

Nacisk na koszty



Fot. Anna Wawrzyszuk

Pierwsza połowa 2008 r. była na rynku nieruchomości kontynuacją prosperity z lat ubiegłych. Mimo oznak recesji, wydawało się, że w Polsce nic nie jest w stanie zaburzyć działalności podmiotów z branży nieruchomości. Jednak w drugiej połowie roku rynek się zachwiał. Sytuacja firm oferujących usługi facility management uległa pogorszeniu, bo klienci zaczęli wywierać naciski na obniżenie cen.

Aby odnieść się do sytuacji panującej na rynku facility management w ubiegłym roku, należy przypomnieć, co działo się w tym czasie. Niewątpliwie mieliśmy do czynienia z rynkiem deweloperów w odniesieniu do nieruchomości mieszkalnych oraz rynkiem wynajmujących, jeśli chodzi o nieruchomości komercyjne. Im bliżej przełomu 2008/2009, tym sytuacja stawała się gorsza. W podsumowaniach firm doradczych, sporządzonych na podstawie danych zebranych z całego roku, rynek komercyjny wyszedł na plus. Globalnie czynsze za nowoczesne powierzchnie biurowe wzrosły o 3% (wg raportu „Powierzchnie biurowe na świecie 2008”, Cushman & Wakefield). To jednak nie oznacza, że nie było recesji. Przypomnijmy, że w 2007 r.

czynsze za biura wzrastały na poziomie 14%. Sytuacja firm działających na polskim rynku nieruchomości staje się z każdym miesiącem coraz bardziej niepewna. A rynek nie osiągnął – według przewidywań – jeszcze dna.

Analiza

Jeśli odniesiemy teraz sytuację panującą na rynku nieruchomości do tendencji rynku facility management, możemy zauważyć istotę samej koncepcji FM. Obszar zarządzania nie dotyczy bezpośrednio nieruchomości, tylko systemów i urządzeń funkcjonujących w obiektach,

zespołach obiektów czy wchodzących w skład większej infrastruktury. To oderwanie daje przewagę firmom z branży FM w momencie recesji, która – można zaryzykować takie stwierdzenie – jest często siłą napędową tego rynku.

W pierwszej połowie 2008 r. mieliśmy do czynienia ze zmianami strukturalnymi podmiotów globalnych, działających również w Polsce. Jednym z największych wydarzeń było połączenie w maju 2008 r. firm HSG Facility Management oraz M+W Zander. Działają one obecnie w ramach jednej struktury pod nazwą HSG Zander.

DTZ połączył się z Donaldsons, poszerzając w ten sposób znacznie zakres swoich usług. Przy okazji firma odnotowała wzrost w porównaniu do 2007 r. – Nowością w naszej ofercie są usługi finansowo-księgowe dla firm, będących właścicielami zarządzanych przez nas obiektów, tzw. corporate accounting. Poszerzyliśmy także zakres usług konsultingowych o usługi o charakterze asset management, mające na celu zwiększenie wartości zarządzanych przez nas obiektów – mówi Grzegorz Dudziak, dyrektor zarządzający, property management z DTZ.

Warto wspomnieć jeszcze o przejęciu, które miało miejsce w Niemczech. Koncern Strabag stał się właścicielem spółki DeTeImmobilien, jednego z liderów rynku facility i property management na niemieckim rynku.

– Dzięki intensywnemu transferowi wiedzy, doświadczenia oraz sprawdzonych, nowoczesnych rozwiązań ze spółki niemieckiej, mamy stały dostęp do najnowszych systemów informatycznych związanych z zarządzaniem nieruchomościami i optymalizacją portfolio – mówi Agata Graczyk, specjalista ds. marketingu i rozwoju w polskim oddziale Strabag Facility Management.

