

A Kermann IT Solutions Nyrt. a Sharp:FM partnereként biztosít szoftverbevezetési támogatást ügyfeleinek, köztük a Budapesti Gazdaságtudományi Egyetemnek. A közös munka kapcsán készítettünk interjút Tiringner Ákossal, a BGE Létesítményüzemeltetési és Műszaki Központjának vezetőjével.



MIÉRT FONTOS?

Miért 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?

Egy fejlődő egyetem számára nem kérdés, hogy hatékonyabbá, átláthatóbbá kell tenni a működés minden dimenzióját, így az infrastruktúra üzemeltetést is. Az egyetemi megújulás szemléletváltást is hoz magával. Teljesen megváltoznak a fenntartói elvárások az üzemeltetéssel kapcsolatban. 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.

Emellett, ami a legfontosabb: a digitalizáció segítségével el lehet indulni az ügyfélközpontú szolgáltatói feladatellátás irányába, aminek a fő célja mind a hallgatói, mind az oktatói ügyfélélegedtség. Ez az eszköz az, amivel meg lehet teremteni egy élhető, fenntartható XXI. századi felsőoktatási intézmény üzemeltetési feltételeit.

AZ ELŐZMÉNYEK

A Budapesti Gazdaságtudományi Egyetem is elindult a digitális épületüzemeltetés útján 2022-ben, 2025-től a Sharp:FM-et használjátok. Mesélg egy kicsit az előzményekről!

2022. novemberében kerültem a Budapesti Gazdaságtudományi Egyetemre, máshol szerzett bőséges egyetemi üzemeltetési tapasztalat birtokában. Ekkor a BGE-n az előző CAFM szoftver bevezetése már folyamatban volt. 2023 Q1-ben el is indultunk, majd 2024-ben vált világossá: ahhoz, hogy kellő rugalmassággal és hatékonyan tudjunk továbbfejlődni, változtatnunk kell. Ekkor ismertük meg a Sharp:FM-et.

Hamar egyértelművé vált, hogy gördülékenyen tudunk migrálni a korábbi szoftverből minden lényeges információt, sőt új funkcionalitásai révén még több lehetőség nyílt ki előttem a létesítményüzemeltetés és karbantartásmenedzsment terén.

STAKEHOLDEREK

Anno 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?

Hogyan sikerült a szoftveres migráció, mik a tapasztalataid?

Szerencsés helyzetben voltam, amikor 2022 év végén átvettem a projektet, mert segített abban, hogy mielőbb képbe kerüljek az üzemeltetendő infrastruktúrával, és megismerjem a rám bízott csapatot. Gyorsan és hatékonyan kaptam nem csak egy teljes 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 felemésztő 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. Ezeken túl a legfontosabb, hogy kell két fő „rendszergazda”. Itt nem az IT terület rendszergazdái kell érteni, hanem a rendszer tényleges, egyetemi „gazdái”, ők a legfontosabb stakeholderek. 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, amit a helyettesítés miatt kell két ember napi feladataiba beépíteni.

Ők ráadásul igazi változásmenedzserek is. Tesztelik a rendszert, megmondják, ha valami nem frankó, és képviselik az új irányokat. Nekem szerencsére kiváló kollégáim vannak, akikre számíthattam a szoftvercsere során is.

EGYETEMI INTEGRITÁS

Voltak-e „aha” élményeid a bevezetés során, érezted-e azt, hogy sikerült falakat áttöröd?

A cél az volt, hogy ne nekem, hanem a szkeptikus kollégáknak legyenek „aha élményei”. Nekem ezek már megvoltak a korábbi munkahelyemen, így tudtam, hogy jó lesz az eredmény, és hogy szükségünk van rá.

Első körben néhány kollégát kellett érzékenyíteni. Meggyőzni és láttatni velük, hogy miért jó ez a digitalizáció. Ez hosszú folyamat. Nem mondom, hogy a végére értünk, de az látszódik, hogy az idő is segít. Valakinek hosszabb, valakinek rövidebb ideig tart, hogy eljusson ehhez az „aha, ez de jó” élményhez, de lehet ezt segíteni. 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 módszerrel próbálkoztunk. (Központi kommunikáció, prezentáció, különböző segédanyagok ... stb.) De az élesítés után hamar rájöttünk, hogy egyik hétről a másikra nem fognak megszűnni a „Gyere már át Józsi, mert csöpög csap!” telefonok.

