

MORAVSKÁ VYSOKÁ ŠKOLA OLMOUC



Miloslav Novotný

**FACILITY MANAGEMENT V REGIONÁLNÍM CENTRU
OLOMOUC**
FACILITY MANAGEMENT IN REGIONAL CENTRE OLOMOUC

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vedoucí práce: Ing. Vyskočil K. Vlastimil

Olomouc 2009

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracoval samostatně a použil jen uvedené informační zdroje.

V Olomouci 20. dubna 2009

.....

Poděkování

Děkuji vedoucímu mé bakalářské práce Ing. Vlastimilu K. Vyskočilovi za odborné vedení a vstřícný přístup, který mi v průběhu psaní tohoto díla poskytoval. Jeho cenné rady a připomínky byly mou velkou pomocí a tak můj dík patří především jemu. Dále děkuji firmám TESCO SW, a.s. a Regionální centrum Olomouc s.r.o. za poskytnutí interních materiálů.

Miloslav Novotný

OBSAH

1	ÚVOD	5
2	TEORETICKÁ ČÁST	7
2.1	Základní charakteristika facility managementu	7
2.1.1	Definice a terminologie facility managementu	7
2.1.2	Cíle facility managementu	9
2.1.3	Rozdělení facility managementu	10
2.1.4	Struktura činností a klíčové procesy	11
2.1.5	Facility manažer – nová profese	13
2.1.5.1	Zručnosti facility manažera	14
2.1.5.2	Komunikování	16
2.1.5.3	Postavení facility manažera v organizační struktuře	17
2.1.5.4	Kvalifikace a odbornost facility manažera	17
2.2	CAFM systémy	18
2.3	Závěr teoretické části	19
3	PRAKTICKÁ ČÁST	20
3.1	Analýza současného stavu v Regionálním centru Olomouc s.r.o.	20
3.1.1	Představení společnosti	20
3.1.2	Stávající využití sw podpory	22
3.1.2.1	Informační systém Fama+	23
3.1.2.2	Rozsah a průběh implementace v RCO	24
3.1.2.3	Základní charakteristika implementovaných modulů	25
3.1.3	Zhodnocení současného stavu využití sw podpory v RCO	36
3.1.3.1	Dotazníkové šetření	37
3.1.3.2	Analýza silných a slabých stránek	38
3.2	Návrh řešení	40
4	ZÁVĚR	45
	Příloha č.1	47
	Anotace	49
	Seznam příloh	50
	Seznam použitých zdrojů	50
	Seznam ilustrací	51
	Seznam tabulek	51
	Seznam grafů	51
	Seznam zkratk	51

1 ÚVOD

V poslední době se stále více setkáváme s pojmem Facility Management. Pojem, který řada lidí používá, ale málokdo skutečně ví, co znamená. Nejsem zastáncem převzatých názvů, dávám přednost českým srozumitelným názvům, u kterých každý hned pochopí o co se jedná. Facility Management mezi takové asi nikdy patřit nebude. Řada lidí se pokoušela najít česká synonyma jako např. řízení podpůrných činností, ale to se nevžilo. Smiřme se tedy s názvem Facility Management.

Jeho základním smyslem je vytvořit optimální podmínky pro výkon hlavního předmětu podnikání. A to v tom nejširším slova smyslu. Cílem Facility Managementu je poskytovat takovou podporu, která zvýší výkonnost firmy. Dosáhneme toho dokonalou souhrou pracovního prostředí, podpůrných služeb, procesů a lidí v organizaci pracujících. Výsledkem by měl být systém zajišťující vysoký standard podpůrných služeb pro nájemce s optimální úrovní nákladů.

Důvodem proč jsem si zvolil téma Facility Management, bylo nejen získat široké informace – znalosti v tomto prudce se rozvíjejícím oboru, ale také skutečnost, že pracuji ve firmě zabývající se pronájmem a správou nemovitostí a z tohoto důvodu mě zvolené téma velmi zajímá. Denně se potýkám s různými formami podpůrných procesů při plnění svých pracovních úkolů a uspokojování potřeb nájemců Regionálního centra Olomouc.

Úvodní kapitolou č.1 je uvedení do problematiky Facility Managementu.

V kapitole 2. se zabývám teoretickou částí Facility Managementu, jeho základní charakteristikou, definicí a základní terminologií. Dále se krátce zmiňuji o cílech a základním rozdělení Facility Managementu. Nedílnou součástí kapitoly 1. je popis nové profese Facility manažera, jeho potřebných zručností, kvalifikačních a odborných předpokladů a zejména jeho postavení v organizační struktuře organizace. Dále se budu v práci věnovat užití aplikačního SW pro řízení a správu budov.

V kapitole 3. se zaměřuji na praktickou část, kde analyzuji současný stav řízení a správy majetku v Regionálním centru Olomouc s použitím aplikačního SW. Hodnotím současný stav a navrhuji řešení. Popisuji řešení a rozvádím ho.

V kapitole 4. je závěrečné hodnocení.

Bakalářská práce nenabízí úplný přehled činností v rámci Facility Managementu probíhajících při správě objektů Regionálního centra Olomouc a v souvislosti s rozsahem by to ani nebylo možné. Práce má však představovat základní pohled na stav a možnosti dalšího uplatnění využití softwarové podpory pro zajištění správy a údržby nemovitého a movitého majetku společnosti Regionální centrum Olomouc.

2 TEORETICKÁ ČÁST

2.1 Základní charakteristika facility managementu

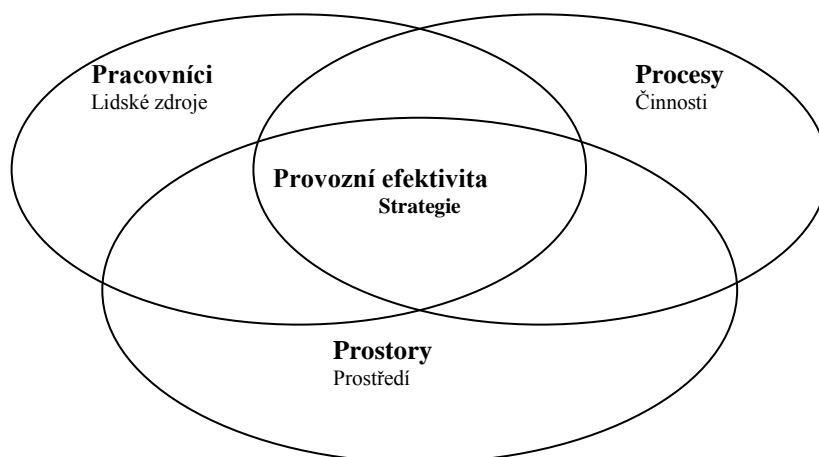
2.1.1 Definice a terminologie facility managementu

Facility management je ve svém principu starý jako lidstvo samo. Lidé od nepaměti měli potřebu budovat svá sídla a o ty bylo potřeba pečovat. V posledních desetiletích je však obvyklé hledat nové kabáty pro zaběhlé činnosti. Přeložíme-li význam jednotlivých slov facility management, znamená facility – snadnost, lehkost, obratnost, dovednost, poddajnost, přístupnost, výhodu, vhodné zařízení, prostředek, plynulost, zručnost, nadání, talent a vlohy a management – vedení, správa, řízení, obratné zacházení či říditelství. Přeložit proto tato dvě slova k pochopení významu oboru facility managementu však nestačí. [1]

Pro vysvětlení pojmu facility management existuje po celém světě řada různých definic. Lze říci, že každý stát či region si modifikuje definici podle svých představ, ale všechny více či méně modifikují původní definici asociace IFMA:

„Metoda, jak v organizacích sladit pracovní prostředí, pracovníky a pracovní činnosti. Zahrnuje v sobě principy obchodní administrativy, architektury, humanitních a technických věd“ [1]

Tuto definici lze vyjádřit i graficky:



Obr. č.1 – Definice 3P [2]

V tomto schématu označovaném jako „3P“ je patrné, že společným činitelem Pracovníků a Procesů je řízení (management). Specifickým prvkem facility managementu je pak třetí elipsa, označovaná „Prostředí“ (prostory). Facility management proto řídí činnosti, které jsou určeny k optimálnímu využití prostor objektu. Nejedná se o veškeré činnosti související s prostorem, ale jedná se o činnosti, které zajišťují kvalitu a využitelnost tohoto prostoru. [1]

Další definice:

„Facility management je integrace multidisciplinárních aktivit ve stavebním prostředí a management jejich vlivu na lidi a pracoviště“

Pro přesnější představu o náplni facility managementu lépe poslouží pohled na procesy, probíhající v libovolné firmě. Každá jednotlivá společnost vznikla za účelem konkrétního podnikání. Všechny činnosti, které vedou k naplnění tohoto základního podnikatelského cíle, označujeme základními činnostmi. Aby tyto činnosti probíhaly plynule a efektivně, je ve společnostech potřeba zajistit mnoho dalších „méně významných“ činností, které souhrnně nazýváme podpůrné činnosti. většina těchto podpůrných činností spadá do oblasti služeb. Právě koordinací zajištění těchto služeb se zabývá obor facility management. K podrobnému výčtu možných činností facility managementu je neomezený a vždy závisí na požadavcích toho, kdo řídí základní podnikatelskou činnost. Tento subjekt je obecně nazýván jako klient facility managementu, neboť on stanovuje, které činnosti si ponechá ve své kompetenci a v přímém řízení a které naopak předává jako podpůrné poskytovateli facility managementu.

Facility management je tedy obor, který komplexně plánuje a následně provozuje veškeré podpůrné činnosti, které musí každý majitel vedle primární činnosti ve společnosti zajišťovat. Jedná se o služby, které zvyšují komfort jednotlivých pracovišť a tím i výkonnost pracovníků.[2]

2.1.2 Cíle facility managementu

Cílem facility managementu je posílit ty procesy v organizaci, pomocí nichž daná společnost respektive její pracovníci podají nejlepší výkony a které v konečném důsledku pozitivně přispějí celkovému úspěchu organizace.

