

facility management system

fama



Řízení zakázek správy
majetku IS FaMa+
ve společnosti RPG Byty

PŘÍPADOVÁ STUDIE



Následující případová studie společnosti **TESCO SW a.s.** popisuje implementaci Řízení zakázek správy majetku IS FaMa+ ve společnosti RPG Byty, s.r.o.

Problematika

S vzrůstajícím tlakem tržního prostředí na efektivní hospodaření, nakládání a spravování nemovitého majetku, vzrostla i potřeba aktuálních, jednotných a kompletních informací o tomto majetku jak pro jeho majitele, tak i pro jeho správce.

Pro podporu rozhodování managementu jsou kromě ekonomicko-finančních informací obsažených v majetkové či účetní evidenci důležité též technicko-provozní informace (technický stav majetku, rozsah plánované údržby či investic, stav využívání apod.) a v neposlední řadě též majetkoprávní informace (vlastnické vztahy, pronájmy atd.). Následující studie popisuje problematiku tak, jak byla řešena ve společnosti RPG Byty, s.r.o.

RPG Byty

Společnost RPG Byty, s.r.o. je největším poskytovatelem nájemního bydlení v České republice. Vlastní a spravuje na 44 tisíc bytů na Ostravsku a další nemovitosti - obytné domy, nebytové prostory, komerční objekty, hotelové domy, hotely i rozsáhlé pozemky převážně na území Moravskoslezského kraje.

Výchozí stav

Společnost RPG Byty, s.r.o. objednávala služby spojené se správou svého majetku převážně u sesterské společnosti RPG Služby, s.r.o. která zajišťovala vedle vlastní realizace oprav i jejich administraci prostřednictvím svého systému. Nízká kontrola a nedostatek informací byla pro společnost RPG Byty, s.r.o. impulsem k nasazení vlastního systému tzv. Helpdesku, který by umožnil převzít administraci a řízení požadavků s cílem:

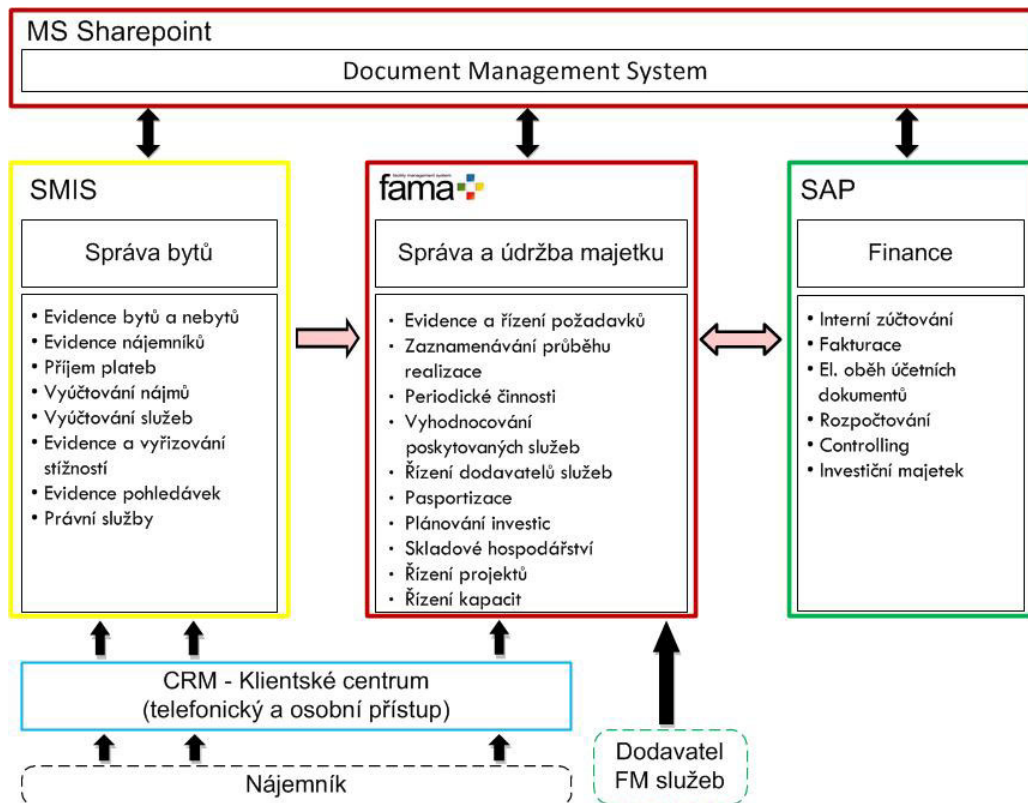
- **zvýšit konkurenci v oblasti realizace údržby a oprav tím, že poskytnete přístup k požadavkům i ostatním externím servisním dodavatelům**
- **zvýšit kontrolu celého procesu, protože všechny stavy požadavků budou zaznamenány do jednoho systému**
- **zprůhlednit toky peněz, týkající se správy a údržby majetku**

