

Lukáš Emingr

KPI ve facility managementu

Lukáš Emingr

e-mail: emingr@bontech.cz

tel: +420736251582

www.bontech.cz

■ KPI

- KPI = klíčové hodnotící / výkonnostní ukazatele (Key Performance Indicators)
- **Nástroj k měření výkonu a kvality při hodnocení facility služeb** (nezávislost na out-source x in-source)
- hodnotící ukazatel tzv. na výstupu (definuje, co očekáváme od služby)
 - **jazykové vybavení na recepci**
 - **sníh max. 3 cm**
 - **relativní vlhkost v interiéru (od - do)**

■ Aby vznikl KPI

- **Legislativní podpora v ČSN EN 15221**

- ČSN EN 15221 – 1 „Termíny a definice“
- ČSN EN 15221 – 2 „Průvodce přípravou smluv o facility managementu“
- ČSN EN 15221 – 3 „Návod pro kvalitu ve facility managementu“

- 1) SL = service level = zadavatel popisuje a definuje své požadavky na službu**
- 2) až několikakolové připomínkování mezi zadavatelem a FM poskytovatelem**
- 3) po odsouhlasení vzniká SLA = Service Level Agreement, které zakládá i KPI jako nástroj pro měření kvality služby**

■ správné nastavení KPI - strategie #1

- porozumět očekávání / potřebám = chytrý klient
 - energetická efektivita
 - ekonomická úspornost
 - legislativní správnost
 - minimalizace rizik
 - environmentální hledisko
 - vzhled budovy
- identifikovat metriky = správné otázky jsou nutné!!!
- sbírat odpovídající data = typ, čas, interval
- porovnávat se s ostatními (benchmarking)
- musí nastavit zadavatel služby
- postihnout celý rozsah služby (některé oblasti jsou snazší = definice KPI pro úklid vs. Technický facility management)

■ správné nastavení KPI - strategie #2

- 1) definování sledovaných ukazatelů (čistota, teplota, výška trávníku, čas atd.)
- 2) určení následků plynoucích z neplnění (kritéria a důsledky)
- 3) určení odměn v případě správného plnění (nad očekávání)
- 4) prověření realizovatelnosti požadovaných výstupů
(nereálný požadavek nebude nikdy splněn)
- 5) nastavení **kontrolního mechanismu a komunikace** (CAFM atd.)
osoby, mechanismus, metodika, četnost atd.
 - 1) transparentnost dokazování
 - 2) úprava KPI v průběhu projektu
 - 3) řešení i „demobilizační“ fáze projektu
 - 4) podmínky ukončení vztahu = CPI (kritické KPI) = **lze přistoupit**
k ukončení spolupráce

Cíl: zvyšování kvality x stabilizace úrovně služby x tlak na cenu x ... ???

■ pohled klienta / zadavatele

- často jsou SLA a KPI striktně požadovány, především pro externího dodavatele
- eliminace sporných situací a rozporů v debatě o kvalitě
- různé typy klienta (chce kvalitu x chce nízkou cenu ???)
- statut KPI má plnit očekávání x neomezovat dodavatele
- lze tlačit na cenu, ale často se obrací proti klientovi v podobě snižování kvality služby
- nutný interní kontrolní mechanismus
- lze zanést do CAFM = transparentnost komunikac
- neomezovat se na základní KPI (časové hledisko plnění HD požadavku apod.)
- Pojistit situaci v „demobilizační fázi“

■ pohled FM poskytovatele

- 2018 = firmy stále nejsou 100% zvyklé takto pracovat
- stále vnímáno jako bič, který na sebou dodavatel nechce
- KPI ano, ale poskytovatel MUSÍ vydělat
- přistoupení na KPI zvyšuje důvěryhodnost FM poskytovatele
- možnost upravit KPI v mobilizační fázi
- dodavatel má vliv na výsledek své práce = vhodně nastavená KPI
- Evidence v CAFM ano, ale ... systém evidence nesmí nadměrně zatěžovat dodavatele (zvýšená administrativa) a musí mu umožnit obhájit sporné situac

■ úskalí mezi KPI

- příliš tvrdě nastavená KPI
- netransparentní evidence, která umožní spory
- namátková kontrola bez systému
- KPI závislé ne klimatických podmínkách

př: časový požadavek na řešení HD požadavku dle priority

- kdy byl požadavek zadán?
- jakou má požadavek prioritu (kdo ji nastavil = vyhodnotil)?
- kdy byl požadavek převzat odpovědným pracovníkem?
- za jak dlouho byl požadavek vyřešen?

■ ZÁVĚR

- **nezapomeňte na vnitřní kontrolní mechanismus**
- **je nutné udržet kvalitní komunikaci**
- **FM poskytovatel musí vydělat**
- **cílem je hodnotit kvalitu, ne znehodnotit vztah**
- **odměny jsou motivační (lze u některých typů KPI), sankce likvidační**
- **SLA na několik let, výměna po 1-2 letech je neekonomická
(chceme partnera nebo měnit dodavatele???)**

Děkuji za pozornost

Lukáš Emingr

e-mail: emingr@bontech.cz

tel: +420736251582

www.bontech.cz