



A magyar létesítménygazdálkodási szolgáltatók előtt álló kihívások, veszélyek és lehetőségek

FutureFM 2005. július

CZERNY József 2010.3.25.-én ismét elhangzott előadása

Tartalomjegyzék

- **A szakma helyzete Európában**
- **A szakma helyzete Magyarországon**
- **Kihívások és veszélyek**
- **Javaslatok**

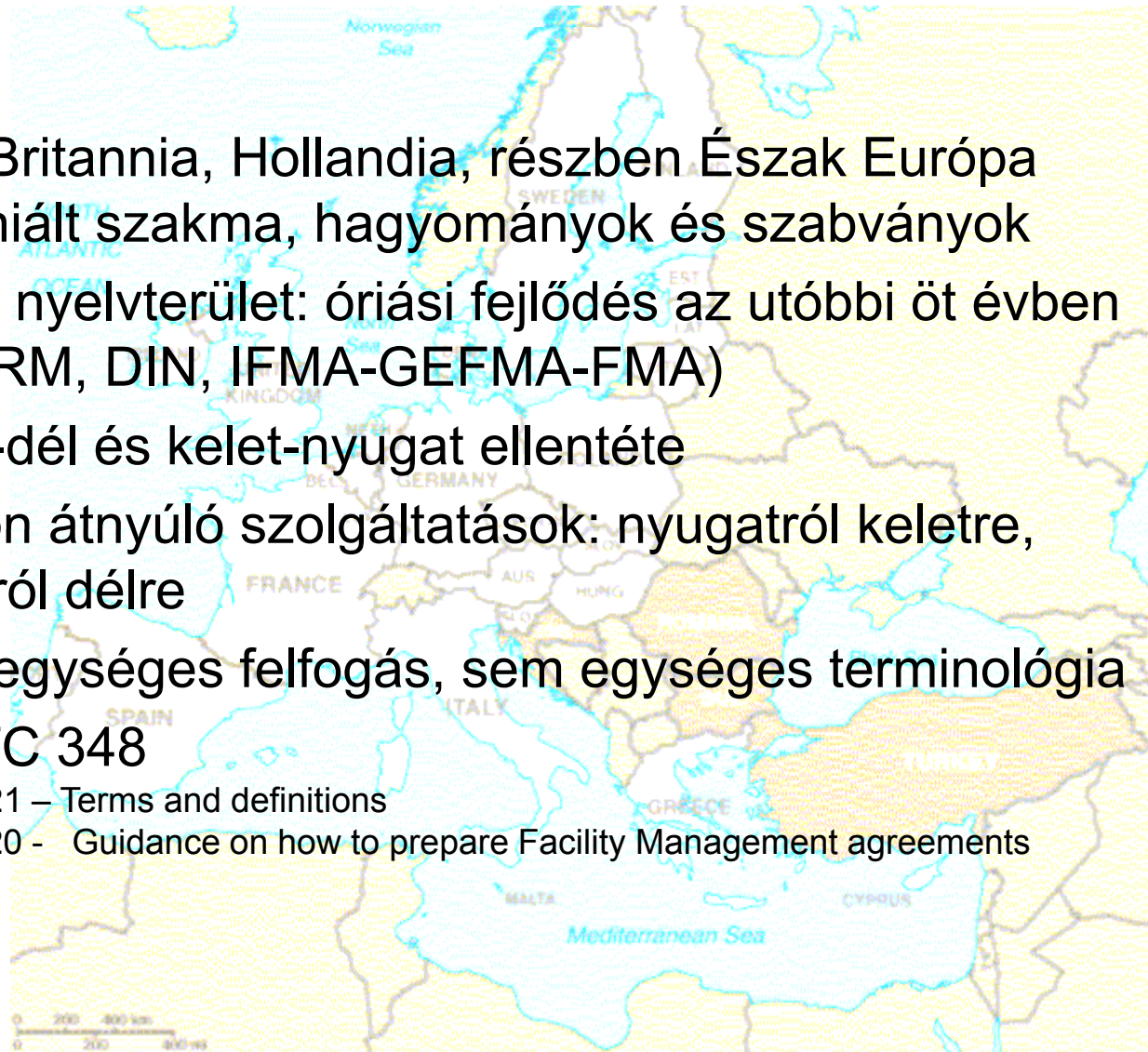


A szakma helyzete Európában

- Nagy-Britannia, Hollandia, részben Észak Európa – definiált szakma, hagyományok és szabványok
- Német nyelvterület: óriási fejlődés az utóbbi öt évben (ONORM, DIN, IFMA-GEFMA-FMA)
- Észak-dél és kelet-nyugat ellentéte
- Határon átnyúló szolgáltatások: nyugatról keletre, északról délre
- Nincs egységes felfogás, sem egységes terminológia
- CEN TC 348