Každá společnost se tedy snaží zajistit veškeré činnosti, které jsou pro její chod potřeba. U nově vzniklých či malých společností je vše relativně jednoduché a průhledné. S postupným rozrůstáním společnosti se stává efektivita fungování společnosti stále více prioritní záležitostí. Firmy se běžně snaží kontinuálně zlepšovat úroveň svých základních činností. Jiná situace však stále platí podíváme-li na tzv. „podpůrné činnosti“. I přes to, že tyto činnosti determinují ve kterém pracují jednotliví zaměstnanci, ať se jedná o generálního ředitele či pomocného skladníka, v praxi je těmto činnostem často věnována pouze okrajová pozornost. Smyslem uplatnění facility managementu je řídit a zajistit tyto podpůrné činnosti a to způsobem který je:

- nákladově optimální
- pro pracovníka nejpříjemnější
- legislativně a formálně regulérní
- ekologicky a energeticky efektivní
- odpovídající firemním standardům

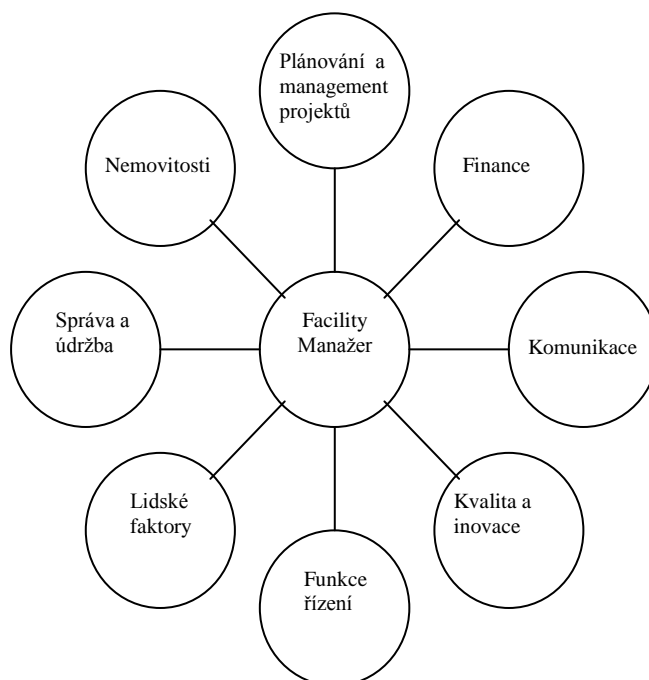
Jednotlivé body tohoto výčtu se navzájem velice ovlivňují. Většinou se ale jedná o nepřímou úměru, což v praxi znamená, že facility manažer zodpovědný za proces facility managementu musí umět vyvážit jednotlivé složky tak, aby výsledek byl pro všechny složky optimálně přijatelný. Vždy je třeba zvážit vše a výsledkem musí být takové řešení, které je nejen nákladově, ale i produkčně optimální. Do konečného efektu je třeba zakalkulovat i velice nesnadně finančně vyjádřitelnou položku přirozeně přidané hodnoty zvýšeného výkonu pracovníka v příjemném a výkonnost podporujícím prostředí. Toto je pak skutečně nejvyšším cílem facility managementu.[1]

2.1.3 Rozdělení facility managementu

Facility management jsme definovali jako formu řízení (vedení) podpůrných činností. Z hlediska specifické složky řízení podniku se jedná v rámci tří základních úrovní řízení o vrcholový management, jehož prostřednictvím integruje podnik v jeden celek, soustřeďuje síly, vytváří, spolu upevňuje a zajišťuje systémové vazby mezi jednotlivými podnikovými činnostmi a útvary v oblasti podpůrných procesů.

V dnešní době je ale stěžejní část tohoto řízení chápána v úrovni základní, tzn. v provozním managementu. Facility management je převážně zařazován do útvaru „správa budov“. Řízení provozu budov a nemovitostí jistě spadá do oblasti kompetencí facility managementu a tvoří jednu z význačných položek jeho činnosti, avšak důraz by neměl být kladen na realizaci provozu, ale na jeho dlouhodobé plánování a přípravu.

Z pohledu celkového procesu facility managementu se profilují samostatné a svébytné činnosti, které pouze ve svém celku a jeho řízení mohou přinést konkurenční výhodu a/nebo synergii obou procesů hodnotového řetězce podnikových činností. Jedná se zejména o činnosti, znázorněné na obr.č. 2. [2]



Obr. č.2 – Procesy facility managementu [2]

2.1.4 Struktura činností a klíčové procesy

Facility management, jako nový obor postupně integruje širokou škálu činností (služeb), které byli manažeři a zaměstnanci společností zvyklí nacházet roztroušeně po různých organizačních útvarech. Integrací těchto služeb pod jednotné vedení se docílilo snížení nákladů a zkrácení časových intervalů reakce na požadavek. Nově připravovaná jednotná evropská norma ČSN EN 15 221 rozděluje FM činnosti do dvou základních skupin:

- Prostor a infrastruktura
- Lidé a organizace

Hlavním rozdílem těchto skupin je jejich vztah k nemovitostem jako takovým. V první skupině jsou zařazeny činnosti/služby úzce provázané na prostor (areál, budova, patro, místnost, atd.) a jejich atributy spolu se servisními službami úzce provázanými s infrastrukturou objektů, druhá skupina služeb obsluhuje konkrétní potřeby vlastních lidí (pracovníků, uživatelů objektu, nájemníků, návštěvníků, atd.). ve druhé skupině jsou zařazeny i procesy provázané na formy a způsoby řízení všech těchto činností.

Celkové zajištění facility služeb ve firmě je možné řešit prostřednictvím specializovaného dodavatele většiny facility služeb. Roztříštěné spektrum služeb může klient svěřit jednomu dodavateli, jenž je schopen tyto služby poskytovat komplexně s cílem zajistit naprostou spokojenost klienta (zadavatele).

Při rozhodování, zda využít systému výhradního dodavatele facility služeb, je nutné vzít v úvahu všechny PRO a PROTI, které toto rozhodnutí přinese. Výhody, které přináší zajištění facility služeb prostřednictvím jednoho dodavatele:

- jedno kontaktní místo pro řízení všech služeb,
- společnost má jednoho dodavatele facility služeb a ten se stará o veškeré podpůrné činnosti,
- časová náročnost pro vyjednávání kontraktů jednotlivých služeb,
- méně administrativy,

- snížení počtu vlastních pracovníků – úspory na mzdách,
- více času na náhodné kontroly a prověření širšího spektra služeb,
- ekonomické přínosy mohou podle informací zahraničních facility společností dosáhnout až 40% původních režijních nákladů.

Další výhodou – současně však může být i rizikem – je, že dodavatel spravuje více klientů, čímž jsou jeho dodávky díky „kvantitě“ levnější – dochází k synergii, jednotlivé podpůrné činnosti jsou pro dodavatele facility služeb jeho core businessem, ale vzhledem ke vzrůstající konkurenci však musí neustále zvyšovat kvalitu svých dodávek, což by při zvyšujícím se počtu klientů mohlo být ohroženo. Ze zajištění facility služeb prostřednictvím jednoho dodavatele vyplývají i nevýhody:

- spoléhání se pouze na jednoho dodavatele, co když se dostane do problémů,
- jelikož jsou jednotlivé služby nabízeny komplexně, mohou být dražší – v porovnání s cenou na jednotlivé služby od jiných dodavatelů, ale z celkové nabídky to není poznat,
- právní úprava musí být velmi komplexní a pečlivě připravená,
- smlouva může být velice rozsáhlá, má-li pokrýt veškeré dílčí dodávky,
- při nekvalitě jedné služby je problémové vypovědět smlouvu, pokud ostatní činnosti jsou prováděny bezchybně.

Celá problematika struktury poskytovaných činností včetně rozhodnutí o tom, jak budou tyto činnosti zajišťovány, začíná v okamžiku odhalení problému nebo při zjištění, že existuje rozdíl mezi tím, co je, a tím, co bychom chtěli, aby bylo. Dříve než je něco označeno jako problém, musí si manažeři problém uvědomit, musí být pod tlakem problém řešit a mít pro to potřebné zdroje. Jak si manažeři uvědomují, že existují problémy s podpůrnými procesy? Nejspíše tak, že porovnávají to, co se děje, s tím, co by mělo být. Když tomu tak není, potom je zřejmé, že existuje nějaký problém. pro vyvolání rozhodovacího procesu musí mít problém takové vlastnosti, že nutí manažery něco udělat. Tlak může vycházet z firemní politiky, termínů, krizové situace ve financích, činnosti konkurence, ze stížností zákazníků, podnětů z pracovišť, mohou to být požadavky ze strany nadřízeného. Ve smíšených společnostech je tlak na procesní přístup řešení hodnotového řetězce samozřejmý v rámci projednávání plánu nebo při hodnocení výkonnosti.

Jakmile manažer identifikuje problém, který vyžaduje pozornost, potom je nutné identifikovat rozhodovací kritéria, tedy určit, co je důležité z hlediska rozhodování. Manažer musí posoudit, jaké faktory jsou pro rozhodování relevantní. Mohou to být následující kritéria: mzdy, hodnota skladových zásob, optimální servisní záruky, plán preventivních prohlídek a následné opravy nebo servis. Kritéria musejí dostat váhu nebo prioritu proto, aby všechny vzniklé alternativy mohly představovat řešení problému. Jde o vytvoření seznamu, nikoliv o hodnocení alternativ. Jakmile máme možné alternativy, musí být každá z nich kriticky analyzována na základě tohoto hodnocení získáme silné a slabé stránky a tím můžeme uvažovat, které z hodnocených alternativ jsou pro nás přijatelné, a které ne. Tak jsme dospěli až k výběrovému procesu, procesu přeměny rozhodnutí v aktivitu, procesu implementace (realizace).[2]

2.1.5 Facility manažer – nová profese

Je to nová profese, která v našich zemích ještě nemá přesné vymezení. Pojem facility manažer představuje specifickou kategorii manažerů. Role pro mezilidské vztahy jsou takové, které zahrnují lidi (podřízené a osoby mimo organizaci, tzn. klienty, majitele nemovitostí, nájemníky, ředitele společností atd.) a další povinnosti, které mají ceremoniální a symbolický charakter. Zde můžeme rozlišit tři role: manažer s autoritou, vůdce a budovatele vztahů. V rolích pro předávání informací facility manažeri přijímají, shromažďují a rozšiřují informace. Také zde rozlišujeme tři varianty: monitorování, rozšiřování a mluvčí. V rolích pro rozhodování provádějí facility manažeri výběr, existují zde čtyři varianty: podnikatel, krizový manažer, alokátor zdrojů a vyjednávač.

Převážná většina současných facility manažerů má technické dovednosti, které zahrnují znalosti a schopnosti v určitých specifických oblastech. Tyto dovednosti jsou důležité zejména na nižší úrovni, protože pracují s lidmi, kteří tvoří a manuálně pracují. Vyplývá to z toho, že většina dnešních facility manažerů přešla na svou pozici z role „správce majetku“, od kterého se především očekávalo provozní zajištění chodu nemovitosti. Lidské dovednosti představují schopnost dobře spolupracovat s lidmi, ať již jednotlivci nebo skupinami. Protože facility manažeri jednají přímo s lidmi, jsou tyto dovednosti klíčové! Facility manažeri s dobrými lidskými dovednostmi jsou schopni dostat ze svých lidí to nejlepší. Vědí jak komunikovat, motivovat, vést a

probouzet nadšení a důvěru. Tyto dovednosti jsou na všech úrovních facility managementu stejně důležité. Za třetí jsou to koncepční dovednosti, což je vlastně schopnost koncepčně a komplexně myslet. Profesionální manažer musí zvládat strategické úlohy, taktické rozpracování strategických záměrů a řízení celého podniku. Tyto dovednosti umožňují facility manažerům vnímat organizaci jako celek, chápat vztahy mezi jejími jednotlivými částmi a vidět, v jakém souladu jsou podpůrné procesy s hlavním předmětem činnosti. Tyto dovednosti jsou nejdůležitější pro vrcholové facility manažery. Vrcholový facility manažer si vytváří tým. Úkolem facility manažera je zajistit všechno v co nejvyšší kvalitě při co nejnižších nákladech. Nepřímo však facility management může přinést i vedlejší zisky, protože optimalizací prostředí velice často dochází k uvolnění nerentabilních ploch a tyto lze zas efektivně pronajmout nebo využít pro rozšíření vlastního podnikání.

