



OC Forum Ústí nad Labem ■ FM Rilancio

Společnost Rilancio dále upevňuje svou pozici na trhu facility managementu. Jen za tento rok získala do své správy objekty, které představují v součtu více než 100 000 m² pronajímatelné plochy. Jak se na trhu odlišit, proč je dnes klíčová role nájemce a jak obstát i v extrémních podmínkách? Nejen o tom hovoříme s jednatelem společnosti Rilancio, s.r.o., Michalem Ryvolou.

Jaký byl pro společnost Rilancio letošní rok?

Letošní rok znamenal pro nás významný mezník. Portfolio spravovaných objektů se během prvních šesti měsíců rozrostlo o **více než 100 000 m²**. Upevnili jsme svou pozici na trhu, dostali se do povědomí a posunuli po bok předních hráčů facility managementu v oblasti technické správy budov. Současně to bylo období organizačně velmi náročné, kdy jsme v krátk-

Rilancio: Facility management napříč segmenty

kém časovém horizontu přebírali do správy témař desítku objektů. Byla to zkouška ohněm, kde jsme zúročili předchozí zkušenosti.

V jakých segmentech jste nejvíce posílili? Už loni jste se prosadili v oblasti správy kanceláří...

Jedná se o budovy napříč segmenty, naše první letošní zakázka ale směřovala do oblasti maloobchodu. Od počátku roku zajišťujeme technickou správu **OC Forum Ústí nad Labem** (27 000 m²) společnosti Multi Mall Management, resp. investičních fondů Meyer Bergman a HOOPP, které vlastní v ČR také ostravské Forum Nová Karolina. Následně jsme zahájili spolupráci s realitní skupinou M&A Real Consult, pro niž spravujeme cca 34 000 m² kancelářských ploch v projektech **Hall Office Park, Paramount a Metropolitan Building** v Praze 7 – Holešovicích. Ve stejně lokalitě se nachází i další objekt z našeho portfolia – **Classic 7 Business Park** developerské společnosti AFI Europe, který zahrnuje krásnou historickou budovu a také velmi moderní novostavbu – celkem 28 000 m² plochy. Pro AFI Europe zabezpečujeme TFM v rámci celého pražského portfolia včetně multifunkčního **Paláce Broadway** (cca 9 000 m²) v centru Prahy s kancelářemi, obchodní pasáží a divadlem, a logistického areálu v Kozomíně – **D8 European Park** – cca 23 000 m².

Jaké služby poskytujete?

Zaměřujeme se především na poskytování služeb v oblasti **technické správy** obchodních

a administrativních center, které dnes tvoří v rámci našich zakázek majoritu, ale i logistických a průmyslových budov. V závislosti na požadavku konkrétního klienta pak nabízíme vedle technického FM také **komplexní property management** zahrnující rovněž úklidové a bezpečnostní služby. Příkladem může být již zmíněný komplex kancelářských budov Hall Office Park. Do budoucna chceme nabízet ucelený balík služeb jako standard i všem ostatním klientům.



Michal Ryvol, jednatel společnosti Rilancio



Rilancio: Facility management across segments

Rilancio continues to strengthen its position on the facility management market. This year alone it acquired contracts to administer buildings that, in total, represent more than 100,000 m² of leasable space. How to be different on the market, why the role of the tenant is of key importance these days and how to withstand extreme conditions? We talked about all this and more with the Executive Director of Rilancio, s.r.o., Michal Ryvola.

How did this year turn out for Rilancio?

This year saw a significant milestone for us. In the first six months our portfolio of administered buildings grew by **more than 100,000 m²**. We strengthened our position on the market, people became aware of us and we moved alongside the leading players of facility management in the area of the technical facility management. At the same time it was a period that was very demanding, in terms of organisation, since we took almost ten buildings under our administration over a short period of time. It was a trial by fire, where we made use of our previous experience.

In what segments did you strengthen your position the most? Last year you were breaking through in the area of office administration...

