



A Kermann Műszaki Fejlesztő Zrt. az ArchiFM partnereként biztosít szoftverbevezetési támogatást ügyfeleinek, köztük a Budapesti Gazdasági Egyetemnek. A közös munka kapcsán készítettünk interjút **Tiringer Ákossal**, a BGE Létesítmény-üzemeltetési és Műszaki Központjának vezetőjével.

? **M**iért tartod fontosnak azt, hogy digitalizálódjon az üzemeltetés? Miért nem jó minden úgy, ahogy van? Milyen hasznát látod az együttműködésnek rövidtávon, milyen előnyökkel jár szerinted az, ha CAFM rendszert vezet be egy egyetem vagy nagyvállalat?

A modellváltó egyetemek előtt egyértelmű út van kijelölve. Hatékonyabbá, átláthatóbbá kell tennünk a működésük minden dimenzióját, így az infrastruktúra üzemeltetést is.

A fenntartói elvárások egyértelműek: legyen hatékony a működés, legyen átlátható, mérhető az üzemeltetés.

A modellváltás tehát szemléletváltást is hoz magával. Teljesen megváltoznak a fenntartói elvárások az üzemeltetéssel kapcsolatban.

Fontos és hangsúlyos szerepet kap az infrastruktúrával kapcsolatos döntések meghozatalához szükséges adatok rendelkezésre állása és kiemelt szerep jut az ügyfélélménynek is.

Ezekre a fenntartói elvárásokra csak a digitalizáció jelenthet igazi, hosszútávú választ és megoldást.

Ez teszi lehetővé olyan vezetői riportok, adatelemzések elkészítését, amik mentén stratégiai, hosszútávú döntéseket lehet megalapozni az egyetemi infrastruktúrával kapcsolatban.

És ami a legfontosabb: a digitalizáció segítsé-

gével el lehet indulni az ügyfélközpontú szolgáltatói feladatellátás irányába, aminek a fő célja mind a hallgatói, mind az oktatási ügyfélelégedettség. Ez az eszköz az, amivel meg lehet teremteni egy élhető, fenntartható XXI. századi felsőoktatási intézmény/campus üzemeltetési alapjait, feltételeit.

A Budapesti Gazdasági Egyetem is elindult a digitális épületüzemeltetés útján 2022-ben. Számodra ez egy örökölt projekt volt. Tudnál mesélni az előzményekről?

2022 novemberében kerültem a Budapesti Gazdasági Egyetemre. (Korábban a Corvinus Egyetemen voltam az üzemeltetési terület vezetője.) Ekkor a BGE-n az ArchiFM bevezetése már folyamatban volt. A projektcéggel (beszállítóval) élő szerződés volt és vészesen közeledett az élesítési határidő. (2022. december 31.)

A projekt megrendelőoldali menedzsmentje hiányos volt. Nem volt az üzemeltetési szervezetnek vezetője, aki a projekt mögé adta volna a megfelelő menedzsmenti kapacitást, kompetenciát. Az átmeneti vezetői helyettesítés fókuszsa nem a fejlesztésekre, hanem elsősorban a napi üzemeltetésre irányult. Emiatt sok elakadás és nyitott kérdés volt a projektben. (Például egyáltalán nem volt a megrendelő által validált és elfogadott élesítési ütemterv sem.)

A hiányzó ütemterv elkészítésekor egyértelművé vált, hogy az élesítés nem lesz lehetséges 2022. december 31. napjáig. Végül a végdátumot 2023. március 31. napjában határoztuk meg.



Egyszerre kellett feltérképezned a csapatod képességeit és az épületek adatait. Mutasd be kérlek mindkettőt. Mik voltak a kezdeti tapasztalataid?

Mennyi munkával járt az elején a bevezetés? Milyen eszközeid voltak az ellenvetés-kezelésre, kiknél kellett ésszel és volt-e, ahol erővel kellett végig vinned a változást?

Szerencsés helyzetben voltam, mert a projekt segített abban, hogy mielőbb képbe kerüljek az üzemeltetendő infrastruktúrával és megismerjem a rám bízott csapatot. Gyorsan és hatékonyan kaptam nemcsak egy big total képet, de a részletekre kiterjedő hasznos információkat is.

Gyorsan kiderült, hogy a projekt kulcsemberei az épületek üzemeltetési felelősei. A legnagyobb kihívást ugyanis a kezdetleges, mindössze „excel táblázat” szintjén létező BIM-ek adattisztítása, egységesítése, tartalommal való feltöltése jelentette. Ezekhez pedig az épületet és a helyi viszonyokat jól ismerő, helyi üzemeltetési csoportvezetők tudtak legjobban, leggyorsabban és leghatékonyabban adatot szolgáltatni.