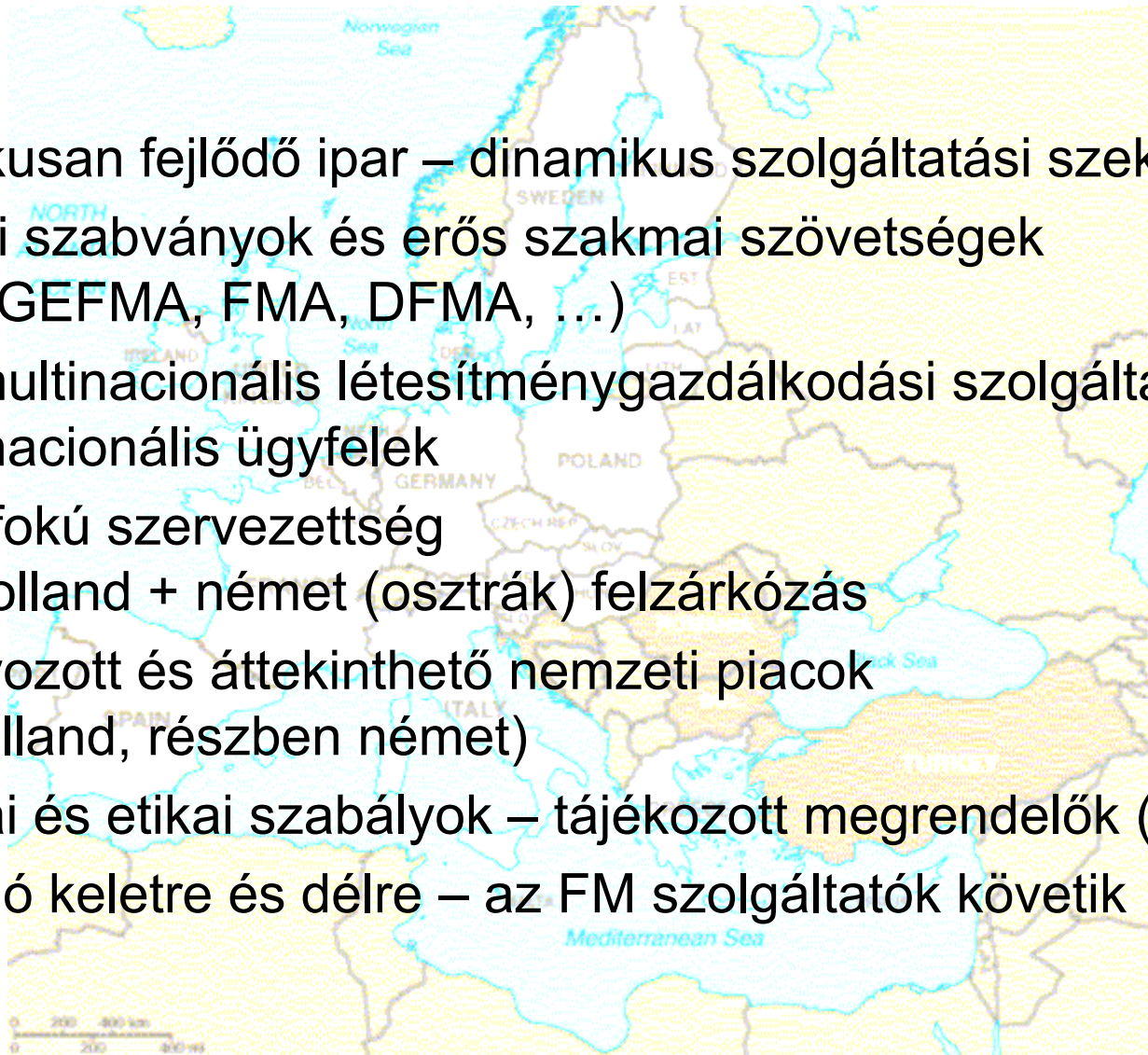
prEN 15221 – Terms and definitions

prEN 15220 - Guidance on how to prepare Facility Management agreements



A szakma helyzete Európában

- Dinamikusan fejlődő ipar – dinamikus szolgáltatási szektor
- Nemzeti szabványok és erős szakmai szövetségek (BIFM, GEFMA, FMA, DFMA, ...)
- Nagy, multinacionális létesítménygazdálkodási szolgáltatók – multinacionális ügyfelek
- Magas fokú szervezettség
 - brit, holland + német (osztrák) felzárkózás
- Szabályozott és áttekinthető nemzeti piacok (brit, holland, részben német)
- Szakmai és etikai szabályok – tájékozott megrendelők (részben..)
- Expanzió keletre és délre – az FM szolgáltatók követik

