

Rilancio roste navzdory pandemii

FM služby v období covidu



Michal Ryvola, jednatel společnosti Rilancio

Společnost Rilancio, která je s portfoliem více než 1,8 milionu m² jedním z největších poskytovatelů technického a integrovaného facility managementu, hlásí navzdory letošní pandemii covid-19 nárůst o dalších 14 nemovitostí. Uplynulý rok prověřil všechny poskytovatele FM služeb, jak v otázce znalostí technologií a jejich parametrizace, tak v oblasti lidských zdrojů a v neposlední řadě v komunikaci. Rilancio díky nastavení přísných interních standardů a vysokým nárokům na komunikaci s klienty obstála v této zkoušce na výbornou.

Rilancio má celkem ve správě 910 000 m² kancelářských prostor, 460 000 m² představují maloobchodní plochy a nákupní centra, 40 000 m²

hotely a ubytovací zařízení a 430 000 m² tvoří průmyslové areály a logistické parky. O úspěšnosti firmy svědčí i fakt, že v tomto nelehkém roce rozšířila paletu objektů ve své správě o celkem 14 nemovitostí s rozlohou přesahující 140 000 m². Aktuálně spravuje přes 80 objektů ve všech významných pražských lokalitách a regionech České republiky.

Letos k nim přibýly dokončené prémiové novostavby jako **výšková dominanta AFI City 1 ve Vysočanech, zrekonstruovaná budova B komplexu BB Centra a multifunkční budova s kancelářskými a obchodními pasáží Churchill II**, ale i zavedené komplexy jako administrativní budova s obchodní pasáží **Oasis Florenc**, administrativní budovy **Tetris Office Building a Pankrác Prime** na Praze 4, ikonická budova **Melantrich** na Václavském náměstí, administrativní budovy **Albatros a Spálená 51**, rovněž logistický areál **City Park Hostivař a čtyři budovy Ministerstva zemědělství**. „Těší nás, že se nám daří držet pozici předního poskytovatele FM služeb právě v takto konkurenčním prostředí,“ uvedl Michal Ryvola, jednatel společnosti Rilancio.

Přestože je Rilancio specialistou na technický facility management, jeho nabídka služeb se rozrůstá také o integrovaný facility management. Tyto služby nabízí na objektech Melantrich, podobně jako v nedalekém Paláci Euro a Astra, v obchodním domě Van Graaf nebo budově Diamant v dolní části Václavského náměstí. „Počet klientů, pro které zajišťujeme integrovaný facility management, roste. Výhodou je celá řada synergií, snazší komunikace a s tím spojená i kratší reakční doba mezi nabízenými službami,“ podotýká Ryvola. Integrovaný FM Rilancio poskytuje v kancelářských centrech jako Oasis Florenc, Metronom Business Center v Nových Butovicích, v City Parku Hostivař nebo na kom-

pletním logistickém a průmyslovém portfoliu investora Amesbury představujícím plochu přes 127 000 m².

„Letošní rok hodnotíme pozitivně i přes stále trvající covidové období, které samozřejmě bylo nejzásadnějším faktorem pro tento rok. Jednou z oblastí, kterou tato situace ovlivnila, je urychlení digitalizace v podstatě ze dne na den. Nicméně tuto oblast řešíme již dlouhodobě a musím říci, že jsme byli připraveni,“ doplnil Ryvola.

První březnová covidová vlna firmu, stejně tak jako ostatní poskytovatele služeb, překvapila a bylo nutné nastavit nové standardy a přizpůsobit služby vzniklé situaci, která nebyla snadná. Rilancio muselo nejprve zajistit své zaměstnance a optimalizovat chod jednotlivých objektů, ať už hovoříme o administrativních budovách, obchodních centrech, hotelech a ubytovacích zařízeních, nebo průmyslových areálech. Zaměstnanci dostávali nezbytné ochranné pomůcky jako roušky, dezinfekce rukou a povrchu. Bylo nezbytné vydat směrnice ochraňující zaměstnance. Současně bylo důležité v komunikaci s klienty přijmout hygienická opatření včetně systému pohybu a komunikace na jednotlivých objektech. Zároveň bylo nutné zaměřit se na konkrétní specifika provozu



AFI City 1, Praha 9 – Vysočany ■ Technický FM: Rilancio



BB Centrum – Budova B, Prague 4 – Michle ■ Technical facility management: Rilancio

RILANCIO GROWING in spite of pandemic FM services in the covid era

Rilancio, which is one of the largest providers of technical and integrated facility management with its portfolio of more than 1.8 million m², has announced an increase of a further 14 properties in spite of this year's covid-19 pandemic. The past year has tested all providers of FM services in the issue of the knowledge of technologies and their configuration, in the area of human resources and last, but not least, in communication. Thanks to strict internal standards and high demands on communication with clients, Rilancio passed the test with flying colours.