Lze tedy definovat základní cíl Facility managementu:

Cílem je posílit ty procesy v organizaci, pomocí nichž pracoviště a pracovníci podají nejlepší výkony a v konečném důsledku pozitivně přispějí k ekonomickému růstu a celkovému úspěchu organizace. [2]

2.1.5.1 Zručnosti facility manažera

Znalosti a schopnosti facility manažera musí zasahovat do mnoha oblastí, vše musí znát dostatečně na to, aby byl dobrým partnerem klientům, současně však nemůže toto znát do detailů, které má příslušný odborník. Nejlépe si to ukážeme na osnově certifikačních zkoušek facility manažerů podle asociace IFMA:

	FM procesy	Rozsah působnosti
1	Provoz a údržba	Dozor nad pořízováním, instalací, provozem, údržbou a odstraňováním technických systémů budov
		Management údržby konstrukčních prvků budov a interiérů
		Dozor nad pořízováním, montáží, provozem, údržbou a odstraňováním nábytku a zařízení

		Dozor nad pořizováním, instalací, provozem, údržbou a odstraňováním terénních úprav a venkovních prvků (exteriéru)
2	Nemovitosti	Příprava, řízení a implementace hlavního plánu správy nemovitosti
		Organizování a řízení správy nemovitého majetku
3	Lidské faktory a faktory prostředí	Rozvoj a zavedení praktik na podporu a pro ochranu zdraví a bezpečnosti osob a věcí, pro kvalitu životního prostředí, pracovního prostředí a organizační efektivitu
		Organizace a řízení přípravy na nouzové postupy
4	Plánování a management projektu	Vytváření plánů zařízení
		Naplánování a řízení všech fází projektů
		Organizace a řízení plánování a navrhování projektů, projektování
		Organizace a řízení stavebních prací a stěhování
5	Funkce zařízení	Nadefinování a naplánování funkčnosti zařízení
		Vedení personálu, který má zařízení obsluhovat
		Řízení pořizování zařízení
		Organizace a řízení provozu zařízení (servisy)
6	Finance	Zajištění a řízení financování provozu (rozpočet a sledování ekonomiky provozu)
7	Řízení kvality a inovace	Řízení procesu posouzení kvality služeb a efektivity zařízení
		Řízení procesu benchmarkingu
		Řízení kontrolních procesů a jejich vyhodnocování (auditů)
		Podpora rozvoje FM služeb prostřednictvím inovací a zdokonalování zařízení a kvalitnějších služeb
8	Komunikace	Rozvoj efektivnější komunikace

Tab. č.1 – Osnova certifikačních zkoušek facility manažerů podle IFMA [2]

Z přehledu je patrné, že schopnosti facility manažera zasahují do mnoha oblastí. Jednou ze stěžejních zručností je schopnost komunikace. Facility manažer musí být vyjednávač. [2]

2.1.5.2 *Komunikování*

Úroveň řízení organizace je podmíněna kvalitou komunikace. Ideální proces komunikace představuje bezchybné přenesení myšlenky od autora na místo určení a zde správné pochopení. cesta informace od vysílače k příjemci bývá často složitá. Potíže se násobí tam, kde informace přechází přes několik článků a její část se může ztrácet nebo zkreslovat. Proces komunikace prochází posloupností úrovní:

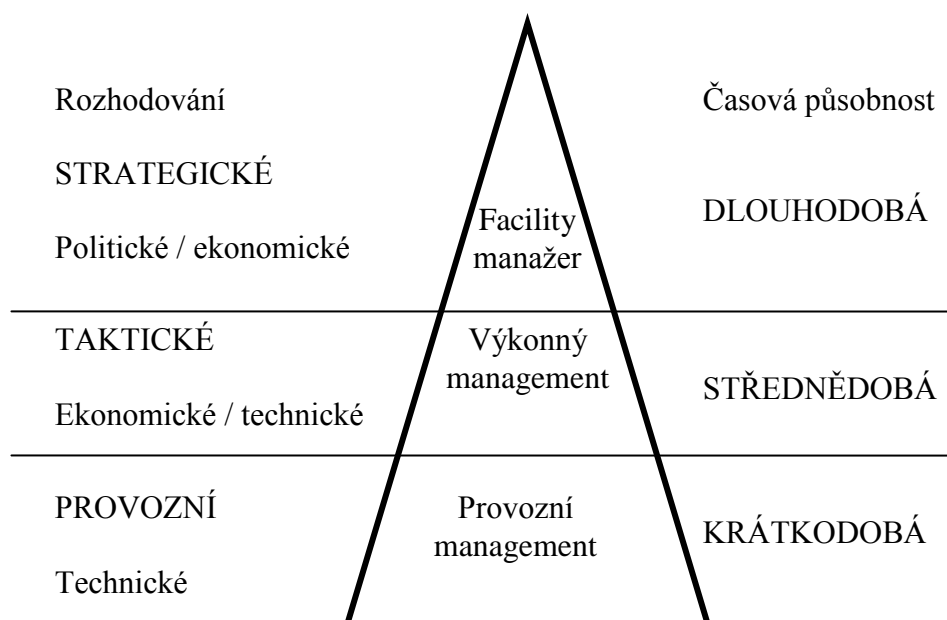
- významu,
- kódu
- vnímání a
- přenosu

Facility manažer musí zvládat koordinaci mnoha přenosů a významů. Často se stává pouhým prostředníkem, je však z titulu jeho profese zodpovědný za pohodu na pracovišti a tak je to často jeho úděl. Další dovedností facility manažera by měla být schopnost vést tým. Facility management je klasickým případem implementace multidisciplinárního řízení. Do akce zde vstupuje množství interních a externích osob jak v pozicích zákazníků, tak i v pozicích vykonavatelů.

Nová profese facility manažera klade důraz spíše na řídicí schopnosti než na technickou odbornost. Facility manažer musí umět plánovat, organizovat a kontrolovat prováděné činnosti včetně jejich ceny. Současně musí hledat nové možnosti jak nabízet svému klientovi stále dokonalejší řešení těchto činností. Zcela samozřejmé a očekávané od této pozice je schopnost předvídat a následně energicky a rychle organizovat nepředvídané nebo havarijní situace. Nutné předpoklady facility manažera jsou: dokonalé organizační schopnosti, pracovitost, operativnost, znalost a sledování legislativy, komunikativní a etické jednání, věcná argumentace, výběr schopných spolupracovníků, přirozená autorita a aktivní spolupráce se zákazníkem.[2]

2.1.5.3 Postavení facility manažera v organizační struktuře

Facility management jsme definovali jako metodu řízení podpůrných činností. Z hlediska dlouhodobých cílů, součinnosti a odpovědnosti za celkové řízení firmy je facility manažer z kompetence rozhodování postaven do vrcholového managementu. V praxi jsou u nás tyto lidé spíše na postech provozně technického rozhodování, tzn. provozního vedení objektů a jsou takto vnímáni i vrcholovým managementem společnosti. Ve většině firem v ČR útvary facility managementu buď dosud neexistují nebo se jenom přejmenovaly z bývalých útvarů správy budov či klasické hospodářské správy a mnohé podpůrné činnosti jsou rozptýleny a organizačně patří pod jiné vedoucí pracovníky nebo jiné úrovně řízení.[2]



Obr. č.3 – Postavení facility manažera ve firmě [2]

2.1.5.4 Kvalifikace a odbornost facility manažera

Odbornost facility manažera představují znalosti, schopnosti, dovednosti a zkušenosti. Znalostmi se rozumí znalost oboru, ve kterém firma působí, procesu, který manažer řídí a znalosti z oblasti managementu. Schopnosti a dovednosti chápe jako vrozené i získané, rozvíjené. Zkušenosti zahrnují nejen prožitky z praxe a života, které manažer sám zažije, ale také zkušenosti sdělené, nejruznějším způsobem zprostředkované. Manažerské myšlení zahrnuje: pocit odpovědnosti, touhu uspět a

dovést tým lidí k cíli, potřebu vést ostatní, otevřenost vůči zkušenostem a znalostem ostatních atd. Znalosti, schopnosti, dovednosti a zkušenosti jsou nosné, protože jsou v podstatě zdrojem poznání nebo vědění, které manažer má. Manažerské myšlení je integrující, protože teprve jeho prostřednictvím se dostává poznání praktického uplatnění. Jinak řečeno, na manažerském myšlení závisí, jak bude manažer jednat. Komplexní rozvoj facility managementu přináší:

- faktory úspěšnosti, které může firma ovlivnit,
- faktory snižující riziko, že konkurence okopíruje konkurenční strategii,
- inovační potenciál firmy a
- zefektivnění procesů. [2]

2.2 CAFM systémy

Pro oblast facility managementu se postupně vyvinuly programy, které kombinují klasické informační databázové systémy s grafickým prostředím. Tyto systémy jsou označovány anglickou zkratkou CAFM - Computer Aided Facility Management. Specifikem facility managementu je prostor. Pokud proto chceme s těmito údaji efektivně pracovat, pak je grafická informace významným prvkem komunikace.

Grafické informace pro CAFM systémy mohou být vytvořeny různými způsoby. Nejběžnější formou je převzetí CAD podkladů od projektové organizace. V tomto případě je potřeba projektové podklady ověřit a aktualizovat podle skutečného stavu (pro správu provozu objektu jsou potřeba vždy skutečné rozměry, které se od projektových mohou značně odlišovat). V případě, že FM správce přebírá objekt až v průběhu provozu nejsou grafické podklady často k dispozici. V těchto případech je potřeba provést nové zaměření objektu.

CAFM systémy umožňují propojení grafické informace s popisnými (alfanumerickými) daty. V praxi to například znamená, že půdorysné znázornění místnosti je přímo propojeno s databázovou informací o čísle, názvu a funkci místnosti. Bývá propojeno s informací o pracovníkovi, který v této místnosti pracuje, o útvaru, kterému je místnost přiřazena, technickými údaji o povrchu podlahy, stěn a stropu, o technologiích, kterými je tato místnost vystrojena. Toto propojení však musí být nejdříve namapováno a až následně lze tyto informace plně využívat. Výsledkem

je pak informační nástroj, který je uživatelsky velice příjemný (grafická informace usnadňuje orientaci) a umožňuje následné rozšíření o další speciální aplikace. [1]

V praxi to znamená, že například posunem příčky v grafickém prostředí jsou okamžitě opravena veškerá data v databázi nebo naopak změnou funkce v databázi se toto okamžitě zobrazí na grafické obrazovce. Celý tento důmyslný nástroj je však až posledním krokem v celém řetězci zavádění FM do organizace. Nutnost globálního pohledu na význam a tok informací ve firmě nás přivádí k počítačovým systémům. Přestože neexistuje univerzální a všeobecně akceptovatelná definice manažerských informačních systémů, tento termín se stal téměř synonymem pro počítačové zpracování dat s hlavním důrazem na finanční řízení, řízení výroby a z tohoto pohledu i řízení podpůrných procesů. [3]

2.3 Závěr teoretické části

V rámci teoretické části jsem se snažil uvést základní poznatky týkající oboru „facility management“. Kromě samotné definice tohoto oboru a přiblížení základní terminologie jsem se věnoval především problematice profese facility manažera, jeho potřebným zručnostem a postavení v organizační struktuře. Je tedy zřejmé, že i když je facility management relativně mladým oborem, existuje již v této oblasti celá řada pramenů a zdrojů, které vytváří potřebný teoretický rámec co se týče jednotlivých pojmů, tak především souvisejících procesů.