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.

Ma már szinte alig van másképp érkező hibajegy, de a Sharp:FM e-munka funkcionalitása révén, ha mégis lenne olyan, hogy nincsen hibajegy előzmény, akkor is fel tudják vinni proaktívan a kollégák a munkáikat. Ez nagy segítség számomra abban, hogy tudjam pontosan mivel foglalkozunk az üzemeltetés során, mitől működik a Budapesti Gazdaságtudományi Egyetem.

Célunk, hogy a rendszerből kinyerhető riportokat rendszeresen kommunikáljuk ne csak a vezetőinknek, hanem a kollégáinknak is. Fontos döntéselőkészítési alátámasztással bírnak azok az információk, amiket a mindennapi adataink feldolgozásával hozunk létre.

Tehát nem áttörtük a falat, hanem módszeresen, tervezetten átmásszuk. :)

MERRE TOVÁBB?

Milyen egyetemi folyamatfejlesztési ötleteket indikált a Sharp:FM használata?

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

Ha minden bútormozgatási igényt az Sharp:FM-be betelerünk (márpedig betelerünk, mert egyértelmű cél, hogy üzemeltetési szolgáltatás csak a Sharp:FM-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 is, SAP-ban van. Itt a két rendszer leltárnyilvántartásának össze kell érnie, és valószínű ez lesz a legnehezebb kihívás ebben a folyamatban.

Az is tisztán látszik, hogy nem csak 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.

A berendezések és lokációk QR-kódos azonosítása további lehetőségeket teremt. Hibabejelentések, munkalapok, korábbi történések gyorsan és könnyen előkereshetőek, visszakövethetőek.

Ennek lezárása után a költöztetési folyamatot is digitalizálni fogjuk, melyben a Sharp FM támogatja az operatív feladatokat. A nagy költözések után ezt a folyamatot is digitalizálni fogjuk, melyben a Sharp:FM támogatja majd az operatív feladatokat.

Tervezünk további rendszerintegrációkat. Az üzemeltetésnek jóvá kell hagynia a munkatársak elhelyezését, hogy a munkavédelmi, munkabiztonsági szempontok érvényesülhessenek az egy főre jutó négyzetméter kapcsán is. Ez azt is jelenti, hogy a nálunk lévő adatot más adatbázisok is használni fogják. Ezeknek az adatkapcsolatoknak a kialakítása, az „egy igazság” rendszerének támogatása, a Sharp:FM-nek a Budapesti Gazdaságtudományi Egyetem szoftverszövetébe illesztése komoly feladatunk.



MERJÜNK BELEVÁGNI ÉS NE MARADJUNK LE!

**Milyen tanácsaid lennének azoknak a kollégáknak, akik most gondolkodnak
létesítményüzemeltető és karbantartásmenedzsment szoftver beszerzésén, bevezetésén?**

Gyakori kifogás, hogy csak megfelelő BIM esetén van értelme a Sharp:FM bevezetésének. Ezt korábban én is így tanultam, és sokszor hallottam ezt a „szakmától” is. Mostanra egyértelművé vált számomra, hogy kezdetleges, akár csak Excel táblázatban létező BIM esetén is van értelme a bevezetésnek. Nem is kevés!

Olyan riportokat, adatokat és üzemeltetési tapasztalatokat generált 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:

- Pontos 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 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.
- Végül: nem érdemes lemaradni! 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 vezetői kénytelenek reagálni. (Valaki gyorsabban, valaki lassabban teszi ezt.) Amelyik vezető nem kapcsol időben, akkor a többi szervezeti egység elmegy mellette, és az általa vezetett szervezeti egység, szervezeten belüli érdekérvényesítő pozíciója és megítélése nagyon gyorsan romlani fog.

KAPCSOLAT

GÁL TAMÁS

BIM ÜZLETÁGVEZETŐ

- +36 20 396 6182
- TAMAS.GAL@KERMANN.HU
- 1139 BUDAPEST
- RÖPPENTYŰ U. 48.
- WWW.KERMANN.HU



**KÉRDÉS ESETÉN KERESSEN
BIZALOMMAL!**