Messze ez volt a legtöbb erőforrást felemészítő feladat. A teljes üzemeltetési csapat azon dolgozott, hogy a helyi csoportvezetők BIM tisztítási, előállítási munkáját segítse.

Heti rendszerességgel néztük az előrehaladást és ütemeztük a munkát. Adott héten, adott épületrész/épület átnézése.

Ezeket túl a legfontosabb, hogy kell két fő „rendszergazda”. Itt nem az IT terület rendszergazdait kell érteni, hanem a rendszer tényleges, egyetemi „gazdait”, ők a legfontosabb stakeholderok. Értik és átlátják a rendszert és annak folyamatait, segítenek a teljes csapatnak, ha valaki elakad, kapcsolatot tartanak a beszállítóval és az egyetem társszervezeteivel. Segítik a rendszer egyetemi integritását, fenntartják és menedzselik a mindennapi működést. Ez nem

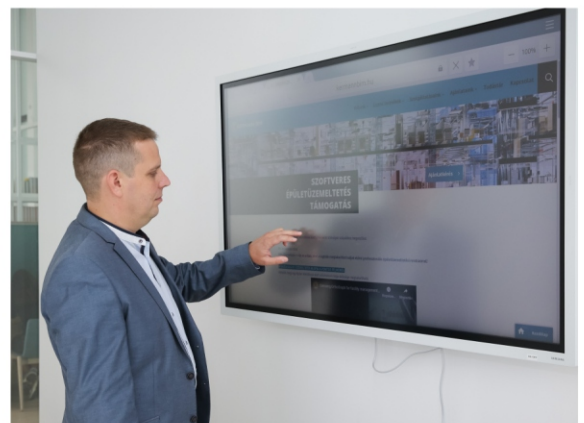
egy nagy, külön státusz(oka)t igénylő feladat. Minimális, napi fél-egy óra időráfordítást igénylő munka. A helyettesítés miatt kell két ember napi feladataiba beépíteni.

Voltak-e aha élményeid a bevezetés során, érezted-e azt, hogy sikerült falakat áttörned?

A cél az volt, hogy ne nekem, hanem a szkeptikus kollégáknak legyenek „aha élményei”. (Nekem korábban már megvoltak a Corvinuson. Tudtam, hogy ez jó és, hogy szükségünk van rá.)

Első körben őket kellett érzékenyíteni, meggyőzni és láttatni velük, hogy miért jó ez a digitalizáció. Ez a meggyőzés egy hosszú folyamat. Nem mondom, hogy a végére értünk, de az látszódik, hogy az idő is segít ebben. Valakinek hosszabb, valakinek rövidebb ideig tart, hogy eljusson ehhez az „aha, ez de jó” élményhez. Ezen lehet segíteni különböző módszerekkel. Az a tapasztalat, hogy a személyes, szűk körű 1-2 fős rövid (akár csak 30 perces) foglalkozások, bemutatók sokkal hatékonyabbak, mint a nagycsoportos több órás „workshopok”.

És akkor ott van még a teljes egyetemi polgárság meggyőzése, hogy használják a rendszert. Ez a sokkal nehezebb feladat. Itt is több mód-





szerrel próbálkoztunk. (Központi kommunikáció, prezentáció, különböző segédanyagok ... stb.) De az élesítés után hamar rájöttünk, hogy egyik hétről a másikra nem fognak megszűnni a rendszeren kívül hozzánk eljutó hibabejelentések.

Ezért két lépcsőre osztottuk az „edukálást”. Az első három hónapban ugyanúgy fogadtuk a bejelentéseket minden lehetséges információs csatornán, mint eddig. Mindig udvariasan megjegyeztük, hogy egyébként van egy új bejelentő rendszerünk, amit erre a célra használni kellene. A bejelentéseket, ha nem az ArchiFM-en keresztül érkezett, mi magunk rögzítettük fel.

A 3 hónap után a második lépcsőben most ott tartunk, hogy a nem ArchiFM-ben érkező bejelentést követően megkeressük közvetlenül a bejelentőt, segítünk neki belépni és közösen felrögzítjük a bejelentését az ArchiFM-ben. Hogy lesz-e következő lépésre szükség és, hogy mi lehet az, még nem tudjuk. Reméljük ezzel a módszerrel minden, a digitalizációra nem fogékony egyetemi polgár is megtanulja használni az ArchiFM rendszert.

Év végére még tervezünk egy „fun fact” jellegű kommunikációt. Ez olyan adatokat tartalmazna, amik közérdeklődésre tarthatnak számot az üzemeltetés kapcsán. (Pl. összes bejelentés száma, leggyakoribb hiba és hányszor ... stb.)

Milyen egyetemi folyamatfejlesztési ötleteket indikált az ArchiFM használata?



