

## Marija Marjanović, direktorka u CBS International - Upravljanje i održavanje nepokretnosti neizostavni deo današnjeg biznisa

Izvor: eKapija | Sreda, 18.10.2023. | 11:37 | [Komentari \(0\)](#) | english | deutsch

(Foto: CBS International)

Poslednjih godina je došlo do primetnog rasta potrebe za uslugama *Property* i *Facilities menadžmenta*, bilo da je reč o poslovnim, stambenim ili industrijskim objektima. Ljudima koji nisu iz sveta nekretnina nije možda do kraja jasno šta ove usluge zapravo podrazumevaju i u čemu se razlikuju, te razgovaramo na ovu temu sa Marijom Marjanović, direktorkom sektora za integrisano održavanje vodeće konsultantske kuće za nekretnine u Srbiji, kompanije **CBS International**, deo Cushman & Wakefield Grupe.

### Koja je razlika između *Property* i *Facilities menadžment usluga*?

- Pojam uspešnog poslovanja nije moguć bez podrške savremenog i uredenog sistema upravljanja. *Property menadžment* je svakodnevni nadzor nad stambenim, poslovnim ili industrijskim nekretninama od strane profesionalnih kompanija i stručnjaka. Upravljanje nekretninama postalo je veoma značajna usluga većini investitora, jer predstavlja celokupno upravljanje i kontrolu svih procesa vezanih za eksploataciju objekta, sa posebnim osvrtom na usluge komercijalnog i finansijskog upravljanja. Najdinamičniji segment u upravljanju objektima je sigurno segment upravljanja poslovnim zgradama.

*Facilities menadžment* je koncept održavanja izgrađenog objekta i njegovog okuženja, sa ciljem da se obezbedi nesmetano funkcionisanje i visok nivo sigurnosti u tom objektu. Obuhvata usluge i alate koji se koriste kako bi se osigurala funkcionalnost, bezbednost i efikasnost objekta i pripadajućih sistema. U njih spadaju usluge kao što su tehničko održavanje, usluge održavanja higijene (čišćenje), fizičko obezbeđenje i održavanje sigurnosnih sistema, usluge protivpožarne zaštite, usluge bezbednosti i zdravlja na radu i druge. Usluge *Facilities menadžmenta* uključuju pripremu dugoročnog strateškog plana održavanja objekta u skladu sa tržišnom praksom, zakonom propisanim dinamikama i preporukama proizvođača opreme.

*Property* i *facilities menadžment* su kao majka i čerka – property uključuje upravljanje zakupom prostora, finansijski menadžment i održavanje objekata odnosno – *facilities menadžment*. *Facilities menadžment*, organizovan od strane vlasnika prostora odnosno zakupodavca, obuhvata (podrazumeva) održavanje zajedničkih delova, instalacija i opreme jednog objekta. Kolege angažovane na održavanju tih prostora uglavnom imaju kancelariju u okviru samog objekta i kako mi obično kažemo "sede i rade na zgradi".

Sa druge strane, i same kompanije koje su zakupci prostora u poslovnim zgradama imaju potrebu za facilities manadžment uslugom. Iako zvuči slično, održavanje zajedničkih prostorija koje organizuje vlasnik objekta (zakupodavac) i održavanje koje organizuje zakupac, odnosno kompanija za prostor koji zakupljuje, nisu ista usluga. Linija razgraničenja su ulazna vrata poslovnog prostora, tačnije organizovanjem i izvođenjem neophodnih facilities poslova u zajedničkom delu objekta do ulaznih vrata se bavi vlasnik objekta, dok iz njih ove poslove preuzima na sebe zakupac prostora i/ili tim koji on angažuje.

### Šta tačno podrazumeva usluga integriranog održavanja (integriranog facilities managementa – IFM) kancelarijskog prostora klijenata, kao jedna relativno nova i savremena usluga na našem tržištu?

- Ciljna grupa *Integriranog Facilities menadžmenta* su kompanije zakupci, a ne vlasnici prostora. U praksi to znači da firme koje rentiraju poslovni prostor angažuju spoljne pružaoce usluga koji se bave organizacijom različitih poslova održavanja u koje spadaju tehničko održavanje unutar rentiranog prostora (podrazumeva provjeru tehničke ispravnosti prostora na dnevnom nivou), usluga recepcije, usluga fizičkog obezbeđenja i tehničkih sistema zaštite, usluga održavanja higijene u prostoru, usluga domaćica u kuhinjama klijenta, različite vrste nabavki kancelarijskog materijala, kuhinjskih potrepština, vode i pića, održavanje cveća i pripadajućih zelenih površina, usluga upravljanja otpadom, kurirske i poštanske usluge, usluge rentiranja vending i kafe aparata i sl. Sve te poslove organizuje i njihovu realizaciju prati sektor za integrisani facilities management u našoj kompaniji.