V další kapitolách této bakalářské práce bych rád uplatnil tyto získané poznatky v konkrétním prostředí Regionálního centra Olomouc, jakožto společnosti vlastníci a spravující rozsáhlý administrativní komplex. Ze své pozice manažera procesů provozu a údržby nemovitého majetku tedy „facility managera“ se chci především zaměřit na možnosti využití moderních informačních systémů pro zajištění a zefektivnění těchto procesů.

Na základě získaných poznatků a vlastních zkušeností se domnívám, že pro efektivní řízení jakékoliv činnosti jsou klíčovým faktorem úspěšnosti relevantní a rychle dostupné informace. Vzhledem k rozsahu činností považuji za nezbytné nahradit tradiční „softwarová“ řešení typu MS Excel umožňující sice přehledné, ale

většinou zcela autonomní evidence moderním informačním systémem umožňující mimo jiné i integraci s ostatními relevantními informačními systémy společnosti (např. Ekonomický systém). V dnešní době existuje celá řada informačních systémů, které jsou postaveny na kombinaci výkonné databázové základny a grafického prostředí. Jedná se o propracované systémy, kdy jejich různé mutace jsou schopny pokrýt potřeby facility managementu. [3]

3 PRAKTICKÁ ČÁST

3.1 Analýza současného stavu v Regionálním centru Olomouc s.r.o.

3.1.1 Představení společnosti

Společnost Regionální centrum Olomouc s. r. o. byla založena roku 1997 v Olomouci jako soukromá česká společnost pod názvem TESCO spol. s r.o. Od 1. ledna 2002 byly z předmětu činnosti společnosti vyčleněny aktivity v oblasti realit a zůstaly i nadále koncentrovány v původní společnosti pod novým názvem Regionální centrum Olomouc s.r.o.

Předmět činnosti společnosti je zaměřen zejména na :

- Správu a údržbu nemovitostí
- realitní činnost a zajištění služeb spojených s pronájmem
- pořádání odborných kurzů, školení apod.
- pořádání společenských a kulturních akcí.

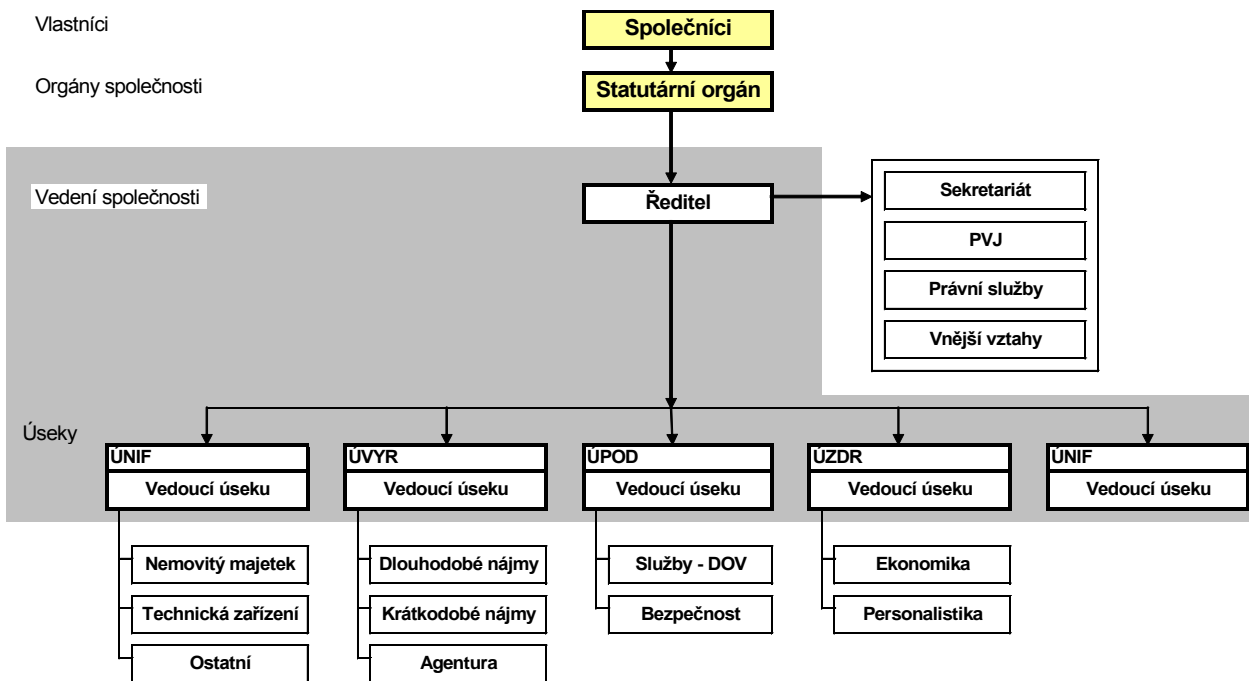
Areál Regionálního centra Olomouc s. r. o. (RCO) tvoří administrativní objekt RCO1, multifunkční výškový objekt RCO2, budova současné Moravské vysoké školy Olomouc o.p.s. RCO4 a parkovací plochy. Budova RCO1 je 7 podlažní moderní administrativní objekt, který byl otevřen v roce 1997. Jeho reprezentativní prostory tvoří užitkovou plochu 5500 m². Budova RCO2 je 20ti podlažní moderní administrativně-obchodní objekt, otevřen v roce 2003. Reprezentativní prostory v tomto architektonicky jedinečném objektu s parametry 21. století tvoří užitkovou plochu 19 500 m². Budova je výrazným orientačním bodem, což dokazuje výška 71 m a vrchol stožáru v 300 m n. m.. Součástí této budovy, která se nachází v optimální dopravní infrastruktuře MHD a ČD, je kongresové centrum o rozloze 2 100 m².



Obr. č. 4 - zleva budova RCO2, pohled na areál RCO, budova RCO2 [8]

Mezi významné zákazníky společnosti RCO patří např.: Allianz, AWD Česká republika, Centrum pro regionální rozvoj ČR, CET 21, Česká televize, Czech invest, ČEZ, Krajská hospodářská komora Olomouckého kraje, Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, Olomoucký kraj, Severomoravská plynárenská, Vzdělávací centrum pro veřejnou správu ČR, Moravská vysoká škola Olomouc a další.

Ve firmě RCO jsem pověřen vedením úseku INFRASTRUKTURA (INF), který zajišťuje administrativní a technickou správu budov a kompletní servis o nemovitý majetek. Úsek INF zajišťuje zejména opravy a údržbu budov, obsluhu a kontrolu technických zařízení, zajišťování příslušných revizí a zkoušek, vedení potřebné technické dokumentace, organizaci preventivních prohlídek a servisních zásahů na technických zařízeních a plní též podpůrnou úlohu směrem k úseku Výroba (ve smyslu nájmu a pronájmu) v oblasti rozpočtů. Začlenění úseku infrastruktura v organizační struktuře společnosti RCO je znázorněno na obr. č. 5.



Obr. č 5 – Organizační schéma RCO [8]

Některé z ekonomicky méně výhodných služeb, jako fyzická ostraha majetku a úklidové služby jsou po finančním vyhodnocení prováděny formou outsourcingu.

Lze tedy říci, že v případě RCO nelze facility management respektive jednotlivé jeho procesy považovat za tzv. „podpůrnou činnost“, ale vzhledem k hlavnímu předmětu činnosti společnosti, tedy poskytování dlouhodobému i krátkodobému pronájmu nemovitého majetku se v případě činností v kompetenci úseku INFRASTRUKTURA jedná o jednu z hlavních činností nebo-li „core business“. Kvalitní sw podpora této oblasti se tedy v případě RCO jeví jako naprosto nezbytná. Vzhledem k této potřebě rozhodlo vedení společnosti v roce 2007 o pořízení sw podpory pro vybrané oblasti činností.

3.1.2 Stávající využití sw podpory

Základním požadavkem na aplikační SW pro Regionální centrum Olomouc byla jeho variabilita a modulární řešení, které by pokrývalo veškeré procesy provozu, správy a údržby movitého majetku. Dále dokonalá evidence a pasportizace majetku a jeho efektivní správa a údržba, jako jeden z významných prostředků zvýšení efektivity práce a snižování nákladů a tím zvyšování konkurenceschopnosti na trhu.

Příslibem implementace moderní SW podpory bylo získání důležitého nástroje, který umožňuje jednoduchým způsobem evidovat nemovitý i movitý majetek včetně

jeho pasportizačních dat, dále v oblasti stavebního a technického pasportu s možností sledování termínů záruk, prohlídek a revizí. Samozřejmostí je možnost budoucího modulárního rozvoje a otevřeného řešení pro integraci s podnikovými informačními systémy.

3.1.2.1 Informační systém Fama+

Nejvhodnější variantou na podmínky RCO se ukázala implementace SW FAMA+ od společnosti TESCO SW. Je to SW řešení formou centrální databáze, které poskytuje výhodu v podobě centrálního zálohování dat.



Obr. č. 6 – Logo produktu IS FAMA+ [7]

Základem je přehledná a rychle dostupná evidence a informace o spravovaném majetku. Zahrnuje všechny potřebné údaje popisného i grafického charakteru – majetkové, finanční, technické či prostorové, směrnice, výkresy, manuály a kontakty. SW FAMA+ je účinný nástroj pro plánování provozních a správních činností hlídající termíny revizí, prohlídek a dalších úkolů a zvolenou formou (SMS, e-mail, ...) připomíná a sleduje jejich plnění. Pravidelná údržba redukuje četnost a nepříznivé ekonomické důsledky neplánovaných servisních zásahů. FAMA+ nachází uplatnění též při plánování obsazenosti prostor či sledování periodicit v oblasti bezpečnosti práce a požární ochrany. [7]

SW FAMA+ modulárního řešení, jejíž jednotlivé moduly umožňují uživateli evidovat, plánovat a vyhodnocovat procesy provozu, správy a údržby movitého i nemovitého majetku. Mezi základní moduly patří:

- Pasport
- Řízení externích vztahů
- Žádankový systém

- Energetický management
- Zápůjčky
- Zakázka
- BOZP, PO a školení
- Čárový kód
- Řízení nájmu
- Opakované činnosti
- Termínové plánování
- Vozový park
- Spisovna a podatelna

V reakci na současné trendy vývoje informačních systémů je FAMA+ dostupná nejen jako klient/server aplikace, ale též v třívrstvé architektuře. Ta umožňuje její provozování v prostředí internetu a vzdálený přístup nejen z centrály, ale také z poboček, či přímo z terénu.