Řešení

Jako řešení této situace byl na základě výběrového řízení vybrán moderní CAFM systém FaMa+ na platformě MS Silverlight, který vhodným způsobem doplnil stávající IS společnosti o provozně-technickou část (viz schéma níže).

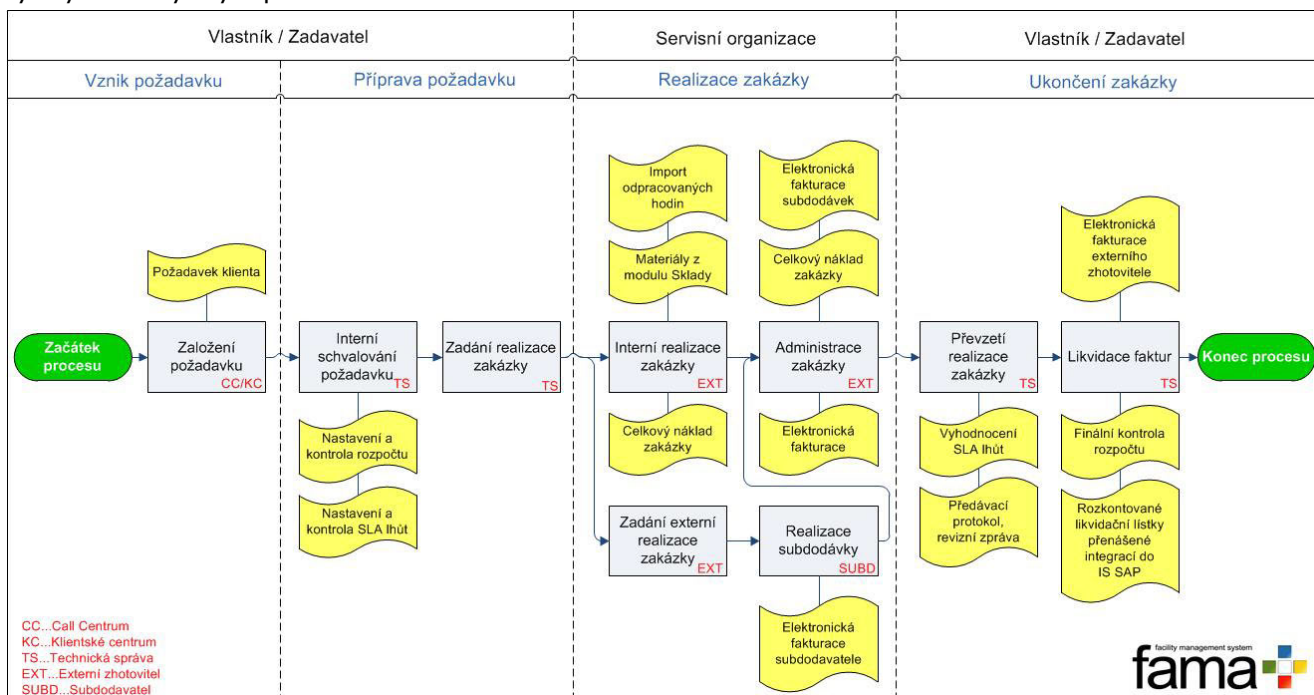
Od nasazení systému se očekávala vedle bohatého uživatelského rozhraní následující základní funkcionalita:

- možnost řízení incidentů a požadavků
- průběžné sledování stavu požadavku
- sledování termínů plnění akcí dle nastavených SLA lhůt
- vytvoření procesů pro různé typy zakázek
- sledování nákladů
- možnost vlastního nastavování schvalovacího work-flow
- podpora plánování managementu u velkých investičních akcí
- možnost přístupu k aplikaci přes Internet bez nutnosti její instalace



Zvolený přístup

Definované cíle a složitost problematiky vyžadovala použít oproti klasickému agendovému přístupu **čistě procesní přístup**. Jedině tak bylo možné garantovat efektivitu celého procesu a tedy akceleraci businessu v oblasti opravy a údržby bytových a nebytových prostor.





Vzhledem k nutnosti dostat celý proces řízení údržby a opravy pod kontrolu a s ohledem na komplexnost celého procesu bylo v průběhu realizace rozhodnuto o nahrazení původního systému na straně servisní organizace RPG Služby právě implementovaným CAFM systémem FaMa+.

Výsledkem procesně orientovaného přístupu je implementace komplexního řešení založeného na standardní funkcionalitě systému FaMa+ a doplněné o specifické požadavky společnosti RPG Byty. V první etapě projektu byly nasazeny následující moduly:

- **HelpDesk** - zadávání a sledování požadavků, tj. objednávání služeb, sledování jejich průběhu a vyhodnocení při dokončení
- **Fakturace** - evidence přijatých a vydaných faktur
- **Rozpočty** - sledování nákladů vynaložených na správu majetku dle typů požadavků a lokalit
- **Dokumentace** - evidence relevantní dokumentace
- **Periodické činnosti** - plánování a realizace pravidelně se opakujících revizí a kontrol
- **Hodnotová analýza** – data pro reporting managementu společnosti i výkonným ředitelům

Součástí projektu byla i implementace systému MS Office Sharepoint Server, serverové aplikace pro správu podnikového obsahu. Společnost díky tomuto systému získala centralizovaný prostor pro sdílení elektronických dokumentů. Významnou součástí projektu HelpDesk byla realizace integračních vazeb na majetkovou a účetní evidenci. Do IS SAP jsou z modulu Fakturace přenášeny položky likvidačních lístků za jednotlivé požadavky. Položky likvidačních lístků jsou přichystány dle účetních potřeb IS SAP a automaticky se rozčlení na jednotlivé účty.

V následujících etapách projektu se počítá s nasazením modulů:

- **Prostorový pasport** (vč. grafické prezentace dat)
- **Nájemní vztahy** (evidence domů, bytů, prostor, vyúčtování služeb,...)
- **CRM** (db klientů, klientská podpora, stížnosti, reklamace,...)

Součástí nasazení řešení je též návrh metodiky pasportizace a jednoznačné identifikace (kódování) majetku s cílem zamezit duplicitám v přidělování inventárních čísel majetku.

Dosažené přínosy

- evidence a sjednocení dílčích činností správy a údržby majetku společnosti do jednoho informačního systému
- přenesení znalostí jednotlivců do SW nástroje společnosti
- sledování průběhu požadavku, jeho cenového vývoje
- přehled o průběžném čerpání vyhrazených finančních prostředků
- kontrola managementu nad kvalitou a včasností plnění požadavků dle nastavených SLA lhůt
- okamžité a komplexní informování klientů o stavu požadavku a termínu řešení v call centrech a klientských centrech
- zajištění bezpečnosti dat klientů prostřednictvím definice pravidel pro nastavení úrovně přístupu uživatelů k datům

Slovo ředitele Klientských služeb RPG Byty s.r.o.

„Implementované řešení nám umožnilo sjednotit dílčí činnosti správy a údržby majetku společnosti na jednotnou úroveň, integrovat informační potřeby jednotlivých oddělení společnosti do jedné aplikace se společnou datovou základnou a zprůhlednit toky peněz na správu a údržbu našeho majetku. Došlo tak ke zkvalitnění a zefektivnění našich služeb a tím i větší spokojenosti našich zákazníků.“

Zdeněk Vozník, ředitel Klientských služeb, RPG Byty, s.r.o.