Usluge IFM pružamo na dva načina: preko "on-site" tima koji sedi i radi u prostoru klijenta (zakupca) ili preko mreže podizvođača čijim radom upravlja tim iz "head office" naše kompanije. Ceo proces se odvija u okvirima planiranih i odobrenih budžeta. Ovde do izražaja dolazi značaj finansijske uloge naše kompanije u procesu. Zahvaljujući dobrom poznavanju tržišta i širokoj mreži podizvođača sa kojima sarađujemo, na bazi ekonomike obima smo u mogućnosti da za potrebe klijenta pregovaramo i ugovorimo najbolje uslove nabavke. Zbog svega prethodno navedenog uslugu i nazivamo integrisano održavanje.

Osnovni benefiti za klijente su pre svega optimizacija resursa i vremena, jer postoji jedinstveni kontakt za sve usluge održavanja, pun spektar IFM usluga uz kontrolu kvaliteta i vremena, optimizacija troškova i omogućavanje klijentu da se fokusira na svoj primarni biznis.

### Koliko su klijenti svesni neophodnosti ove vrste usluge i za koje se usluge iz celog spektra najčešće odlučuju?

- U prošlosti su se kompanije prvenstveno odlučivale za uslugu održavanja higijene radnog prostora, ali vremenom su se jasno uvidale nove potrebe i širila se svest kod poslovnih ljudi o širem značaju integrisanog *facilities menadžmenta*. U skladu sa tim, danas se klijenti sve više odlučuju da angažuju profesionalne pružaoce usluga poput naše kompanije, koje se bave organizacijom i realizacijom poslova održavanja koji su neophodni za normalno i nesmetano funkcionisanje njihovog osnovnog poslovanja. Vremenski period na koji se sklapaju ugovori za ovu vrstu usluge su minimum godinu dana, a u praksi srećemo i primere ugovora na 3 ili 5 godina, koji su rezultat obostranog zadovoljstva ugovornih strana. Time kompanije rastereteju svoje zaposlene i budžete, a istovremeno imaju kontrolu nad tim finim, soft uslugama i troškovima koje one uzrokuju.

Zapravo, najbolji pokazatelj činjenice da klijenti sve više postaju svesni neophodnosti ove usluge, ali i visokog kvaliteta te usluge koju CBS pruža, jeste da smo pre 5 godina imali svega par klijenata, a danas imamo više od 100 korporativnih klijenata kojima pružamo neku iz palete IFM usluga.

### Iz kojih industrija su najčešće klijenti koji se odlučuju za ove usluge?

- Ova usluga je u ekspanziji, a trenutno su njeni najveći korisnici kompanije koje su lideri u IT sektoru, prehrambenoj, farmakološkoj i duvanskoj industriji. Za svakog klijenta se spram njegovih zahteva pravi paket usluga "po meri" kako bi bile zadovoljenje potrebe njegovog radnog okruženja.

### Da li postoji "sezona" u ovom poslu, u smislu doba godine kada je veći volumen posla?

- Na IFM uslugu sezona godišnjih doba nema bitnog uticaja. Generalno, ovo je usluga koja na nedeljnom nivou živi 24/7. Moglo bi se reći da se obim posla u manjoj ili većoj meri menja u zavisnosti od toga da li je sezona godišnjih odmora, različitih događaja koje klijent organizuje u svom prostoru ili npr. uticaj prednovogodišnje atmosfere - kada se u prostore donose i postavljaju okičene jelke, a povećava se i broj narudžbina keteringa.

### Koliko je pandemija uticala na ovu vrstu usluga?

- Usluge *facilities menadžmenta* generalno, pa tako i IFM usluge su verovatno jedne od retkih koje nisu pretrpele jači udar tokom pandemije Covid-19. U osnovi, ako je makar jedna osoba dolazila u kancelarijski prostor tokom trajanja pandemije, gotove sve IFM usluge su morale da bude aktivne i izvršavane, kako u delu održavanja tako i u delu nabavki za potrebe kancelarija klijenata.