They are buildings in all segments. Our first order this year was oriented towards the retail area. From the beginning of the year we have been providing the technical administration of the **Forum Ústí nad Labem shopping centre** (27,000 m²) for Multi Mall Management, or more precisely the Meyer Bergman and HOOPP investment funds, which also own Ostrava's Forum Nová

Karolina in the Czech Republic. We subsequently began cooperating with the M&A Real Consult real estate group, for which we administer about 34,000 m² of office space in the **Hall Office Park**, **Paramount Building** and **Metropolitan Building** projects in Prague 7 – Holešovice. Another building from our portfolio can also be found in the same location – the **Classic 7 Business Park** from the AFI Europe development company, which includes a beautiful historical building as well as a very modern new building – a total of 28,000 m² of space. For AFI Europe we also provide TFM throughout their entire Prague portfolio including the multifunctional **Palác Broadway** (about 9,000 m²) in the centre of Prague with offices, a shopping passage and theatre and also the logistics complex in Kozomín – **D8 European Park** – about 23,000 m².

What services do you provide?

We focus primarily on the provisioning of services in the area of the **technical administration** of retail and office centres, which make up the majority of our commissions today, as well as logistics and industrial buildings. Depending on the requirements of a specific client, we then also offer, in addition to our technical FM, **complex property management**, which also includes cleaning and security services. One example could be the aforementioned complex of office buildings, Hall Office Park. In the future we would like to offer a comprehensive package of services as the standard to all our other clients as well.

You operate across sectors, how does it differ from the perspective of administration?

There are all types of commercial properties in our portfolio: retail, office and logistics, from



Classic 7 Business Park ■ FM Rilancio

historical or older buildings to the very modern, and each has its own specifics, of course. New buildings require a more complex approach in connection with the effective setting of parameters for the functionality of intelligent systems, while older systems place higher demands as far as regular maintenance is concerned. But what they all have in common these days is an emphasis on the **tenant's satisfaction**. In this time of increasing competition on the market, the facility management can be what makes or breaks a company's decision to stay or to locate its headquarters or facilities. That also places new demands on facility and property management. Thus the priority is maximum flexibility and speed in the fulfilment of the tenants' demands as well as communication based on a personal approach, which the client appreciates and which, unfortunately, cannot be taken for granted on the market.

The year 2013 was a tough time for facility management. The endless winter was replaced by a heat wave and then the floods. How did you cope with all of that?

This year truly was difficult. The severe winter, which was very long this year, was followed immediately by extreme heat, which demanded the flexible reaction of TFM from the perspective of the optimal configuration of heating and cooling technologies and all the systems for maintaining the user comfort, even when faced with extreme differences in temperature. Then, especially with older buildings, the human factor, or technical

Působíte napříč sektory, v čem se z pohledu správy liší?

V našem portfoliu jsou všechny typy komerčních nemovitostí, obchodní, kancelářské i logistické, od historických nebo starých budov až po velmi moderní, a každá má samozřejmě svá specifika. Nové budovy vyžadují komplexnější přístup v souvislosti s efektivním nastavením parametrů fungování intelligentních systémů, starší objekty kladou zase vyšší nároky, co se týče běžné údržby. Co je ale dnes u všech společné, je důraz na **spokojenost nájemce**. V době rostoucí konkurence na trhu může být správa pověstným peričkem na vahách rozhodování o setrవní nebo umístění jeho sídla či provozu. To klade nové nároky i na facility, potažmo property management. Prioritou je tak maximální pružnost a rychlosť v naplňování požadavků nájemce a také komunikace založená na osobním přístupu, kterou klient cení a která bohužel není na trhu úplnou samozřejmostí.

Rok 2013 byl pro správce zatěžkávací zkouškou. Nekončící zimu vystřídala vedra a následně povodně. Jak jste se s tím vypořádali?

Letošní rok byl skutečně náročný. Tuhou zimu, která byla letos velmi dlouhá, obratem následovala extrémní horka, což si vyžádalo flexibilní reakci TFM z hlediska optimálního nastavení topných i chladicích technologií a veškerých systémů k udržení komfortu uživatele i při extrémních rozdílech teplot. Zejména



Paramount Office Building ■ FM Rilancio



Classic 7 Business Park ■ FM Rilancio



Galerie Harfa ■ FM Rilancio

u starších objektů pak musel bezchybně zafungovat lidský faktor, resp. technický servis. V období povodní obstály všechny z našich pražských objektů bez problémů, technická zařízení prokázala svou funkčnost a zůstalo u preventivních opatření. V Ústí nad Labem, které bylo zasaženo větší měrou, je obchodní centrum vybaveno protipovodňovou stěnou u všech technologií. Byli jsme v pohotovosti a myslím, že jsme ve všech případech obstáli se ctí.