Rilancio manages a total of 910,000 m² of office space, 460,000 m² representing retail space and shopping centres, 40,000 m² of hotels and accommodation facilities and 430,000 m² comprises industrial complexes and logistics parks. The fact that in these difficult times it expanded the palette of buildings under its administration by a total of 14 properties with an area exceeding 140,000 m², is testimony to the firm's success. It currently manages more than 80 buildings in all the important Prague localities and regions of the Czech Republic.

This year, it added the completed prime new buildings such as the **AFI City 1 landmark in Vysočany**, the reconstructed **Building B in the BB Centrum complex** and the multifunctional **Churchill II building with offices and a shopping mall**, but also well-established complexes, such as the **Oasis Florenc** office building with a shopping mall, the **Tetris Office Building and Pankrác Prime** in Prague 4, the iconic **Melantrich** building on Wenceslaus Square, the **Albatros and Spálená 51 office buildings**, as well as the **City Park Hostivař** logistics complex and the **four buildings of the Ministry of Agriculture**. "We are glad that we have managed to maintain our position as a leading provider of FM services in such a competitive environment," stated Michal Ryvola, the CEO of Rilancio.

Even though Rilancio is a specialist in technical facility management, its offer of services has also expanded to include integrated facility management. It offers these services in the Melantrich buildings, as well as in the nearby Euro and Astra palaces, in the Van Graaf department store and in the Diamant building in the lower part of Wenceslaus Square. "The number of clients for

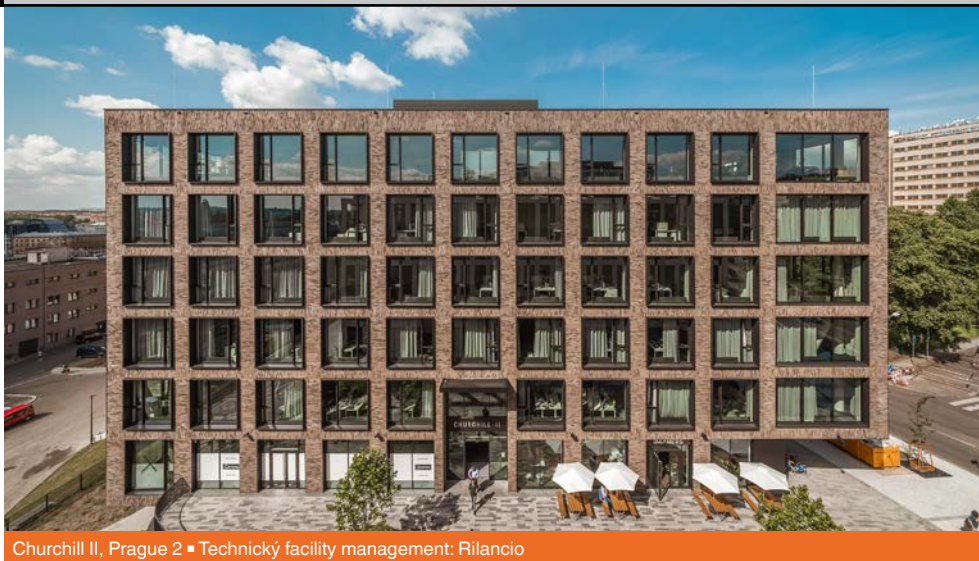
which we are providing integrated facility management is growing. The advantage is a wide range of synergies, easier communication and the related shorter reaction times between the offered services," observed Rylvola. Rilancio provides integrated FM in office centres like Oasis Florenc, Metronom Business Center in Nové Butovice, City Park Hostivař and in the complete logistics and industrial portfolio of the investor Amesbury, which represents an area of over 127,000 m².

"We evaluate this year positively, even despite the lasting covid period, which was, of course, the most important factor for this year. One of the areas that this situation influenced is faster digitalisation, essentially from one day to the next. Nevertheless, we have been involved in this area for a long time and I have to say that we were prepared," added Rylvola.

The first covid wave in March took the company, just like the other service providers, by surprise and it was necessary to set up new standards and adapt the services to the situation that had arisen, which was not easy. Rilancio first had to secure its employees and optimise the operations of the individual buildings, whether they were office buildings, shopping centres, hotels and accommodation facilities or industrial complexes. The employees received the necessary protective equipment, such as masks and hand and surface disinfectants. It was necessary to issue a directive protecting employees. At the same time, it was important, when



Melantrich, Prague 1 ■ Integrated FM: Rilancio



Churchill II, Prague 2 ■ Technický facility management: Rilancio

místnostech.“ informuje Ryvola. Podstatné bylo zajistit bezpečný vstup do objektů a korigovat potkávání osob ve společných prostorách.