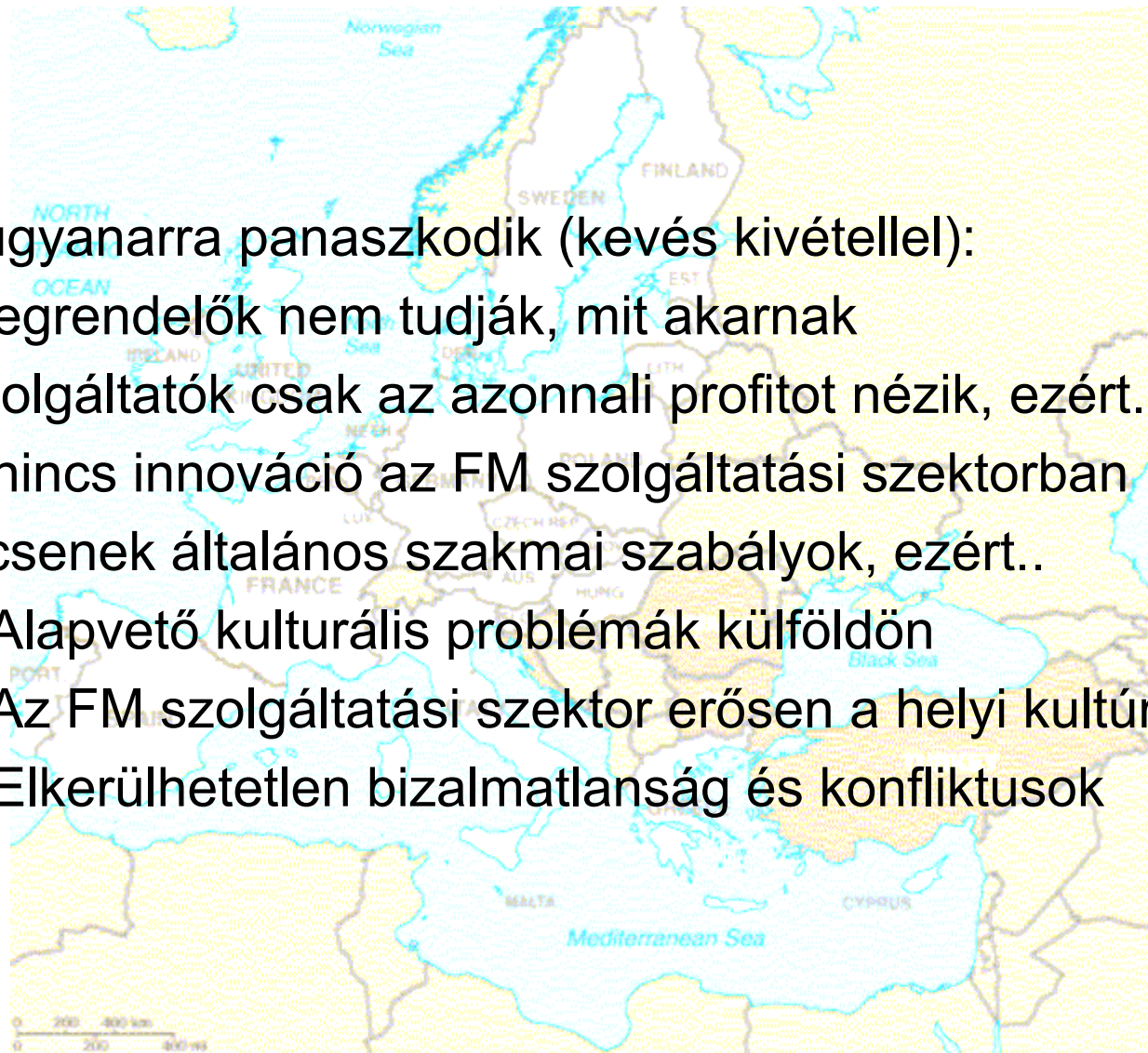


A szakma helyzete Európában

De:

mindenki ugyanarra panaszkodik (kevés kivétellel):

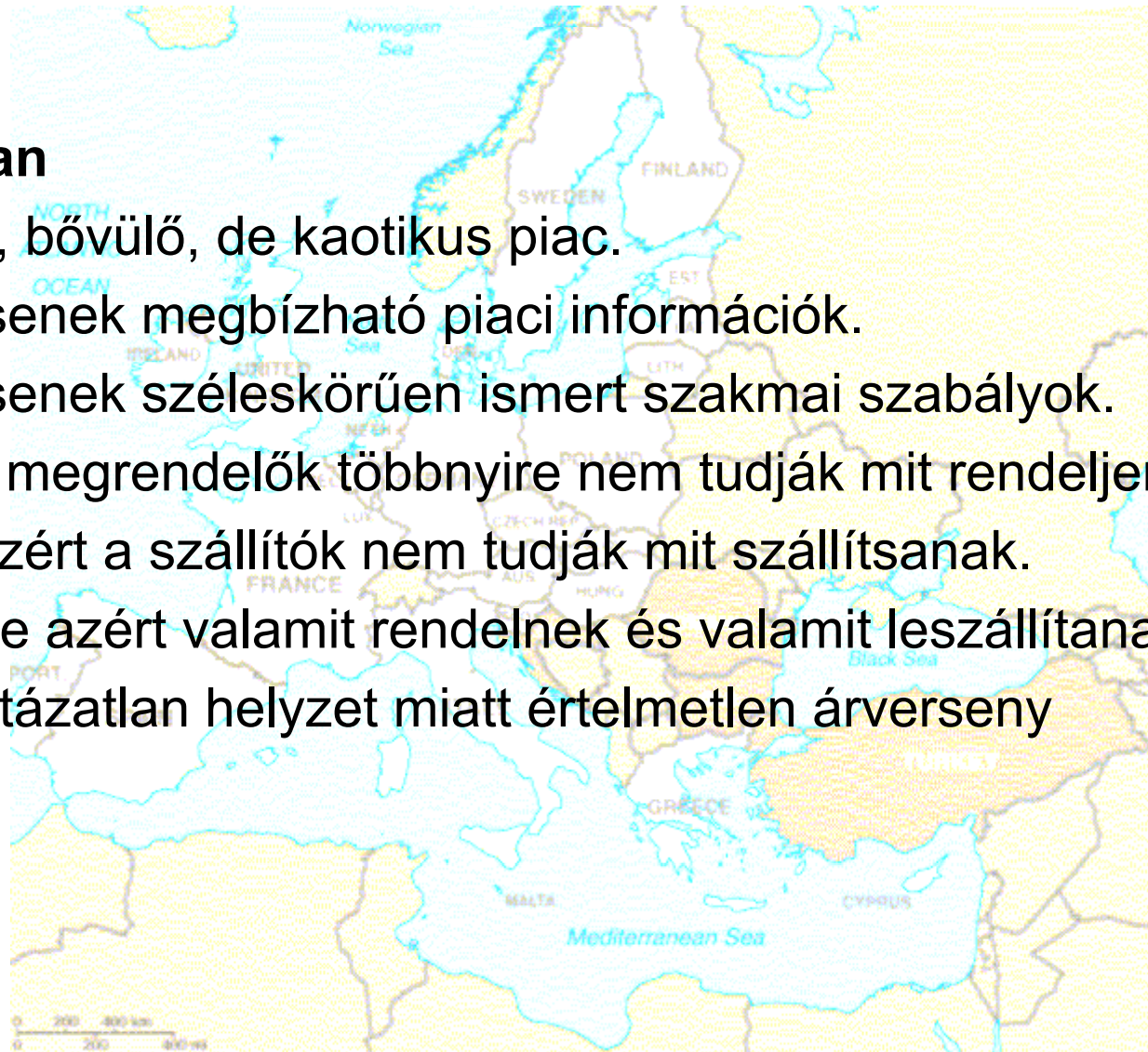
- A megrendelők nem tudják, mit akarnak
- A szolgáltatók csak az azonnali profitot nézik, ezért..
 - nincs innováció az FM szolgáltatási szektorban
- Nincsenek általános szakmai szabályok, ezért..
 - Alapvető kulturális problémák külföldön
 - Az FM szolgáltatási szektor erősen a helyi kultúrához kötött
 - Elkerülhetetlen bizalmatlanság és konfliktusok



