodavateli) a konče vlastní realizací služeb. Vytvoření

informační podpory facility managementu vyžaduje dosažitelnost, aktuálnost a provázanost potřebných informací, tím získává facility manager konkrétní nástroj pro provádění analýzy a vyhodnocení nad již systémove strukturovanými datovými okruhy.

Struktura sledovaných informací

Zásadní otázku představuje struktura sledovaných informací potřebných pro vyhodnocení zadaných procesů. Proto je nutná počáteční procesní analýza činností FM. Popisy prováděných činností (FM procesů) a pracovních postupů má uživatel často k dispozici v rámci projektů strategických změn nebo při zavádění systémů řízení jakosti (nejčastěji dle norem řady ISO 9000). Pro vymezené FM procesy je informační podpora realizována např. ve formě tzv. evidenční databáze majetku a procesní databáze činností. Evidenční databáze majetku vzniká již ve fázi plánování a výstavby investiční akce. Využití digitální projektové dokumentace (po zapracování změn skutečného provedení) umožňuje komplexní informační podporu (tedy již není problém plánovat stěhování, rezervace prostor, přidělování majetku zaměstnancům atd.). Navíc je od počátku vedena historie majetku, což správce později přivítá, např. při plánování údržby a větších oprav, zajišťování pojistných smluv, přiznání k dani z nemovitostí apod. Procesní databáze činností specifikuje, jak budou podporovány jednotlivé FM procesy, jejichž návaznost je přesně definována. Příkladem může být pronájem kanceláří či skladovacích prostor externím subjektům nebo rezervace prostor a vybavení pro firmovní akce (jednání, prezentace, školení...).



Facility management Information Support

Management requires information

Some of the basic responsibilities of a facility manager include monitoring access parameters, evaluation, planning, control and coordination. An essential part of facility management is to study effectiveness and innovation

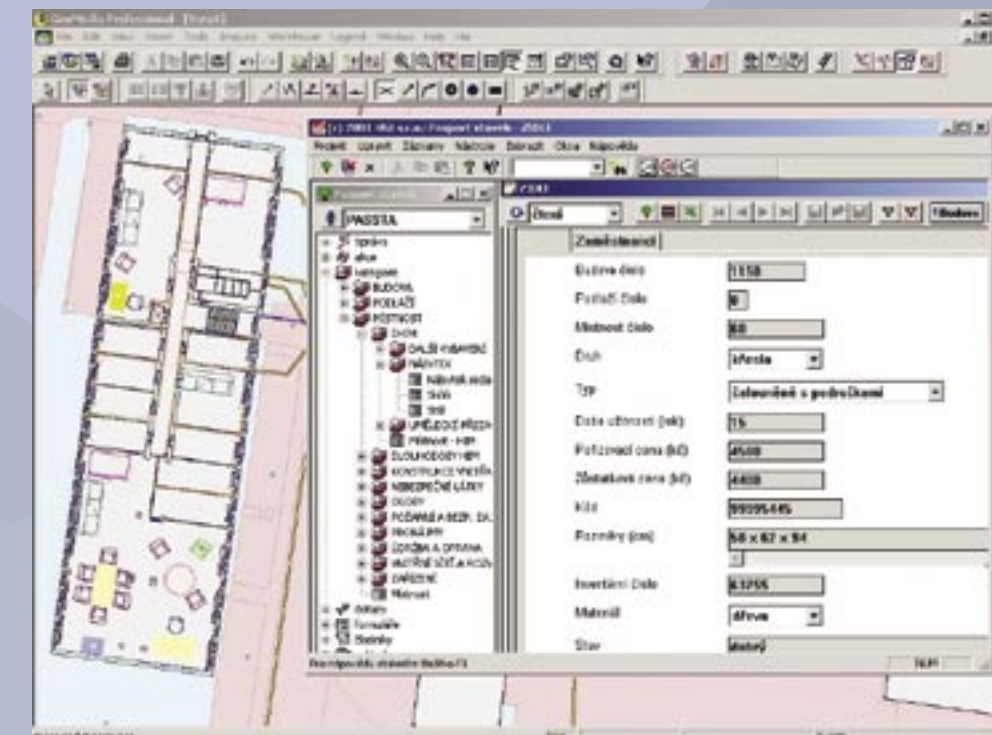
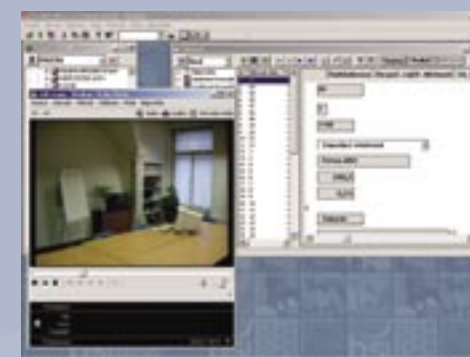
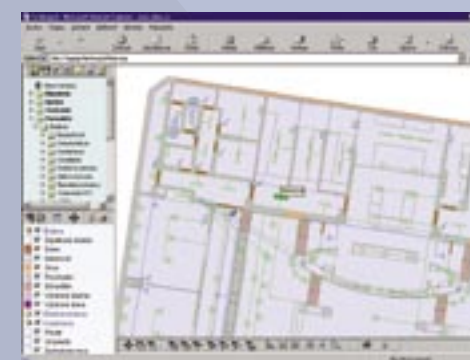
as well as to identify new areas where savings can be made. Of key importance is being prepared for upcoming periods, which are characterised by frequent changes in requirements and priorities on the part of the user.