Řešení je možno integrovat nejen s podnikovými informačními systémy, ale i specializovanými aplikacemi používanými správci majetku. Součástí je i integrovaná grafická nadstavba, která je kompatibilní s běžnými CAD nástroji. Grafické uživatelské prostředí je plně standardizováno s produkty Microsoft Office, ovládání aplikace je tedy plně intuitivní a uživatelsky přívětivé. Aplikace též umožňuje práci v různých jazykových verzích (čeština, slovenština, angličtina, němčina, ruština aj.). [7]

Aplikace FAMA+ je vytvořena pro prostředí Windows. Proto ovládání aplikace vychází z obecné logiky ovládání produktů Microsoft. Všechny úkoly lze provádět z menu, často používané akce mají svá graficky označená tlačítka. Systém je opatřen bohatou nápovědou s křížovými odkazy a příklady. [7]

3.1.2.2 Rozsah a průběh implementace v RCO

Implementace systému probíhala převážně v roce 2006 a byla rozčleněna do několika dílčích etap :

- 1) Zpracování implementačního projektu

- 2) Instalace a zprovoznění systému v RCO
- 3) Prvotní import dat
- 4) Rutinní provoz

Co se týče rozsahu řešení byly implementovány pouze vybrané dílčí moduly tohoto komplexního CAFM řešení (IS FAMA+), a to v rozsahu:

- **modul Pasport** – umožňující detailní strukturovanou evidenci popisných a grafických informací o spravovaném majetku
- **modul Termínové plánování** – pro potřeby plánování opakovaných provozních a správních činností.
- **modul Inventarizace** – umožňující provádění inventur majetku,
- **modul Zápůjčky** - k evidenci drobných předmětů (např. klíčů, vstupních a parkovacích karet) zapůjčovaných zaměstnancům či jiným subjektům,
- **modul Nájemní vztahy** – pro evidenci nájemních smluv a jejich zúčtování
- **modul Spisovna a podatelna** – umožňující evidenci související dokumentace v elektronické podobě (smlouvy, fotodokumentace, revizní zprávy atd.)

3.1.2.3 Základní charakteristika implementovaných modulů

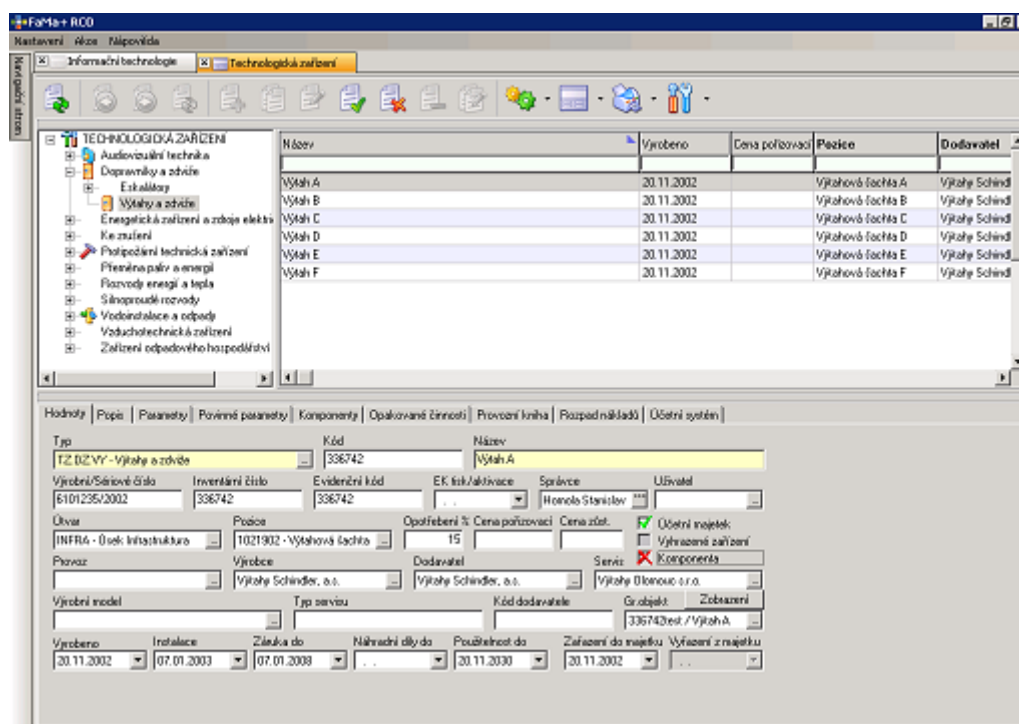
Modul PASPORT

Modul Pasport slouží v RCO k základnímu detailnímu popisu struktury sledovaného majetku, tedy stavebních či jiných objektů, jejich vybavenosti konstrukčními prvky, technickým zařízením, nábytkem a příslušenstvím, popisu jejich rozvodů, sítí a podobně. Při správném naplnění modulu daty lze interaktivně vyhledávat v databázi objektů, včetně možnosti uživatelského procházení graficky znázorněné stromové struktury jednotlivých umístění.

Umožňuje vytvořit hierarchickou i geografickou strukturu organizace, definovat organizační úseky organizace a ty alokovat dále až do úrovně jednotlivých místností. K libovolným uzlům a záznamům hierarchie lze připojovat externí elektronickou dokumentaci libovolného typu, sledovat libovolné technické a provozní parametry a další popisné údaje, které lze kumulativně načítat na vyšší uzel, apod. [7]

Modul je tvořen dílčími třídami dle jednotlivých typů pasportů:

- **prostorový pasport** – eviduje pozemky a parcely (areály) a detailní strukturu budov a stavebních objektů do úrovně ploch a místností,
- **stavební pasport** – eviduje veškeré stavební prvky objektů,
- **technický pasport**– eviduje veškerá technická zařízení budov a ostatní movitý majetek a inventář,
- **personální pasport**– eviduje umístění pracovníků na pracovištích a plochách,
- **grafická prezentace dat** – zahrnuje zobrazení výkresové dokumentace pro vnější i vnitřní plochy v návaznosti na výše zmíněné pasporty



Obr. č. 7 – Příkladová obrazovka modulu Pasport [8]

V RCO se modul pasport používá především pro potřeby úseku Infrastruktura pro evidenci v rozsahu areál->budova->podlaží->místnost, konstrukční prvky a technická zařízení.

Objekty ploch (místností) či zařízení jsou nejmenší jednotkou, na které jsou sledovány a plánovány činnosti. Je navázána na evidenci majetku a je sledována plánovaná a skutečná životnost objektů. K objektům jsou plánovány prohlídky, při kterých se zjišťuje jejich opotřebení. K plochám a zařízením jsou přiřazeny libovolné parametry a popisné údaje, vytvořené v individuálních skupinách dle charakteru parametru – plošné, popisné, katastrální, technické, ekonomické, nájemní atd.

Parametry k jednotlivým plochám a zařízením lze generovat automaticky z Typu plochy či Zařízení nebo si je přiřadit manuálně dle potřeby RCO.

Zařízení je určeno kódem zařízení, inventárním číslem, výrobním, sériovým číslem atp. Zařízení se dále rozpadá na dílčí komponenty, které jsou reprezentovány samostatnými záznamy a se kterými lze pracovat stejným způsobem jako se zařízeními. Zařízení jsou přidělována na inventární, nebo organizační úseky a je určena jejich aktuální pozice.

Ze zařízení a umístění (ploch) lze vytvářet Funkční celky a skupiny. Lze provést rozpad celku, nebo zařízení zpětně z celku vyjmout. Pokud vznikne porucha na jednom umístění skupiny, má zpravidla vliv na funkčnost všech umístění ve skupině. Lze slučovat libovolná umístění, ta se mohou zároveň vyskytovat ve více skupinách.

Modul TERMÍNOVÉ PLÁNOVÁNÍ

Modul Termínové plánování v RCO kompletně pokrývá procesy plánování opakovaných provozních a správních činností, zejména pravidelné preventivní údržby, revizí a prohlídek, sezónní údržby, zálohování a archivaci dokumentace či dat v elektronické podobě atd.. Je známou skutečností, že poruchová údržba bývá mnohem dražší, než průběžně prováděná prevence. Ke zvýšeným nákladům se navíc váží mnohé sekundární ztráty z havárií, bezpečnostní rizika apod.

Svou nezanedbatelnou roli hrají i opakované správní činnosti, jež výrazně ovlivňují časové plány jednotlivých zainteresovaných pracovníků a další vzdělávání pracovníků, jakož i pracovní vytížení a efektivitu práce. Použití modulu je dalším konfiguračním prvkem komplexního Facility managementu, zejména v oblasti prohlídek a revizí technologických zařízení a konstrukčních prvků budov.

Zařízení - předmět nákladu		Pracovní postup	
- Hasící přístroj práškový - 13ks			
Kód	Název	Nastavení příští realizace	
RE5480100	Revize hasících přístrojů	<input type="checkbox"/> Dle plánovaného data <input checked="" type="checkbox"/> Dle skutečného data	
Druh činnosti	Upozornit předem (dny)		
RV - Revize	10		
Poslední realizace	Interval	IJ	Příští realizace
.	30		22.06.2009
			Den týdne
			Den měsíce
			<input type="checkbox"/> Respektovat volno
Odhad trvání zakázky (dny)	Hodin odhad	Částka odhad	
3		1 300,00	<input type="checkbox"/> Gen OnLine <input type="checkbox"/> Průběžný <input checked="" type="checkbox"/> Aktivní
Servisní smlouva	Sevisní organizace		
R2/N/2008/012 - Smlouva o nájmu nebytových prostor č. R2	Kryl spol.s.r.o.		
Popis			
<div style="border: 1px solid gray; height: 60px;"></div>			

Obr. č. 8 – Příkladová obrazovka modulu Termínové plánování [8]

Modul INVENTARIZACE

Tento modul je v RCO využíván k provádění inventur majetku s použitím čárového kódu při zachování vlastní Evidence majetku v jiných úlohách. Vstupem do modulu je import dat z ERP systému organizace či účetního systému, ze kterého je vytvořen kompletní evidenční přehled majetku v systému IS FaMa. Evidenční stav majetku je poté zdrojem pro tisk štítků s čárovým kódem. Všechny majetek je nutno polepit štítky s čárovým kódem při prvotním vytvoření Evidenčního stavu majetku.

Opakovaným převzetím dat ze stávající evidence ekonomického systému jsou indikovány přírůstky v evidenci IS FaMa+, ze kterých je možno realizovat dotisk nově pořízeného majetku. Dalším vstupem do modulu je soubor vzniklý načtením záznamů z čtečky čárového kódu. Načtením tohoto souboru je vytvořen „Fyzický stav majetku“. Výstupem modulu je výstupní sestava, která doloží provedení inventury kontrolním orgánům a sestavy, které budou podkladem pro opravu na kartách majetku v úlohách, ve kterých je majetek evidován.