Pro Rilancio v podstatě covidová opatření trvají od první vlny neustále, jen s malými výchyly, protože se po celou dobu nevrátila do normálu plná obsazenost objektů. Bylo tedy nezbytné reagovat na snížený provoz a vytíženost hotelů, obchodních center a administrativních budov. Probíhá stále optimalizace personálu a ekonomické náročnosti částečně obsazených budov. V návaznosti na sílu pandemie se mění i soubor příslušných opatření. „Klienti zvažují vedle standardních postupů také např. instalaci termokamer (pro zachycení osob se zvýšenou teplotou), později přišly ke slovu například dezinfekční rámy. Jedním z řešení jsou pokročilé kamerové systémy, které dokáží detekovat počet lidí v pasážích i prodejnách a zvukovým signálem, na monitoru či vzdáleným přístupem upozornit dotyčné pracovníky na překročení povolených limitů,“ dodává Ryvola.

I přes maximální nasazení týkající se covidových opatření, neopomnělo Rilancio na stanovené cíle v rámci zkvalitnění služeb a interních systémů. Získalo nový ISO certifikát: **Systém environmentálního managementu**; ČSN EN ISO 14001:2016, pokračuje ve zlepšování systému digitalizace a aktivně sleduje vývoj v oblasti BIM. Aktualizovalo odborné školení facility managerů a zaměřilo se na detailní kontrolní systémy.

„Dnes, kdy nemovitosti opět ožívají, máme dostatek zkušeností, inspirace i nápadů a máme na čem stavět. Sázíme na odbornost a věcnou komunikaci a současně jsme připraveni na nové trendy, které přinesla nová doba. Věřím, že nás silná zkušenost stmelila a budeme svým stávajícím i novým zákazníkům stálo oporou do budoucna. I přes pokračující atak pandemie se tak do nového roku dívám s optimismem,“ dodává na závěr Ryvola.

a převést objekt do útlumového režimu, např. nastavením VZT (administrativní část a technologické místnosti), TUV, otopné soustavy nebo osvětlení apod., ale zároveň najít efektivní ekonomickou optimalizaci vzhledem k nejistému vývoji situace. Někteří klienti se obraceli také s radou ohledně bezpečnostních směrnic týkajících se společných prostor objektu a chování nájemců či návštěvníků. Všechna tato opatření bylo nutné nastavit ve velmi krátké době.

„Čelili jsme ze dne na den krizové situaci, kterou si nikdo neuměl představit a která si vyžádala extrémní nasazení všech našich zaměstnanců. Díky stabilnímu a zkušenému týmu, který tvoří více než 230 lidí, se nám podařilo a daří i v této náročné době úspěšně obstát a poskytovat našim klientům i jejich nájemcům a zaměstnancům veškerou potřebnou podporu,“ popisuje Ryvola.

Našla se však v portfoliu Rilancio oblast, která nebyla natolik zasažena vládními opatřeními. „U provozu průmyslových a logistických center jsme zaznamenali nárůst požadavků a prodloužení provozní doby v souvislosti s masivním nástupem e-commerce. S tím vzrostly i naše aktivity jako správce objektu,“ doplňuje Ryvola.

V době letního rozvolňování bylo pro poskytovatele FM služeb důležité zajistit bezpečné prostředí

pro návrat klientů a nájemců. Samozřejmostí byla dezinfekce prostor, ať už pomocí ozonového generátoru, germicidních UV lamp, dezinfekční mlhy, nebo mechanické dezinfekce prostor. Zvýšená četnost úklidu byla samozřejmostí. Současně probíhalo čištění VZT, preventivní výměna filtrů (VZT, Fancoil). Nicméně tato opatření jsou brána jako jednorázová prevence s okamžitým efektem, nikoliv však jako definitivní a dlouhodobé řešení. Jedním z hygienických opatření bylo prostřednictvím technologií zamezit cirkulaci vzduchu v místnostech. Podstatné také bylo oddělit čerstvý vzduch od vzduchu použitého. Ale i pro tato opatření existují striktní pravidla: „Je potřeba podotknout, že je bezpodmínečně nutné vždy zachovat minimální hygienické limity, protože ty jsou vždy nadřazeny ekonomice provozu i potenciálnímu omezení možné kontaminace distribuovaného vzduchu v prostoru,“ popisuje Ryvola.