A szakma helyzete Magyarországon

Általában

- Nagy, bővülő, de kaotikus piac.
- Nincsenek megbízható piaci információk.
- Nincsenek széleskörűen ismert szakmai szabályok.
 - A megrendelők többnyire nem tudják mit rendeljenek.
 - Ezért a szállítók nem tudják mit szállítsanak.
 - De azért valamit rendelnek és valamit leszállítanak.
- A tisztázatlan helyzet miatt értelmetlen árverseny



A szakma helyzete Magyarországon

A közszolgálati szféra

- Az állam az egyik legnagyobb megrendelő,
- de végletesen pazarló az állandó költségcsökkentések ellenére.
- A közszolgálati szférának nincs távlati elképzelése erről a területről
(ingatlanstratégia, létesítménygazdálkodási stratégia, ...)
- Nem tisztázott, mi is a feladat
(Létesítménygazdálkodás: mi is az? mire jó? miért kell?)
- Nincsenek belső szabályok
(szolgáltatási szintek, sztenderdek, stb.)
- Az öngyilkos árverseny miatt többnyire minden informálisan dől el.



A szakma helyzete Magyarországon

A magángazdaság

- A létesítménygazdálkodás többnyire kis presztízsű terület
- Pénzügyi és beruházási szemlélet
- A főtevékenység igényei általában definiálatlanok
- A cégek jelentős részénél nem válnak el a főtevékenység és a támogató területek
- Hiányzó létesítménygazdálkodási stratégia
- A belső szabványok és szolgáltatási szintek hiánya
- A szolgáltatások igénybevételéről operatív, helyi szinten döntenek.

2002-03-ban végzett vizsgálat alapján

Államigazgatás: APEH, Közgáz (BKAE), Sportfólió Kht. **Gyártás:** Chinoín, Dreher Sörgyárak Rt., Phillips, Richter Gedeon Rt., Shell Rt., Siemens

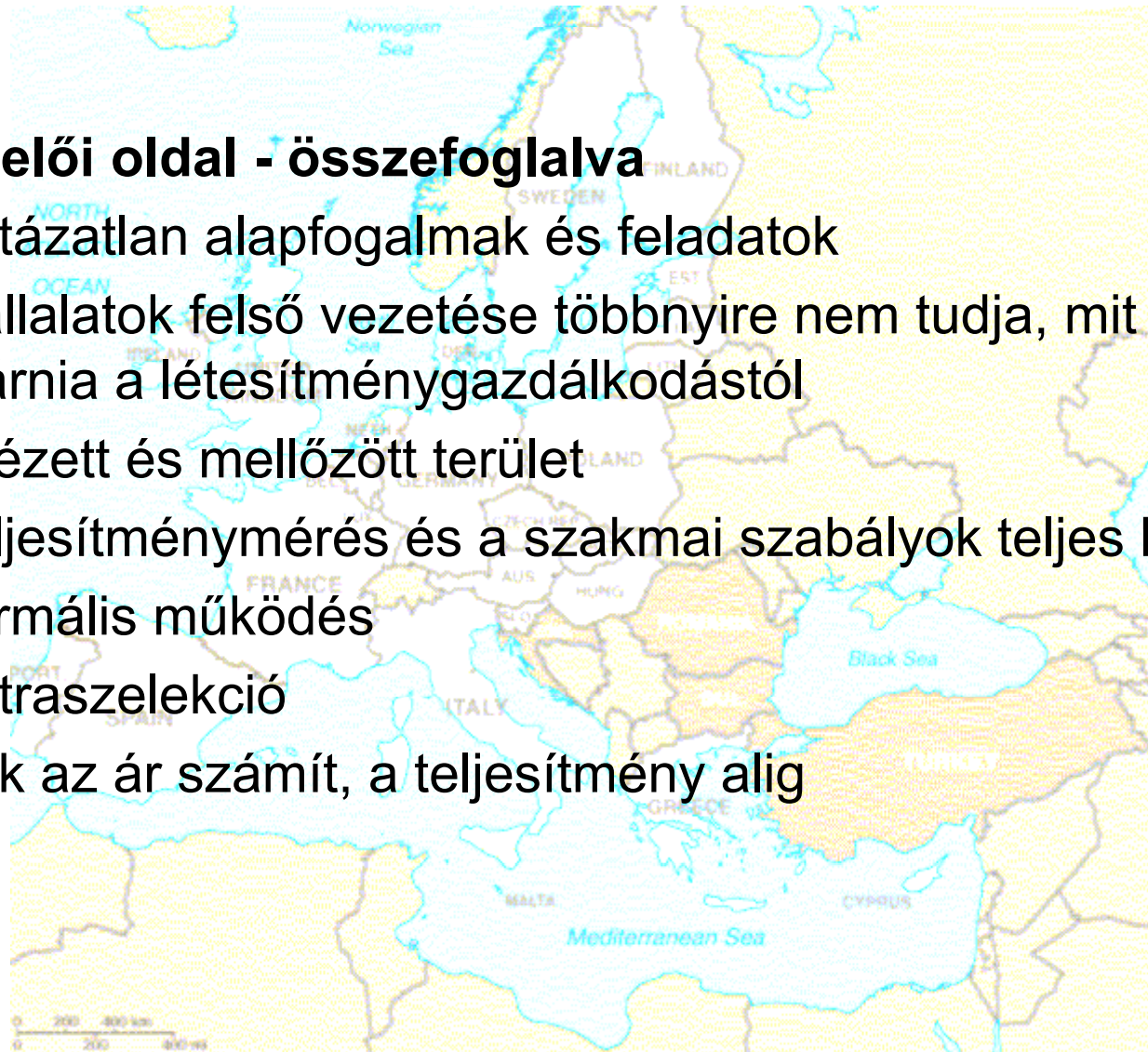
Kereskedelem: Campona, Metro Holding Kft., Tesco Global Rt. **Közszolgáltatás:** ELMÜ, HIETE, Matáv, MVM Rt., Vízművek Rt.