Evidenční stav majetku je vytvořen ze vstupního textového souboru ve formátu *.csv. (symbol * vyjadřuje, že vnější označení souboru může být jakékoliv). Textový

soubor je nutno vytvořit v úlohách pro „Evidenci majetku“ a je nutno jej uložit do adresáře zvoleného zpracovatelem.

Fyzický stav majetku je vytvořen ze vstupního textového souboru .txt. Vstupní textový soubor je vytvořen načtením dat ze čtečky čárového kódu. Načtení je provedeno pomocí ovládacího software ke čtečce. Poté, co byl vytvořen textový soubor .txt, je možno provést nad formulářem Fyzický stav majetku akci „Převzetí záznamů z výstupu čtečky čárového kódu“. Formulář Fyzického stavu majetku je možno editovat.

Pro rozborů vyhodnocení inventury slouží následující výstupní sestavy:

Evidenční stav majetku

Tato sestava slouží jako předloha při polepování majetku. Při vlastní inventarizaci majetku, snímání místností a položek majetku snímačem čárového kódu je také možno použít tuto sestavu jako předlohu.

Fyzický stav majetku

Tato sestava slouží jako přehled stavu snímání čárových kódů majetku. Umožňuje mu mít přehled kolik majetku zbývá ještě inventarizovat.

Závěry inventarizace

Stav inventarizovaného majetku ke dni inventury. Tato sestava je nejdůležitějším dokladem o provedené inventuře. Je nutno ji vytisknout podepsat a archivovat. Na vyžádání kontrolních orgánů je možno touto sestavou doložit, že inventura byla provedena a jaký byl její výsledek.

Iv04 - Závěry inventarizace

Chybějící majetek. Tato sestava slouží jako pracovní podklad k rozborům výsledků inventury. Je podkladem pro opravy v externích úlohách Evidence majetku.

Iv05 - Závěry inventarizace

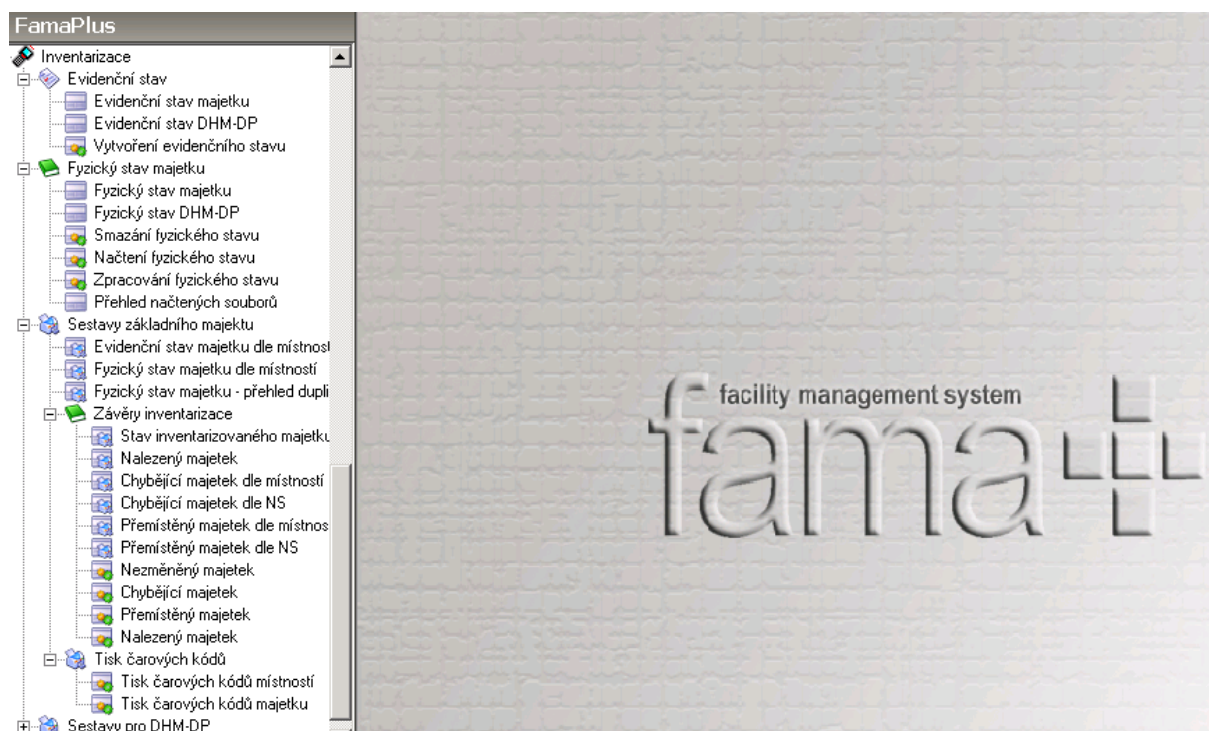
Nalezený vyřazený majetek. Tato sestava slouží jako pracovní podklad k rozborům výsledků inventury. Je podkladem pro opravy v externích úlohách Evidence majetku.

Iv06 - Závěry inventarizace

Nalezený ostatní majetek. Tato sestava slouží jako pracovní podklad k rozborům výsledků inventury. Je podkladem pro opravy v externích úlohách Evidence majetku.

Iv07 - Závěry inventarizace

Přemístěný majetek. Tato sestava slouží jako pracovní podklad k rozborům výsledků inventury. Je podkladem pro opravy v externích úlohách Evidence majetku.



Obr. č. 9 – Příkladová obrazovka modulu Inventarizace [8]

Modul ZÁPŮJČKY

Modul Zápůjčky je v RCO využíván k evidenci položek (předmětů) zapůjčovaných zaměstnancům či jiným subjektům (návštěvám, obchodním partnerům, externím spolupracovníkům, apod.). "Zápůjčkou" se rozumí jakákoliv položka (předmět), která je majetkem organizace a je možné ji výše uvedeným subjektům zapůjčovat.

Modul obsahuje formuláře - předměty zápujček - ve kterých jsou evidovány:

- Parkovací karty - pro evidenci parkovacích karet přidělovaných parkujícím osobám (zaměstnancům, návštěvám,...)

- Klíče
- Elektronické klíče
- Magnetické karty

Na formuláři „Přidělení zápůjček“ jsou přidělovány jednotlivé předměty zapůjčené pracovníkům, návštěvám, obchodním partnerům, atp. Z tohoto formuláře je ihned zřejmé, komu a v jakém termínu byl daný předmět zapůjčen a kdy má být vrácen. Seznam zápůjček dává okamžitý přehled o zápůjčkách, vč. vizuální kontroly (barevné označování) jednotlivých položek, jak aktuálně zapůjčených, tak těch, které jsou k dispozici.

The screenshot shows the 'Zápůjčky' (Loans) module interface. The top part is a tree view with the following items:

- Zápůjčky
 - Předměty zápůjček
 - Klíče
 - Magnetické karty
 - Elektronické klíče
 - Parkovací karty a ovladače
 - Jiné zápůjčky
 - Seznam zápůjček
 - Přidělení
 - Přiřazení dveře-klíče/karty
 - Číselníky

The main window is titled 'Parkovací karty a ovladače' and contains a table with the following data:

Zapůjčeno	Evidenční číslo	Název	Kód parkovací plochy	Název parkovací plochy
●	PK322	Parkovací karta	10607	Parkov08 Městské
●	PK367	Parkovací karta	10607	Parkov08 Městské
●	PK347	Parkovací karta	10607	Parkov08 Městské
●	PK315	Parkovací karta	10607	Parkov08 Městské
●	PK357	Parkovací karta	10607	Parkov08 Městské
●	PK370	Parkovací karta	1060768	Parkovací místo Městské
●	PK368887247	RCD Parkovací karta	10606	Parkov08 tramvajová sjezdka
●	PK368888702	RCD Parkovací karta	10601	Parkov08 Jezeňnickova
●	PK368888468	RCD Parkovací karta	10601	Parkov08 Jezeňnickova
●	PK368887403	RCD Parkovací karta	10601	Parkov08 Jezeňnickova
●	PK368886994	RCD Parkovací karta	10601	Parkov08 Jezeňnickova
●	PK368880746	RCD Parkovací karta	10601	Parkov08 Jezeňnickova
●	PK368887308	RCD Parkovací karta	10601	Parkov08 Jezeňnickova
●	PK368886495	RCD Parkovací karta	10601	Parkov08 Jezeňnickova
●	PK368890625	RCD Parkovací karta	10606	Parkov08 tramvajová sjezdka
●	PK368	Parkovací karta		

Below the table is a 'Detail' section for 'Přidělení' (Assignment) with the following data:

Komu	Skupina	Přiděleno dne	Přiděleno do	Vráčeno dne
TESDO SW	Pak 1 (Mapa)	7.4.2009 10:00:00	7.4.2010 10:00:00	

Obr. č. 10 – Příkladová obrazovka modulu Zápůjčky [8]

Modul ŘÍZENÍ NÁJEMNÍCH VZTAHŮ

Modul Řízení nájemních vztahů je v RCO využíván především pracovníky úseku VÝROBA. Těmto slouží zejména k evidenci nájemníků, přiřazení ploch, služeb a pronajímaného zařízení, k výpočtu nájemného, kde může být uživatel nájemcem či pronajímatelem. Nájemy jsou členěny do třídy Krátkodobých (zasedací a jednací místnosti, učebny...) a Dlouhodobých nájmu (komerční plochy). V modulu jsou průběžně sledovány platby záloh a prováděno vyúčtování za dané období. Pro každého nájemníka lze definovat slevu či přírůstek k základnímu ceníku, tato je pak nabízena při tvorbě nájemních smluv pro nájemníka. Totéž platí pro bankovní spojení. Z formuláře lze nahlížet, které nájemní smlouvy má nájemník uzavřeny.

RCO poskytuje vedle přímého pronájmu ploch poskytuje související služby a nabízí dílčí vybavení a zařízení pro jednotlivé plochy. V modulu tak lze evidovat:

a) pronajaté plochy – evidence všech ploch určených k nájmu. Zpravidla kancelářské plochy, ale i parkovací místa, skladové plochy apod.

b) Pronajaté vybavení – evidence vybavení, které bývá součástí ploch nebo je pronajímatel nabízí. Jedná se zpravidla o koberce, datové a telefonní přípojky, telefonní přístroje, satelitní antény, projekční technika apod.

c) Pronajaté služby – obdobně jako u vybavení, zpravidla jde o úklid, ostrahu, telefonní a datové služby, ale i o kopírování, archivaci dat apod.

Uvedené plochy, služby a zařízení jsou v modulu ceníkovými položkami, jejichž přiřazením ke konkrétní smlouvě je sestaven kompletní předpis nájemného.

Tyto doklady (předpis nájemného) se tvoří jako číslované přílohy nájemní smlouvy. K jedné smlouvě postupně při změnách cen přibývají předpisy odesílané nájemníkům. Předpisy lze generovat s využitím údajů, které jsou již v systému zadané. Generování předpisů se provádí z menu. Položky se generují jako násobky ceníkových cen a množství pronajatých ploch, vybavení a služeb jak jsou připojeny k nájemní smlouvě. Dále zohledňují slevu z nájemní smlouvy. Lze nahlížet, jak byly položky průběžně fakturovány. Z formuláře lze generovat i podklady pro fakturaci.