Az ArchiFM rendszer bevezetése kapcsán felmerült a leltározási folyamatba történő integrálása. Itt a kihívást a különböző bútormozgások, költözések lekövetése jelenti. Ezeket nehéz prompt dokumentálni és gyakran hiányosan vagy egyáltalán nem kerülnek adminisztrálásra, és ezek miatt „félrecsúszik” a leltár.

Ha minden bútormozgatási igényt az ArchiFM-be betelerünk (már pedig betelerünk, mert egyértelmű cél, hogy üzemeltetési szolgáltatás csak az ArchiFM-en keresztül igényelhető), akkor onnan már csak egy lépés, hogy egy leltár adminisztrációs folyamat legyen az üzemeltetési szolgáltatás igénylés mögött.

Persze ez ennél összetettebb, hiszen a leltár nálunk is, mint minden más magyar felsőoktatási intézményben SAP-ban van. Itt a két rendszer leltár-nyilvántartásának össze kell érnie, és valószínű ez lesz a legnehezebb kihívás ebben a folyamatban.

Az is tisztán látszik, hogy nemcsak az üzemeltetés területén, de minden szolgáltató területen (IT, HR, Pénzügy, Beszerzés ... stb.) szükség van valami hasonló digitalizált ügyféligényt kezelő rendszerre. Ezek egy ügyfélszolgálatba történő integrálásának terve már a hosszútávú célok között meg is jelent.





Milyen tanácsaid lennének azoknak a kollégáknak, akik most gondolkodnak azon, hogy létesítményüzemeltető és karbantartásment szoftver bevezetésén gondolkodnak.

Gyakori kifogás, hogy csak megfelelő BIM esetén van értelme az ArchiFM bevezetésének. Ezt korábban én is így tanultam, és sokszor hallottam ezt a „szakmától” is. De most egyértelművé vált számomra, hogy kezdetleges, akár csak excel táblázatban létező, kezdetleges BIM esetén is van értelme a bevezetésnek. Nem is kevés!

Olyan riportokat, adatokat és üzemeltetési tapasztalatokat generált már most, 6 hónap alatt a rendszer, amit nagyon jól lehet hasznosítani a tervezések, stratégia alkotások és döntések során. Olyan mérőszámokat sikerült detektálni, amik nagyban elősegítik az üzemeltetés munkáját.

Néhány konkrétum:

Pontosan meg tudjuk mondani, hogy m2 alapon fajlagosan melyik épületben van több hibabejelentés. Ennek segítségével meg tudjuk határozni, hogy melyik épület milyen állapotban van. Tudjuk az épületeket állapot szerint rangsorolni tényadatok és nem intuíció alapján. Számokkal alátámasztva rá tudunk mutatni egy épületre, hogy „erre kellene több felújítási keretet meghatározni.”

Tudjuk szűrni és csoportosítani a bejelentéseket. Ennek segítségével pontosan meg tudjuk határozni, hogy egy-egy épületben mik a tipikus hibák, hová kell fókuszálni a jövő évi TMK és/vagy felújítás során.

Látjuk azt, hogy egy-egy épület üzemeltetési csapata mekkora terhelést kap. Mennyi és milyen jellegű bejelentéseket kapnak. Ennek eredményeképp tudjuk irányítani az üzemeltetési erőforrásokat onnan, ahol kevesebb a terhelés oda, ahol a nagyobb az igénybevétel.

Az adatokkal tudjuk a csapatot is motiválni. A számokkal egyértelműen meg tudjuk nekik mutatni, hogy van értelme annak, amit csinálnak! Már vizsgáljuk a transzparens és objektív KPI-ok kinyerését és alkalmazását az üzemeltetési

csapat bónuszcéljainak meghatározásában. (Ami egyébként egyértelmű fenntartói/tulajdonosi elvárás.)

Fontos továbbá, hogy a rendszer segítségével releváns ügyfél-visszajelzések, értékelések is gyűjthetők, melyek lehetőséget nyújtanak a fejlődési irányok és stratégiák meghatározásában, alátámasztásában.

És a végére: nem érdemes lemaradni! És itt nem feltétlenül a piaci versenytársakkal szembeni lemaradásra gondolok, hanem az egyetem többi szolgáltató szervezeti egységére. A digitalizáció megállíthatatlan. A fenntartó/tulajdonos digitalizációs, hatékonysági elvárásaira a szervezeti egységek vezetőinek reagálniuk kell, nem érdemes ebben a folyamatban sem lemaradniuk.

KAPCSOLAT



Gál Tamás
BIM üzletágvezető

+36 20 3966182
tamas.gal@kermann.hu
www.kermannbim.hu



KERMANN

1139 Budapest
Röppentyű u. 48.

**Kérdés esetén keressen
bizalommal!**