Jaké chystáte pro klienty inovace?

Na jaře jsme spustili novou verzi našeho speciálně vyvinutého softwaru ISR 4 včetně modulu helpdesk, který postupně aplikujeme po dohodě s klientem u nových projektů. Osvědčil se např. právě u jmenovaných budov společnosti AFI Europe. Jeho devizou je jednoduchost a velmi intuitivní ovládání, což oceňují jak vlastníci, tak nájemci. Zvyšuje možnost okamžité interakce při sebemenším technickém problému a zároveň pro potřeby vlastníka i uživatele nabízí komplexní přehled všech



D8 European Park Kozomín ■ FM Rilancio

důležitých (nejen technických) dat v libovolné fázi fungování budovy.

Jaká je situace na trhu FM obecně? Jak se chcete na trhu odlišit?

V řadě výběrových řízení je nadále jediným kritériem cena. Rilancio jde cestou konkurenčeschné nabídky, ovšem nikoli na úkor kvality služby nebo technických řešení, jak je to mnohdy běžné. Za dobu své působnosti jsme navázali spolupráci s řadou ověřených dodavatelů, díky tomu můžeme garantovat nejen výhodnější cenu, ale i rychlost dodání materiálu, a námi realizované služby. Rychlosť je vedle ceny dalším z klíčových parametrů. Naší filozofii je snaha o osobní přístup k zákazníkovi, a také k vlastním zaměstnancům, což se promítá v témař nulové fluktuaci, a následně i v kvalitě poskytovaného servisu klientům. Jeho nedílnou součástí je i příprava plánů optimalizace spotřeby médií a zajištění efektivního a komfortního provozu, což zvyšuje hodnotu objektu z hlediska investic i spokojenosti nájemců.

-PR-



Rilancio – komplexní FM



service, had to work perfectly. During the flooding all of our Prague buildings held out without any problems, the technical equipment proved that it worked and we stuck with preventative measures. In Ústí nad Labem, which was hit to a greater extent, the shopping centre is equipped with an anti-flood wall for all the technologies. We were at the ready and I think that in all cases we passed with flying colours.

What innovations are you preparing for your clients?

In the spring we launched a new version of our specially-developed ISR 4 software, including a helpdesk module, which we are gradually applying in new projects with the client's approval. It proved useful, for example, at the aforementioned AFI Europe buildings. Its strength is in

its simplicity and its very intuitive control, which both the owners and the tenants appreciate. It increases the possibility of immediate interaction during any technical problem, no matter how small, and also offers a complex overview of all the important (and not only technical) data in any phase of a building's operations for the use of the owner and the users.

How, in general, is the situation on the FM market? How do you want to differentiate yourselves on the market?

Price continues to be the sole criteria in many tenders. Rilancio is taking the path of a competitive offer, though not at the expense of the quality of the services or the technical solution, as is often the case these days. Over the course of our existence we have established

cooperation with many verified sub-providers, thanks to which we can guarantee not only an advantageous price, but also the speed of the delivered materials and services implemented by us. Along with the price, speed is another of the key parameters. Our philosophy is to strive for a personal approach with the customer as well as to our own employees, which can be seen in the almost zero fluctuation, and subsequently providing a high-quality service to our clients. An integral part of this is the preparation of a plan to optimise the consumption of utilities and to ensure efficient and comfortable operations, which increases the value of the building from the perspective of investments and the satisfaction of the tenants.

-PR-

Poskytujeme služby a poradenství v oblastech

Technická správa budov

Komplexní vedení technické administrace

Energetická optimalizace

Kontroly a revize

SW ISR 4 informační systém / helpdesk / reporting

Venkovní úklid a údržba zeleně

BOZP a PO

Rilancio

**Facility management tvořený
odborníky se zkušenostmi.**