Součástí využívané funkcionality modulu je samozřejmě evidence nájemních smluv a jejich tvorbu. V řadě případů má jeden nájemník uzavřeno i více smluv. Pokud je ke smlouvě připojen ceník, při tvorbě předpisů nájemného jsou pak přednostně nabízeny položky právě tohoto ceníku. Lze definovat slevu či přírůstek.

Smlouvu lze tvořit na dobu neurčitou či s datem ukončení. Lze zadat způsob a intervaly fakturací nájemného. Těchto údajů je dále využito pro zúčtování nájemného za uplynulé období s přihlédnutím k uhrazeným zálohám.

V případě činnosti RCO jak již bylo zmíněno výše jsou pronájmy rozděleny do dvou základních kategorií v závislosti na délce pronájmu, a to na:

1) Dlouhodobé nájemy mezi které patří:

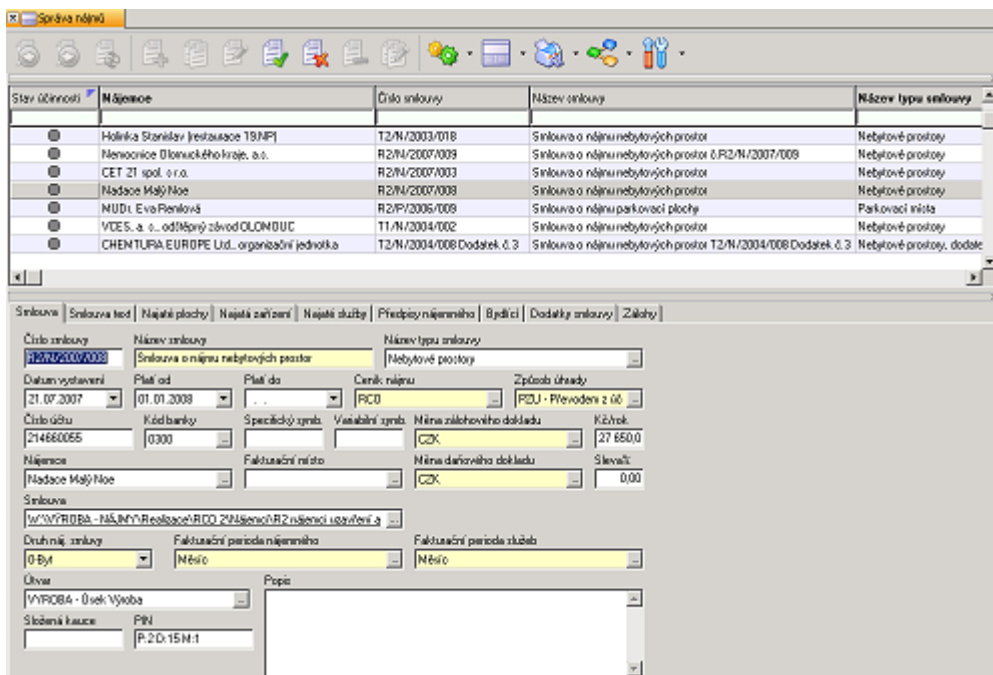
- pronájmy komerčních ploch a místností,
- pronájmy apartmánu,
- pronájmy reklamních ploch či parkovacích stání.

2) Krátkodobé nájemy mezi které patří:

- pronájmy zasedacích a jednacích místností,
- pronájmy apartmánu,
- krátkodobé parkovací stání apod.

Zejména pro dlouhodobé nájemy je plně využito šablon MS Word pro tvorbu nájemních smluv. Součástí dlouhodobého nájemného jsou i zálohy za služby či pronajaté vybavení, zohledněné jak v generování předpisů nájemného, tak zejména jejich zúčtování za uplynulá období.

Jednotlivé krátkodobé pronájmy je možné rezervovat. Zúčtování bývá prováděno jednorázově, tím je využita funkce generování podkladů pro fakturaci. Pro snadnější přehledy a rezervace lze využít kalendářové grafické znázornění s možností zobrazení v denní, týdenní či měsíční přehledné podobě.



Obr. č. 11 – Příkladová obrazovka Řízení nájemních vztahů [8]

Modul SPISOVNA A PODATELNA

Modul Spisovna a podatelna umožňuje zákonnou evidenci dokumentace s možností tisku předepsaných protokolů, přehledů a podobně. Součástí modulu je i evidence procesních činností s dokumenty (skartace, zápůjčky...) na jednotlivé organizační úseky či složky podniku či společnosti. Použití modulu pokrývá procesy, definované normami ISO a odpovídá požadavkům dle zákona 343/1992 Sb. ve znění vyhlášek 244/1998 Sb. a 148/1998 Sb. Další funkcionalitou jsou poštovní služby podatelny, tj. sledování odeslané a došlé pošty dle kategorizace (adresát, míra bezpečnosti...).

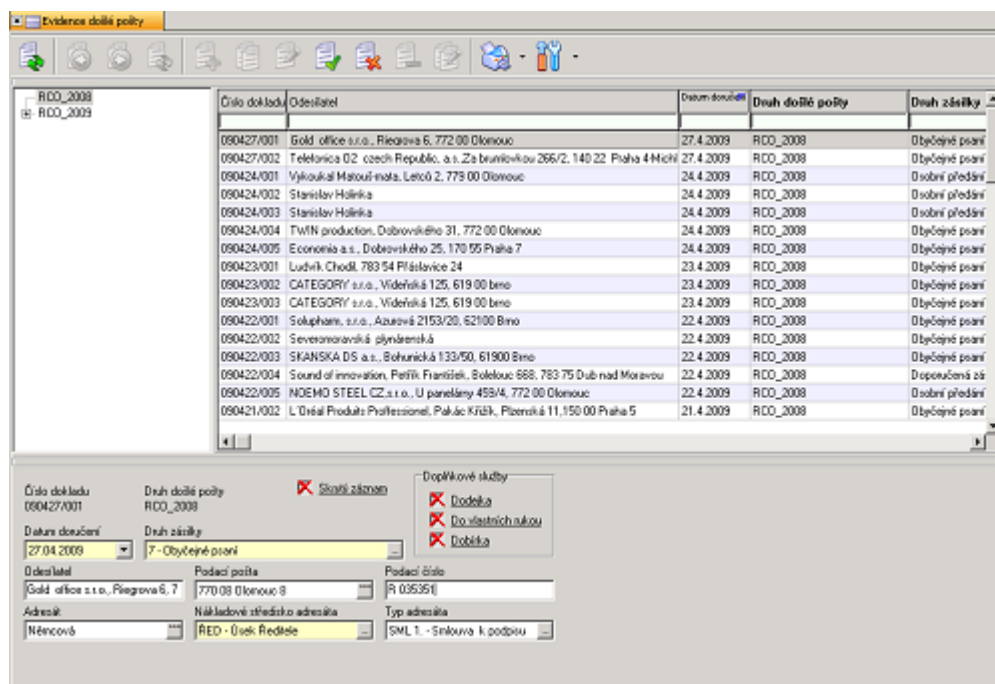
Základem funkčnosti tohoto modulu je, že každému dokumentu či smlouvě lze přiřadit jejich typ. Tyto typy jsou stanoveny zákonem v tzv. skartačním rejstříku, kde ke každému typu je přiřazen skartační znak, který vyjadřuje budoucnost daného dokumentu (např. A – archivace, S10 – skartace po 10 letech...). Modul umožňuje pro lepší přehlednost od sebe oddělit smlouvy a ostatní dokumenty. Oba druhy dokumentů se zadávají v jednom formuláři, kde kromě zadání typu dokumentu, které jsou

nabízeny z uvedeného číselníku, je podstatné uvedení roku vzniku dokumentu a rok ukončení platnosti.

Se smlouvami i jinými dokumenty se běžně pracuje, takže je důležité, aby byl přehled i o pohybu dokumentů v rámci firmy. V případě archivace i skartace je nutné, aby společně s originálem byly skartovány veškeré kopie pořízené v průběhu životnosti dokumentu. Pro situaci zapůjčování jak originálu, tak kopií je na formuláři dokumentu nabízen číselník možných míst uložení kopie či originálu. Tohoto lze využít také např. při odchodu pracovníka s firmy, kdy máte přehled o veškerých dokumentech, které mu byly v průběhu jeho pobytu ve firmě zapůjčeny.

Při ukládání formuláře je každému dokumentu či smlouvě generováno unikátní evidenční číslo, které umožňuje přehlednější práci s dokumenty.

Každý dokument je archivován nebo skartován jednotlivě. Modul ale umožňuje hromadnou archivaci či skartaci např. v rámci jednoho roku. Při tomto procesu se nabízí vždy takové dokumenty, u kterých uplynulo od roku ukončení platnosti tolik let, kolik je uvedeno ve skartačním znaku.



Obr. č. 12 – Příkladová obrazovka Spisovna a podatelna [8]

3.1.3 Zhodnocení současného stavu využití sw podpory v RCO

Lze říci, že stávající implementace informačního systému FAMA+ plní roli především evidenční, tedy umožňuje pracovníkům úseku infrastruktura (a úseku Výroba) uchovávat základní technicko-stavební informace o spravovaném majetku včetně projektové dokumentace, evidovat termíny revizí a prohlídek, zápůjčky drobných předmětů a v neposlední řadě evidovat a vyhodnocovat základní informace o uzavřených pronájmech. V případě modulu „Inventarizace se pak jedná o podporu periodického procesu inventur majetku s využitím technologie čárového kódu.