Pénzügyi szektor: Budapest Bank, CIB, Citibank, Hungária (Allianz) Rt., MNB, Raiffisien **Szállítás:** BKV Rt., Malév, MÁV

A szakma helyzete Magyarországon

Megrendelői oldal - összefoglalva

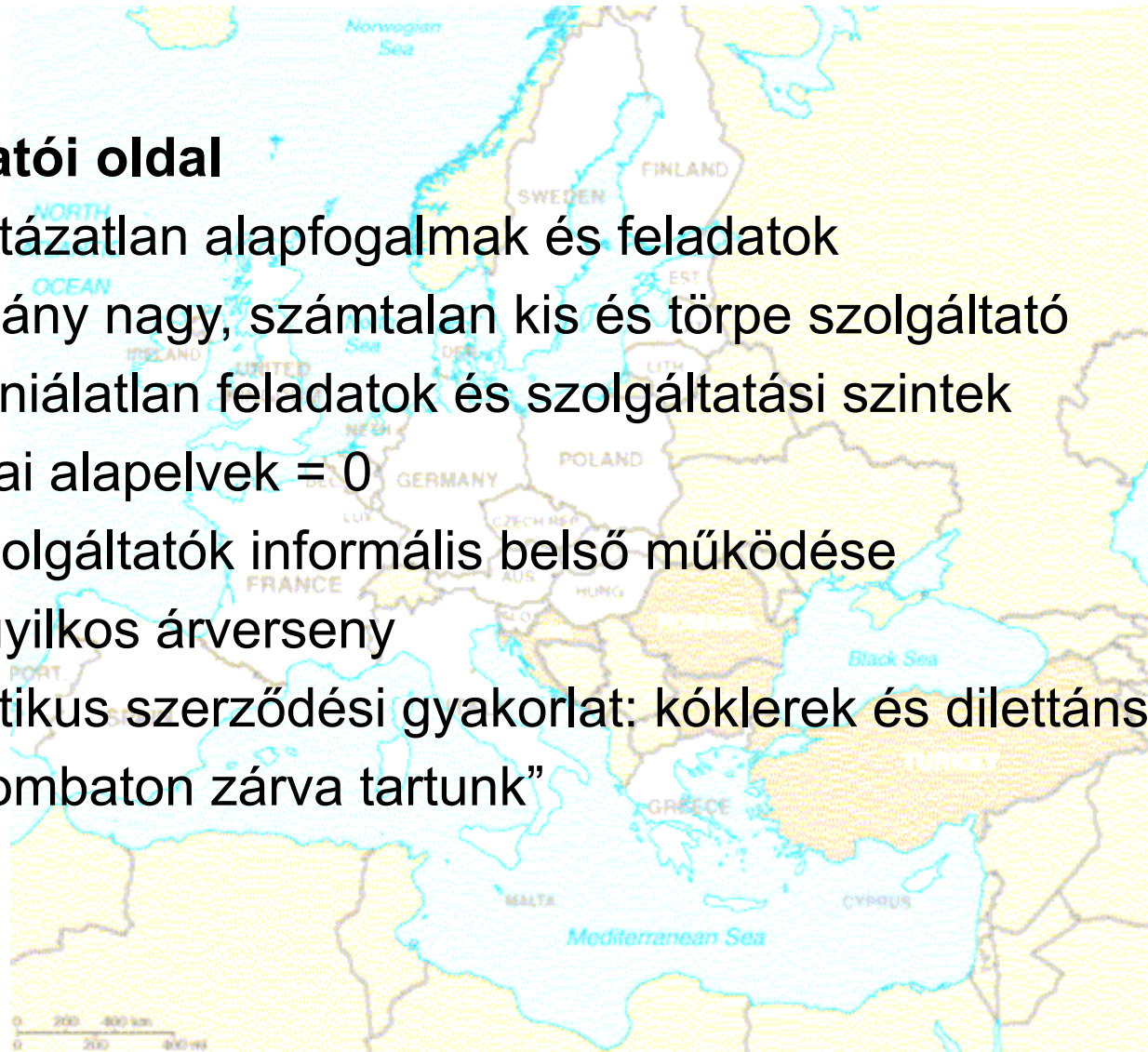
- Tisztázatlan alapfogalmak és feladatok
- A vállalatok felső vezetése többnyire nem tudja, mit is kellene elvárnia a létesítménygazdálkodástól
- Lenézett és mellőzött terület
- A teljesítménymérés és a szakmai szabályok teljes hiánya
- Informális működés
- Kontraszelekció
- Csak az ár számít, a teljesítmény alig