Effective property management is not possible without a concrete knowledge of the portfolio being managed. In the reverse case, management is carried out on a solely intuitive basis or as a reaction to a set of circumstances (a solution is merely found to problems and situations which have already occurred). Therefore, from a management perspective, information is a crucial factor for facility managers. Information related to property management includes the number of areas involved, starting out with monitoring contractual terms and conditions (establishing relations with the suppliers) and con-

cluding with the actual implementation of the services in question. The creation of information support for facility management requires the necessary information to be accessible, up-to-date and cohesive using which the facility manager gleans the specific tools needed to carry out the analysis and evaluation of already system-structured data circuits.

Structure of monitored information

A key factor is the structure of the information being monitored which is necessary for the evaluation of the assigned process. Therefore a preliminary process analysis of the FM activities is necessary. Descriptions of the activities conducted (FM processes) and methods of operation are often available to the user as part



Provedené činnosti jsou zdokumentovány a uloženy v informačním systému (ve formě pracovních příkazů, přejímacích protokolů apod.) a slouží jako podklad pro fakturaci, zpětnou kontrolu, vyhodnocování kvality poskytovaných služeb atd.

Vlastnosti SW řešení pro FM

V současné době existují rozsáhlá řešení informační podpory správy majetku, která jsou obvykle prezentována pod značkou CAFM (Computer Aided Facility Management), nebo CMMS (Computer Maintenance Management System). Jejich nejznámějším představitelem je americký systém ARCHIBUS/FM. Mezi nejvýznamnější tuzemská řešení patří systémy AMI (výrobce HSI, spol. s r.o.), FaMa (TESCO SW, a.s.) a FM@Web (AAC Solutions s.r.o.). Jednotlivé nabídky se liší v důrazu na konkrétní okruhy FM a tím i v propracovanosti problémových okruhů, případně v CAD/GIS platformách, které tato řešení podporují.

Hlavní atributy informačních systémů pro oblast FM:

Integrace různých typů a formátů dat

Klasické alfanumerické (databázové) údaje o majetku mohou být rozšířeny o prostorovou databázi spravovaného majetku (fyzické rozmístění budov, jejich vazba na inženýrské sítě, komunikace, parkovací plochy, atd.), grafickou reprezentaci místností, vybavení a zařízení (po jednotlivých podlažích budov), fotodokumentaci apod. Komplexní informace umožňují vyhodnocování a plánování FM procesů s výstupy formou tabulek, statistických grafů, výkresů nebo map.