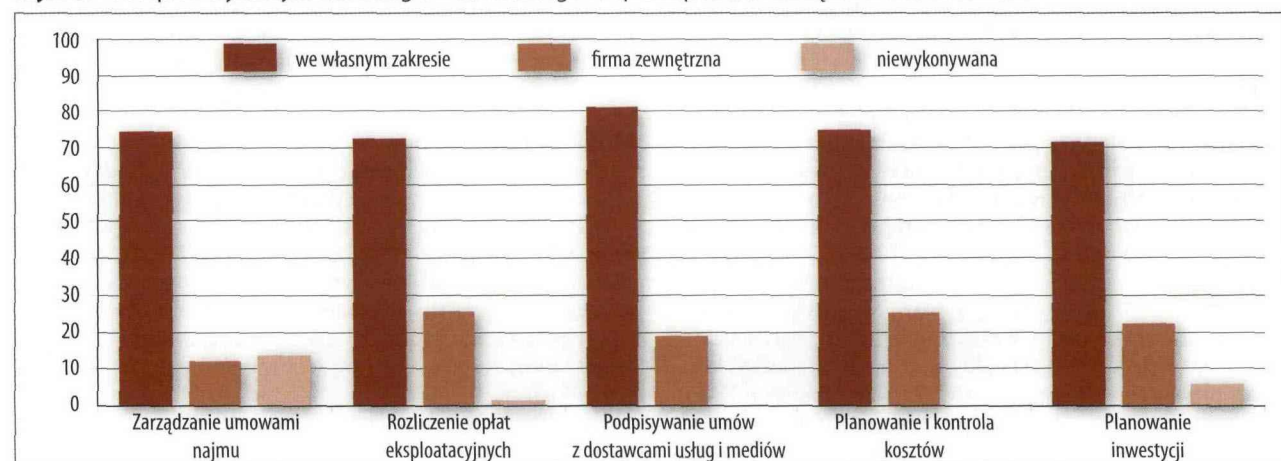
Spółka skutecznie wprowadziła nową usługę – komercyjny facility management obejmujący m.in.: zarządzanie kosztami, umowami, due diligence, renting i leasing. – Klientom oferujemy także space management, czyli optymalizację przestrzeni biurowej pod kątem maksymalnie efektywnego wykorzystania i stworzenia optymalnych warunków pracy – dodaje Agata Graczyk.

Na krajowym rynku spółka ISS Facility Services, należąca do międzynarodowej grupy wywodzącej się z Danii, kupiła w I półroczu 100% udziałów w Gastropol Group. W ten sposób ISS świadczący usługi sprzątnięcia nieruchomości i budynków wzbogacił swoją ofertę o serwis gastronomiczny dla szpitali. Dzięki tej akwizycji przychody ze sprzedaży netto ISS podwoiły się, a liczba zatrudnionych wzrosła do 2,5 tys. osób.

Nad kreską

Patrząc na roczne wyniki ekonomiczne outsourcerów działających w sektorze FM, nie widać dramatycznych spadków. Przychody ze sprzedaży Grupy Impel za 2008 r. przekroczyły miliard zł (w 2007 r. – 890 mln zł). Dwie największe spółki Impela – zajmujące się obsługą nieruchomości oraz ochroną osiągnęły odpowiednio przychody rzędu prawie 427 i 386 mln zł. Obie w stosunku do poprzedniego roku poprawiły rentowność, uzyskując wyższe marże na nowych kontraktach. Impel podpisał sporo kontraktów z dużymi, także sieciowymi, klientami. Wśród nowych zleciodawców znaleźli się np.: Alior Bank (monitoring i ochrona fizyczna obiektów, konwojowanie, kompleksowa obsługa środków pieniężnych), Kredyt Bank (konwojowanie wartości pieniężnych i obsługa

Wykres 1. Stopień wykorzystania usług ekonomicznego FM przez polskich zarządców nieruchomości



Źródło: Wydział Nauk Ekonomicznych Uniwersytetu Warszawskiego, 2008

obrotu gotówkowego oraz obsługa terenów wewnętrznych i zewnętrznych we wszystkich punktach Kredyt Banku w kilku makroregionach), Vattenfall Heat Poland (ochrona osób i mienia), Metro Group (obsługa bufetu pracowniczego klienta w Warszawie), Katowicki Holding Węglowy (ochrona osób i mienia), a także dwa szpitale – w Toruniu i Warszawie (usługi porządkowo-czystościowe oraz wsparcie personelu szpitala w opiece nad pacjentami).

Grupa Dalkia odnotowała na poziomie globalnym przyrost przychodów rzędu 8,6 mld euro. Udział polskiej spółki córki w tych rekordowych przychodach kształtuje się powyżej 5%. W sferze usług facility management wzrost przychodów połączony był ze wzrostem udziału w rynku. Dalkia Facility Management osiągnęła to dzięki kilku czynnikom: skutkom boomu budowlanego z poprzednich lat objawiającym się wzrostem powierzchni do obsługi, wzrostu zaufania klientów do partnerów outsourcingowych, a także swoistą zmianą warty, która dokonała się na rynku facility i property management.

– Dodatkowym elementem bezpośrednio wspierającym nasz rozwój była dobra koniunktura po stronie naszych obecnych klientów. Nie mniej ważne było pozyskanie nowych, którzy wybrali nas jako rzetelnego partnera. Do tego grona dołączył m.in. światowy lider w dziedzinie produkcji komputerów, ze swoją fabryką, jedną z najbardziej prestiżowych inwestycji w Polsce w ostatnich latach – mówi Mikołaj Kusiak, pełnomocnik dyrektora rozwoju w Dalkia FM.

Strabag Facility Management w porównaniu do 2007 r. odnotował wzrost przychodów o 45% i pozyskał 14 nowych klientów.