V podstatě novou službou se stalo zajištění ochranných pomůcek a nastavení nových hygienických standardů pro klienty, např. zajištění roušek, dezinfekce, bezdotykových dezinfekčních pultů, instalace plexy příček oddělujících zaměstnance a veřejnost či jednotlivé pracovní týmy. „Naším úkolem bylo také vytvoření nových navigačních systémů včetně naváděcích zón a zabezpečení dvoumetrových rozestupů, ale i dodržení příslušného počtu osob v jednotlivých



communicating with the clients, to adopt hygienic measures, including movement and communication systems in the individual buildings. Meanwhile, it was important to focus on concrete operation specifics and put the building into low regime, for example by setting the ventilation (for the office area and utility rooms), hot water, heating systems or lighting, etc., but also to find effective economic optimisations with regard to the uncertain development of the situation. Some clients also turned to us for advice regarding safety measures concerning the building's common spaces and the behaviour of tenants or visitors. It was necessary to set up these measures in a very short time.

"All of a sudden we faced crisis situations that nobody could have imagined and which demanded our employees' extreme commitment. Thanks to a stable and experienced team comprised of more than 230 people, we managed and continue to manage to succeed in this demanding time to provide our clients and their tenants and employees all the necessary support," described Ryvola.

There is an area in Rilancio's portfolio, however, that was not too heavily affected by the introduction of the government measures. "We noticed an increase in the demands and extensions of operating hours of the operators of industrial and logistics centres in connection with the massive rise of e-commerce. Our activities, as the facility managers, increased with this, as well," added Ryvola.

During the easing of the measures in the summer, it was important for FM providers to ensure a safe en-

vironment for the return of clients and tenants. The disinfection of the spaces was a matter of course, either using an ozone generator, germicidal UV lamp, disinfectant mist or mechanical disinfection of the space. Increased frequency of cleaning was commonplace. The cleaning of the ventilation and preventive replacement of filters (i.e. fancoils) took place simultaneously. Nevertheless, these measures are perceived as one-off prevention with an immediate effect, not as a definitive and long-term solution. One of the hygienic measures was to limit the circulation of air in the rooms through technologies. It was also important to separate the fresh air from stale air. But there were also strict rules for these measures: "It is important to mention that it is unconditionally important to always maintain minimum hygienic limits, because these always have primacy over the economy of operations and potential limitations of the possible contamination of distributed air in the space," described Ryvola.

The provision of protective equipment and the setting of new hygienic standards for clients, e.g. providing masks, disinfectants, contactless disinfectant counters, the installation of plexiglass partitions dividing the employees from the public or individual working teams, essentially became new services. "Our task was also to create new navigation systems, including introducing zones and safe two-metre distancing, as well as the adherence to the relevant number of people in the individual rooms," informed Ryvola. It was important to ensure a safe entrance to the buildings and to adjust the meeting of people in the common spaces.

For Rilancio, the covid measures have essentially been in place constantly ever since the first wave, with few deviations, because the full occupancy of the buildings has not returned to normal for the entire time. It was necessary to react to the decrease in the operations and the occupancy rate of hotels, shopping centres and office buildings. The optimisation of personnel and the economic demands of partially-occupied buildings are still taking place. The set of relevant measures is also changing with



Rilancio provides FM services in four buildings of the Ministry of Agriculture

regard to the strength of the pandemic. "In addition to standard approaches, clients are also considering the installation of thermal cameras (to catch people with increased temperatures), while disinfectant frames also came to the fore later. One of the solutions is an advanced camera system, which is able to detect the number of people in halls and shops and to warn employees when the permitted limits are exceeded with an alarm or on a monitor or through remote access," added Ryvola.

In spite of the maximum commitment concerning the covid measures, Rilancio has not forgotten the specified targets in the framework of improving services and internal systems. It obtained a new ISO certificate: **Environment management system**; ČSN EN ISO 14001:2016, it is continuing to improve the digitalisation system and it is actively monitoring the developments in the area of BIM. It updated the professional training of facility managers and focussed on detailed control systems.

"Today, when properties are once again coming to life, we have an abundance of experience, inspiration and ideas and we can build on that. We believe in professionalism and material communication, and at the same time we are prepared for the new trends the new era is bringing. I believe that our strong experience has brought us together and we will continue to be support for our existing and new customers in the future. In spite of the continuing attack of the pandemic, we are therefore looking forward to the new year with optimism," concluded Ryvola.



City Park Hostivař, Prague 10
 Integrated FM: Rilancio