Správa dokumentů

S prováděním FM činností je spojena řada smluv, technických dokumentů, výkazů atd. Správa dokumentů (která je řešena jako součást FM řešení nebo jako samostatný systém provázaný na řešení FM) umožňuje správné uložení, třídění a využívání těchto dokumentů. Přístupovými právy je rozlišeno, které skupiny uživatelů mají k dokumentům přístup, kdo do nich může aktivně zasahovat (editovat), kdo

je může schvalovat atd. U sofistikovanějších systémů je podporován řízený oběh dokumentů v organizaci - automatické upozorňování odpovědných osob, změny stavu dokumentů (k připomínce, schváleno, ověřeno atd.).

Integrace s podnikovým informačním systémem

IS pro FM je nutno provázat s podnikovým informačním systémem, aby bylo možno identifikovat fyzické umístění majetku vedeného v účetních evidencích (podpora inventarizace), automatizovat správu dokumentů (viz výše), využívat jednotnou databázi zaměstnanců atd.

Připravenost na změny

Modifikace strategie společnosti, popř. změny tržního prostředí generují požadavky na změny prostorových zdrojů a FM procesů, systém tedy musí být mobilní ve smyslu jednoduchého provedení změn. Aplikace nejsou znovu programovány, ale pouze upraveny změnou nastavení parametrů, konfigurace modulů a přístupových práv.

Autor:

Ing. Pavel Dubišar, hl. metodik HSI, spol. s r.o.

of projects involving strategic changes or when implementing quality management systems (usually according to ISO 9000 standards).

In the case of specific FM processes, information support is implemented, for example, in the form of what is known as a property records database and activities process database. A property records database originates at the planning and development stage of the project. The use of digital property documentation (having effected changes to real implementation) enables complex information support (it is therefore no problem to plan moving, reserve premises, allocate property to employees, etc). Furthermore, from the outset a history of the property is kept and this is later welcomed by the manager, for example, when planning maintenance and more significant repair work, arranging insurance policies, property tax declarations, etc. The activities process database specifies how the individual FM processes will be supported. The relationship between the individual processes is precisely defined. Take, for example, leasing offices or storage space

to external entities or reserving premises and equipment for a company event (meeting, presentation, training ...). Implemented activities are recorded and stored in an information system (in the form of job orders, acceptance protocols, etc) and serve as a basis for invoicing, loop check, evaluating the quality of services provided, etc.

Characteristics of SW solutions for FM

Extensive information support solutions for property management are currently available which are usually presented as CAFM (Computer Aided Facility Management) or CMMS (Computer Maintenance Management System). Their most widely recognised is the American ARCHIBUS/FM system. Among the most important solutions available in this country are systems such as AMI (manufactured by HSI, spol. s r.o.), FaMa (TESCO SW, a.s.) and FM@Web (AAC Solutions s.r.o.). The various products on offer differ in terms of emphasis on a particular area of FM and as such on the level of sophistication of the problem area, in some cases in the CAD/GIS platforms, which support the solution in question.

Main attributes of the information systems for the area of FM:

Integration of the different data types and formats

Classic alphanumerical (database) data on property can be expanded to include a space database of the property managed (physical location of the buildings, their links to engineering networks, communications, parking spaces, etc.), the graphic representation of the rooms, equipment and facilities (floor by floor), photo documentation, etc. Complex in-

formation enables the evaluation and planning of FM processes with printouts in the form of tables, statistics graphs, sketches and maps.

Document management

The implementation of FM activities brings with it an array of contracts, technical documents, reports, etc. Document management (which can either be handled as part of a FM solution or as an independent system linked to a FM solution) enables the proper storage, sorting and utilisation of these documents. Access rights determine which groups of users have access to the documents, who is authorised to actively interfere with them (edit), who can approve them, etc. In the case of more sophisticated systems there is circulation control of the documents within the organisation – individuals in authority are automatically informed as to any changes made to documents (for comment, approved, open, etc.).

Integration with the company information system

It is important to connect the IS for FM with the company information system to make it possible to identify the physical location of the property entered in the accountancy books (stocktaking support), automate document management (viz. above), use an integrated employee database, etc.

Preparedness for change

A change in company strategy or changes in the market environment generate specifications for changes to space resources and FM process. The system must therefore be mobile in the sense of the ability to easily carry out changes. The applications do not need to be reprogrammed but merely have to be modified by changing the parameters settings, modules configuration and access rights.

CO, KDO, JAK, KDY? Společně to vyřešíme!