A szakma helyzete Magyarországon

Szolgáltatói oldal

- Tisztázatlan alapfogalmak és feladatok
- Néhány nagy, számtalan kis és törpe szolgáltató
- Definiálatlan feladatok és szolgáltatási szintek
- Etikai alapelvek = 0
- A szolgáltatók informális belső működése
- Öngyilkos árverseny
- Kaotikus szerződési gyakorlat: kóklerek és dilettánsok előnyben
- „Szombaton zárva tartunk”



A szakma helyzete Magyarországon

De:

- Magyar Létesítménygazdálkodási Szövetség
 - Irányelvek
 - Ernyőszervezet
 - Etikai és szakmai útmutatás
- A BME MTI létesítménygazdálkodási tanfolyam hatodik évfolyamába lépett

Ámde:

- A szakma továbbra sem egységes
- Még nem indult meg az öntisztulási folyamat
- Kaotikus piaci viszonyok, nincs valóságos szolgáltatási piac
- Csaknem lehetetlen a távlati tervezés
- A külföldi tulajdonú vállalatok indokolt bizalmatlansága

Kihívások és veszélyek

Általában

- A magyar nemzeti ipar csaknem teljes hiánya
- Befelé fordulás, provincialitás
- A vállalatok informális működése: operatív ügyekben is a felső vezetés dönt
- Növekedési kényszer
- A magasan képzett munkaerő hiánya

Szolgáltatók

- Nyugati befektetések + saját szolgáltatók: nagyobb szervezethez, tőkeerő = piacnyerés
- A vállalatok informális működése: operatív ügyekben is a felső vezetés dönt
- A magasan képzett munkaerő hiánya
- Árverseny a minőség rovására
- Növekedési kényszer: de merre?



Kihívások és veszélyek



„Der Drang nach Osten”



Kihívások és veszélyek



„Der Drang nach Osten”



Kihívások és veszélyek

„Der Drang nach Osten”

Fw: Questionnaire for Mr. Cerny - Message (HTML)

File Edit View Insert Format Tools Actions Help


Reply Reply to All Forward

Follow up
You replied on 2005.07.03, 16:32. Click here to find all related messages.

From: Edith Braun [braune@enternet.hu]
To: jozsef.czerny@axelero.hu
Cc:
Subject: Fw: Questionnaire for Mr. Cerny

Sent: K 2005.06.28, 11:17

Edith Braun
Up-to-date

 **Gebäudeverwaltung Frieda Rustler**
Mariahilfer Straße 196, A-1150 Wien
Tel.: (01) 891 39 - 0
Fax: (01) 894 97 82 -0
FN: 30159b – HG Wien
UID: ATU58552836
Qualitätsgeprüft ISO 9001
www.rustler.cc

Dear Mrs. Brown,

the answers of Mr. Cerny to following questions would be interesting for me:

- How many capable FM companies are currently on the market?
- Based on which norms, regulations and quality levels do they provide FM services ?
- Are there existing Hungarian regulations for FM or some related legal frameworks? Which one? How to get(internet, print version...)
- Is there existing a association or agency for FM established?which one? contact?
- Which obstacles a new established FM company would be faced to in Hungary / Budapest?
- How strong is competition and is there a chance for high quality FM providers on higher price level?
- Is there a demand for FM services?
- Which kind of demand he would detect more? Full service (organaizing. facility services, catering, guarding,...) from one provider or diversified svices, well managed?
- Chances and risks?

I think, it should be enough for the moment. Good luck

Start D:\FM\Projekt_El... Microsoft PowerP... Inbox - Microsoft... Fw: Questionair... HU 18:21

Kihívások és veszélyek

Veszélyek

- A magyar szolgáltatók másodlagos szerepre kényszerülnek
- Visszaveti a szakmai fejlődésüket
- Konzerválja a vállalatok informális működési szerkezetét
- Lehetetlenné teszi stratégiák felépítését
- Alárendelt szerep a kialakulóban levő EU munkamegosztásban