CWS-boco, specjalizujące się w leasingu czystości, także chwali się dwucyfrowym wzrostem i uznaje 2008 r. za najlepszy w swojej dotychczasowej historii. Firma uzyskała prawie 20-procentowy wzrost sprzedaży usług wynajmu czystości. Jeszcze bardziej dynamicznie rozwijał się sektor leasingu urządzeń higieny – tu wzrost wyniósł ponad 30%. To skutek tego, że coraz więcej firm wynajmuje urządzenia do firmowych toalet. Pod koniec ubiegłego roku firma obsługiwała prawie 6 tys. klientów w całej Polsce.

Wspomniany już wcześniej DTZ pozyskał także nowych kontrahentów, zarówno w sektorze centrów handlowych, jak i biurów. Nowymi klientami firmy są m.in. Raiffeisen Evolution, Credit Suisse, Commerz Bank, WP Investment.

Dużo działa się również w innych międzynarodowych firmach facility management – jedną z tendencji była baczna obserwacja polskiego rynku i analizowanie opłacalności wejścia na nasz rynek. Kolejną tendencją było rosnące zainteresowanie infrastrukturalnym FM (a w szczególności usługami sprzątnięcia) ze strony firm, które do tej pory koncentrowały się na technicznym FM.

Druga połowa 2008 roku była niewątpliwie jednym z najciekawszych okresów w historii rynku FM. Fala zmian personalnych na wysokich stanowiskach w firmach działających na tym rynku świadczyła o poszukiwaniu nowych strategii działania i przygotowaniu do słabszej sytuacji rynkowej. Z drugiej strony, niektóre korporacje podjęły przemyślane działania zmierzające do zwiększenia atrakcyjności swojej oferty, przy jednoczesnym niepodejmowaniu decyzji ograniczających zakres

prac, czy decyzji o redukcjach personalnych. Firmy te słusznie wychwyciły jeden trend. Otóż recesja na rynku nieruchomości sprawiła, że właściciele obiektów zaczęli szukać bardziej wydajnych i oszczędnościowych rozwiązań, również w obsłudze technicznej.

Oszczędności pożądane

– Bardzo duży nacisk zaczęto kłaść na zmniejszenie kosztów usług outsourcingowych i znajdowanie oszczędności w istniejących obiektach. Niektóre firmy zamiast redukować personel zmieniły strukturę zatrudnienia przesuując część załogi do wykonywania zadań związanych z np. obsługą techniczną budynków – mówi Wojciech Szwarz, dyrektor działu rozwoju Biznesu Sodexo Polska.

– Byliśmy świadkami procesu, który z pewnością trwać będzie jeszcze w 2009 roku. Klienci, szukający firmy, która obsługiwałaby ich nieruchomość, kładli nacisk na jak najniższe koszty usług dla danego obiektu – dodaje Agata Graczyk ze Strabag Facility Management.

W praktyce sprowadzało się to do tego, by usługodawca ograniczał do niezbędnego minimum zakres prac, które wykonywane byłyby na danym obiekcie. – Przyczyn coraz większego zainteresowania właścicieli i zarządców ceną, a nie jakością obsługi budynku, szukać należy w trudnej sytuacji gospodarczej – uważa Graczyk.

Ten pogląd częściowo podziela Grzegorz Dudziak z DTZ. – Klienci oczekiwali istotnych zmian jakościowych od firm świadczących usługi. Przede wszystkim chodziło o wywiązywanie się przez usługodawców z odpowiedzialności i serwisów wynikających z podpisanych umów. Jest także tendencja do zamrażania cen usług, a nawet obniżenia kosztów, ale tutaj zawsze trzeba uważać, aby nie wylać dziecka z kąpielą, czyniąc więcej problemów niż pożytku dla obiektu, najemców i właściciela – podkreśla Dudziak.

Z takich powodów firmy z branży FM, chcąc zwiększać swoje portfolio o nowych klientów i odpowiadać na ich potrzeby, musiały na każdym kroku szukać obniżenia własnych kosztów, jak również zakładać ograniczoną częstotliwość prac wykonywanych w budynkach.

Proces ten może w dalszej kolejności powodować, iż mniejsi outsourcingerzy zaczną znikać z rynku, tracąc klientów i przegrywając walkę o nowe kontrakty z większymi graczami, którzy mogą sobie pozwolić na zaniżanie cen do granic zyskowności.

Mniejszy pobór mocy

Zadaniem facility managera – specjalisty z dużą wiedzą, zwłaszcza o działaniu urządzeń i instalacji technicznych – jest proponowanie korzystnych rozwiązań w obiekcie. Szczególnie dotyczy to trybu działania urządzeń, które można przestawić na bardziej efektywną pracę bez pogorszenia jakości oddziaływania dla użytkowników budynku. Przykładem jest energia elektryczna. Moc nabyta jest zwykle za dużą, ponieważ musi zaspokoić zapotrzebowanie przy uruchomieniu wszystkich urządzeń znajdujących się w obiekcie w jednym momencie. Przez analizy instalacji i poborów energii facility manager może zaproponować obniżenie mocy zamówionej do odpowiedniego poziomu.