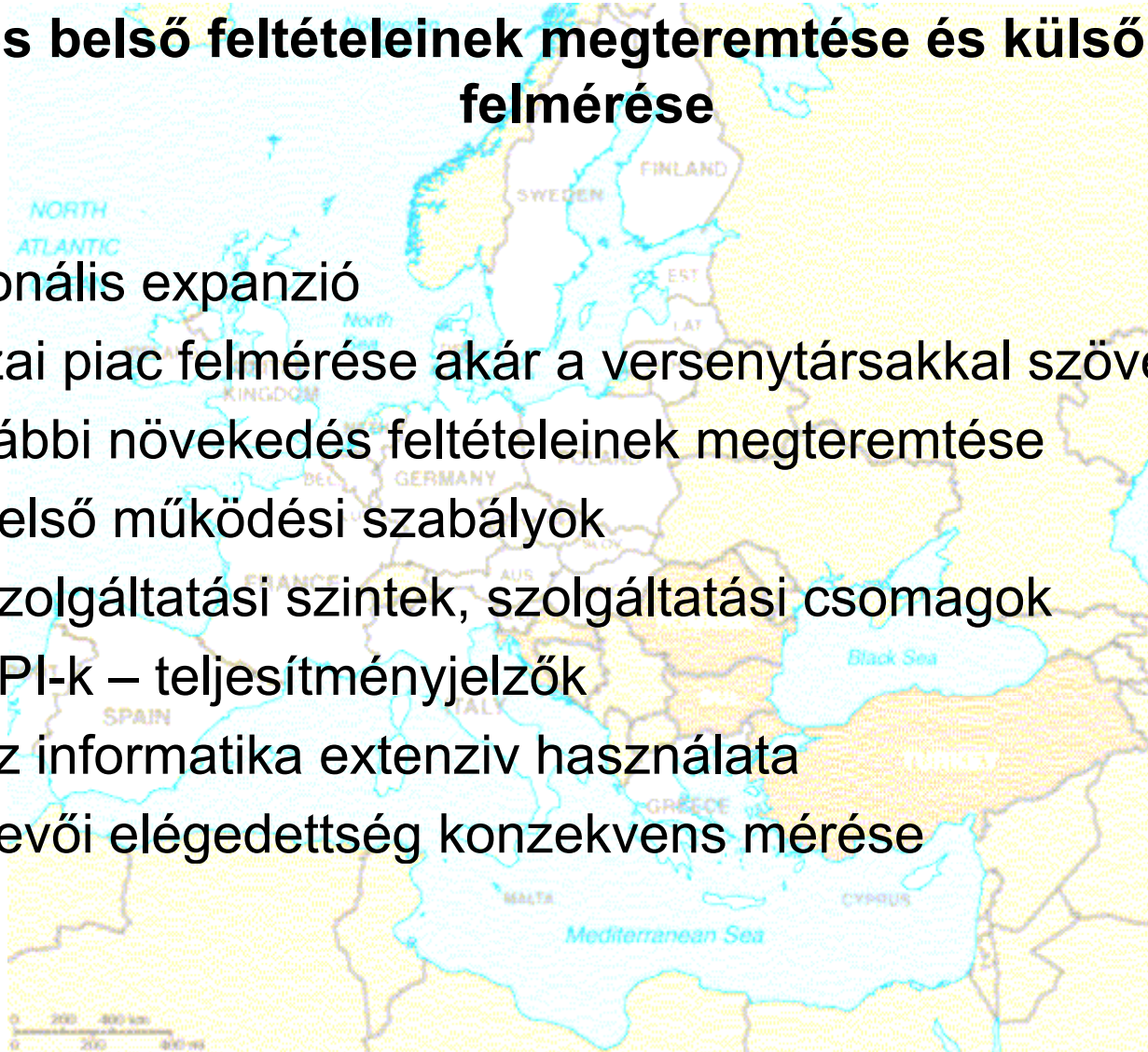
Kihívások

- Növekedési kényszer
- Magyar tőkeexport – a szolgáltatók képesek-e követni?
- Megfelelés az EN15222 szabványnak - KPI, SLA?
- Áttérés az informális működési modellről a formális működési modellre – kultúrális kihívás!



A növekedés belső feltételeinek megteremtése és külső feltételeinek felmérése

- Regionális expanzió
- A hazai piac felmérése akár a versenytársakkal szövetkezve
- A további növekedés feltételeinek megteremtése
 - Belső működési szabályok
 - Szolgáltatási szintek, szolgáltatási csomagok
 - KPI-k – teljesítményjelzők
 - Az informatika extenzív használata
 - Vevői elégedettség konzekvens mérése



A növekedés belső feltételeinek megteremtése és külső feltételeinek felmérése

- Célok és a tulajdonosi szándékok tisztázása, dokumentálása
- Prioritások, SWOT elemzés
- A növekedési stratégia alapelveinek kidolgozása
- Cselekvési terv

Létesítménygazdálkodási szakmai vonal

- Belső szabályrendszer kidolgozása és bevezetése– alap a növekedéshez
- A célországok szakmai felmérése, dokumentálása, szakmai kapcsolatok megerősítése

Általános gazdasági vonal

- Az országok általános gazdasági környezete, törvények, szokások, stb.

Üzleti terv(ek) kidolgozása

A növekedés belső feltételeinek megteremtése és külső feltételeinek felmérése

Ütemezés

- A vezetés szándékainak tisztázása, dokumentálása
- A kiindulási stratégia kidolgozása, ütemterv, költségterv, jóváhagyás
- Két projekt:
 - ✓ A potenciális piacok felmérése szakmai és gazdasági szempontból
 - ✓ A belső működési szabályok kidolgozása és bevezetése
- Stratégia kidolgozása
- Konkrét üzleti tervek kidolgozása

A növekedés belső feltételeinek megteremtése és külső feltételeinek felmérése

A potenciális piacok felmérése szakmai és gazdasági szempontból

Felhasználható szakmai kapcsolatok

- Csehország cseh IFMA chapter
- Lengyelország lengyel IFMA chapter
Sziléziai Műszaki Egyetem
- Szerbia-Montenegro belgrádi Műszaki Egyetem
- Észtország, Litvánia Salford University, Vida Maline
Helsinki University of Technology
- Oroszország TU Wien, Prof. Alexander Redlein
- Ukrajna hazai kapcsolatokon keresztül
- Horvátország, Románia, Szlovákia – nincs kiépített szakmai kapcsolatunk

Javaslatok

Belső működési szabályok

- „Feltaláljuk magunkat”, „Mi egy nagy család vagyunk”
- „Mi tudjuk a szakmát!”, „Csak jól képzett embereket veszünk fel.”

Ezzel szemben:

- Nem tudni mi a jó és mi a rossz.
- Minden a főnöktől függ és annak a főnökétől és annak a főnökétől
- Soha senki nem tudja, mi pontosan a feladata.
- Soha senki nem tudja, jól végezte-e el a dolgát.

Várható következmény:

- Mindig mindenkivel mindent meg kell beszélni (garázscég)
- Felfelé tolják a problémákat, mivel a felelőségek tisztázatlanok
- Rossz esetben passzivitás, klikkek,....

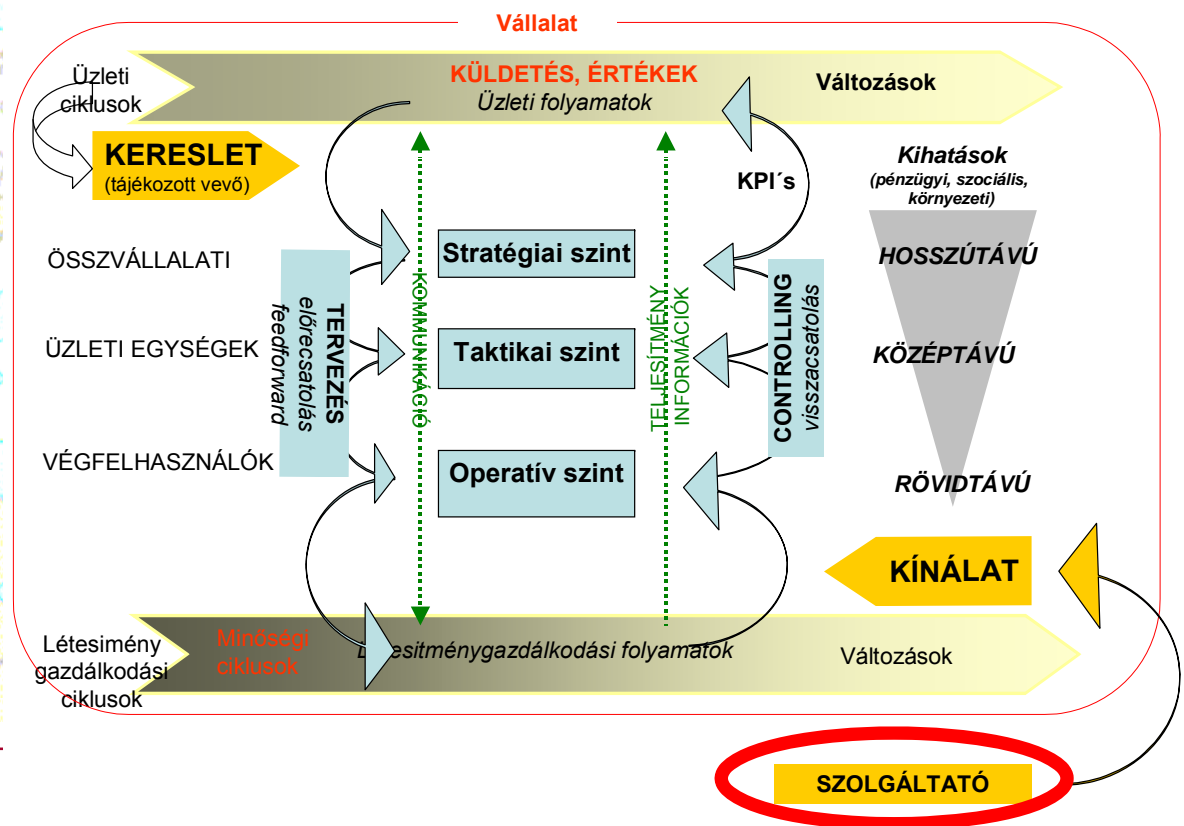


Javaslatok

Szolgáltatási szintek, szolgáltatási csomagok, KPI-k – teljesítményjelzők

- A prEN 15222 alapvető követelménye
- Mit szállítottunk le és milyen teljesítménnyel
- Alapvető vezetési és management eszközök

Létesítménygazdálkodási stratégiai modell



Javaslatok

Az informatika extenzív használata

- Alapjai a belső működési szabályok, azokat erősíti meg...
- Kitűnő hazai példák (Magyar Telekom, T-Mobile, ...)
- A honlap és az Internet kapcsolat alapvető információszerzési, nyújtási és visszacsatolási eszköz
- Magyar FM szolgáltatók: az IT passzív befogadása, statikus honlapok (ha van)

Pedig:

- A szélessávú kapcsolat jelentős elterjedése
- Call center – MOL BIFM díja

Ámde:

- CAFM problémák
- IT mint kulissza



Javaslatok

Vevői elégedettség konzekvens mérése

- A belső működési szabályok megerősítése vagy felülvizsgálata
- Kitűnő hazai példák (Magyar Telekom, T-Mobile, MOL?)
- Magyar FM szolgáltatók: informális úton, ami növekedési gát

Pedig:

- A legfontosabb visszacsatolás

Ámde:

- Ha nem konzekvens, félremagyarázható
- Sokszor nem merik megcsinálni
- Sokszor csak formális