I když rozhodnutí využít sw podpory považuji z pohledu mé práce jako jednoznačně přínosné, nepovažuji stávající rozsah řešení za dostačující

Jak již bylo zmíněno výše do kompetence úseku INF spadá mimo jiné běžná údržba budov a zařízení v majetku RCO. V rámci úseku INF jsou také plněny požadavky nájemců na drobnou údržbu – tzn. opravy nebo instalace zařízení (např.: malířské práce, výměna světelných zdrojů, oprava žaluzií, drobné opravy a seřízení, instalace prezentační techniky a nebo přepojování datových a telefonních linek v rámci prostor nájemce). Komunikace mezi nájemcem a RCO probíhá převážně telefonicky, kdy nájemce předává požadavek přidělenému referentovi nájmu z úseku VÝROBA. Tento předává požadavek (opět telefonicky či formou e-mailu) vedoucímu úseku infrastruktura, který požadavek schválí či neschválí a následně přidělí konkrétnímu pracovníkovi k realizaci či vrátí zpět zadavateli z úseku VÝROBA s příslušným komentářem. Dokumentace o těchto činnostech je vedena kombinovanou formou papírové evidence a tabulky MS Excel (viz tabulka č. 1)

Plán kontrolní, údržbové a revizní činnosti RCO				vydáno 24.5.2002					
Soubor	Označení zařízení	Množství	Objekt	Činnost	provádí	interval provádění	datum poslední kontroly, prohlídky, revize	datum příští kontroly, prohlídky, revize	
Výtahy Schindler	A v.č. 6101235/2002	1	RCO2-věž	Provozní prohlídka (PP)	RCO	2* měsíčně	10.09.08	10.10.08	
	D v.č. 6101236/2002	1	RCO2-věž	Odborná opakovaná prohlídka (OP)	Schindler CZ, a.s.	čtvrtletně	23.08.08	10.11.08	
	B v.č. 6101237/2002	1	RCO2-věž	Pravidelná preventivní údržba (PPU)	Výtahy Schindler a.s.	čtvrtletně	23.08.08	10.11.08	
	E v.č. 1014238/2002	1	RCO2-věž	Revizní zkouška (RZ)	Výtahy Schindler a.s.	pololetně	27.06.08	27.12.08	
	C v.č. 6101239/2002	1	RCO2-věž	Odborná zkouška	Výtahy Schindler a.s.	1* za 3 roky	16.11.05	16.11.08	
	F v.č. 6101240/2002	1	RCO2-věž	Inspekční prohlídka	Státní inspekce	1* za 6 let	nebyla	do 30.11.2009	
	G v.č. 6101242/2002	1	RCO2-věž						
H v.č. 6101241/2002	1	RCO2-K.C.							
Výtahy Olomouc - osobonákladní	H 630 kg	1	RCO2	Provozní prohlídka (PP)	RCO	2* měsíčně	10.9.2008	10.11.2008	
				Odborná opakovaná prohlídka (OP)	Výtahy olomouc	1* za 4 měsíce	21.7.2008	21.11.2008	
				Pravidelná preventivní údržba (PPU)	Výtahy olomouc	1* 2 měsíce	21.9.2008	21.11.2008	
				Odborná zkouška	Výtahy olomouc	1* za 3 roky		do 30.11.2008	
				Inspekční prohlídka	Státní inspekce			do 30.11.2009	
	H1 100 kg	1	RCO2	Odborná prohlídka (OP)	Výtahy olomouc	2* ročně	30.6.2008	30.11.2008	
	H2 100 kg	1	RCO2	Pravidelná preventivní údržba (PPU)	Výtahy olomouc	1* 2 měsíce	31.8.2008	30.11.2008	
			Odborná zkouška	Výtahy olomouc	1* za 6 let	nebyla	do 31.12.2009		
Pohyblivé schody	Eskalátor pravý	1	RCO2	Odborná opakovaná prohlídka (OP)	Výtahy Schindler a.s.	4* za rok	26.8.2008	26.10.2008	
	Eskalátor levý	1	RCO2	Pravidelná preventivní údržba (PPU)	Výtahy Schindler a.s.	4* za rok	20.8.2008	20.10.2008	
				Revizní zkouška (RZ)	Výtahy Schindler a.s.	2* rok	20.8.2008	20.10.2008	
Výtahy KONE		2	RCO1	Odborná prohlídka (OP)	KONE, a.s.	1* za 3 měs.	6.9.2008	6.12.2008	
				Odborná zkouška	KONE, a.s.	1* za 3 roky	8.3.2008	8.3.2011	
				Inspekční prohlídka	Státní inspekce	1* za 6 let	nebyla	do 31.12.2009	
COLT	Požární ventilátor	14	RCO2	Revizní prohlídka	INEXCO ARGOSY s.r.d	1* ročně	25.11.2007	25.11.2008	
	Požární klapka	16	RCO2						
	Rozvaděč RPK16	1	RCO2						
- (protipožární zařízení pro odvod kouře)	Rozvaděč RMV14	1	RCO2						
Protipožární stěnový uzavěr	TPM 066/99.11	1	RCO2	Revizní prohlídka	Faksa - Straka s.r.o.	1* ročně	30.10.2007	30.10.2008	
	PSUM - 90/CZ			Kontrolní prohlídka	RCO	1* ročně	23.7.2008	23.7.2009	

Tabulka č. 2 – Přehled činností úseku INFRASTRUKTURA [8]

Nevýhodu tohoto systému zadávání požadavků spatřuji zejména v jejich nepřehledném zadávání a nemožnosti kontroly jeho stavu a plnění ze strany nájemce.

Dalším nedostatek stávajícího řešení spatřuji ve skutečnosti, že v systému není doposud řešena problematika sledování nákladů na prováděné činnosti. Náklady jsou samozřejmě evidovány v rámci účetnictví, k jejich případnému přenosu na klienty (nájemce) je pak využívána výše zmíněná dokumentace provedených činností. Tento stav pak velmi znesnadňuje náklady jednoznačně přiřadit k určitému objektu (např. položka majetku, konkrétní klient) či naopak provést agregaci nákladů (např. za určité období).

Pro validaci výše uvedených nedostatků jsem se rozhodl provést dotazníkové šetření a analýzu silných a slabých stránek v oblasti kompetencí úseku INFRASTRUKTURA.

3.1.3.1 Dotazníkové šetření

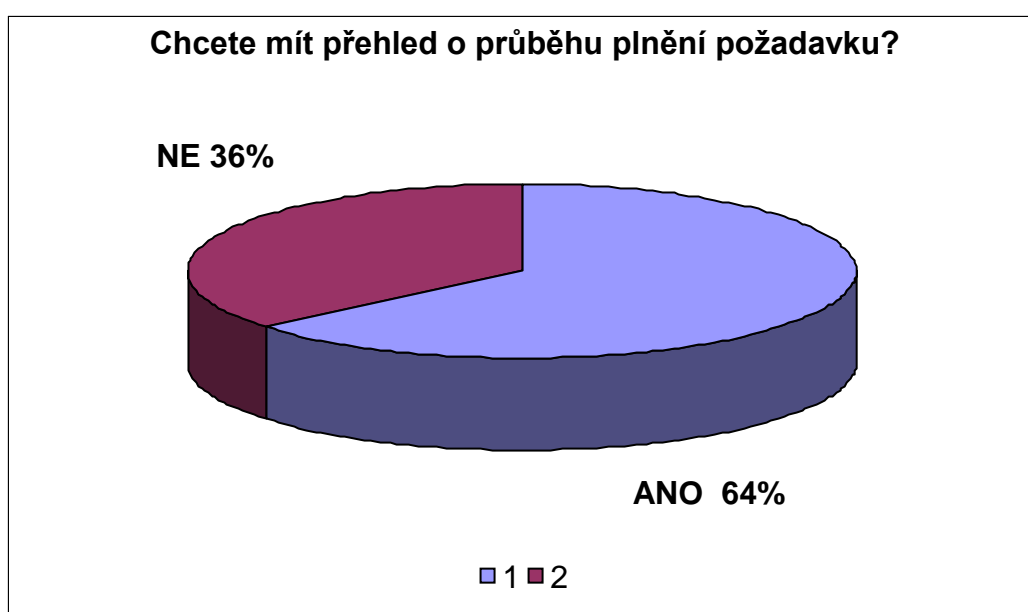
Vybraným klientům RCO byly prostřednictvím dotazníku položeny otázky související s poskytovanými službami. Otázky byly rozčleněny do následujících 5 segmentů:

- 1) Základní informace o respondentovi
- 2) Spokojenost s úrovní a rozsahem poskytovaných prostor
- 3) Spokojenost s úrovní a rozsahem poskytovaných služeb
- 4) Dodržení termínů plnění požadavků

5) Informovanost ohledně stavu zadaných požadavků

(Pozn. Konkrétní podoba dotazníku je uvedena v příloze č. 1)

Celkově bylo dotazováno 25 nájemců, dotazník vyplnilo všech 25 dotazovaných. Z pohledu získání zpětné vazby pro výše popsanou problematiku realizace požadavků považují za klíčové vyhodnocení otázky v 5. části dotazníku - „Chcete mít přehled o průběhu plnění požadavku“? V 16. případech z celkového počtu 25 dotazovaných vyjádřili potřebu vylepšení možnosti sledování průběhu plnění zadaných požadavků, což je celých 64%. (vyhodnocení otázky z části č. 5 znázorňuje graf č.1).



Graf č.1 – Vyhodnocení možnosti sledování průběhu a stavu plnění požadavků

Dotazníkové šetření prokázalo rezervy v komunikaci mezi nájemci a RCO jakožto poskytovatele služeb v oblasti zadávání požadavků nájemcem. Současný stav telefonického nebo e-mailového zadávání požadavků např. na údržbu a drobné opravy nabízí prostor na řady vylepšení. Může docházet k nejasnostem při specifikaci požadavku a neexistuje jednotná databáze požadavků. Není možná průběžná kontrola stavu plnění požadavku bez dalšího telefonického nebo e-mailového kontaktu.

3.1.3.2 Analýza silných a slabých stránek

Ve spolupráci s vedením společnosti jsem provedl analýzu silných a slabých stránek v předmětné oblasti tedy zajišťování činnosti **v kompetenci úseku**

INFRASTRUKTURA . S vědomím, že se z pohledu SWOT analýzy jedná pouze dílčí uplatnění tohoto nástroje se domnívám, že nám jednotlivé definované body poskytnou cennou zpětnou vazbu a především inspiraci pro další využití systému.

Slabé stránky

- Tel. nebo e-mailové zadávání požadavků nájemců na údržbu
- Nemožnost sledování průběhu plnění požadavku
- Sledování nákladů pouze skrze účetnictví
- Vzájemná neprovázanost vnitrofiremních aplikací
- Malé kapacitní zdroje na aktualizaci pasportizace majetku

Silné stránky

- Použití SW pro evidenci a identifikaci majetku
- Spektrum poskytovaných služeb nájemcům
- Údržba vlastními kvalifikovanými zaměstnanci
- Kvalitní vybavení dílny údržby
- Systém odpoledních směn a pohotovostí

Hrozby

- Nespokojenost zákazníků s poskytovanými službami
- Ztráta dat při přechodu na nový systém
- Výstavba konkurenčních komerčních budov
- Ztráta přehledu o úkolech a jejich plnění
- Vysoké náklady na správu majetku
- Obtížná identifikace „zdroje“ nákladů

Příležitosti

- Zvýšení efektivity a optimalizace procesů
- Zvýšení konkurenceschopnosti vůči jiným poskytovatelům prostor
- Rozšíření portfolia poskytovaných služeb
- Využití dotačních projektů EU
- Rozvoj kvalifikace pracovníků

SWOT analýzou jsme získali přehled o slabých a silných stránkách, hrozbách a příležitostech a hlavně námět pro další možné zefektivnění naší práce. Jako slabou stránku vidím jednoznačně rezervy v komunikaci mezi nájemci a RCO jakožto poskytovatele služeb v oblasti zadávání požadavků nájemcem a nemožnosti sledování průběhu plnění požadavku, případně jeho aktuálního stavu. Při velkém pracovním vytížení pracovníků úseku INF jsou nevýhodou malé kapacitní zdroje na aktualizaci pasportizace majetku. Za silnou stránku považuji použití SW pro evidenci a pasportizaci majetku.

V následující kapitole navrhuji možné řešení na odstranění problémů při zadávání požadavků nájemcem.

3.2 Návrh řešení

Vzhledem k rozsahu majetku Regionálního centra Olomouc a množství dat uchovávaných zodpovědnými pracovníky, potřebě rychlé komunikace nejen uvnitř společnosti, ale i směrem ke klientům a snaze minimalizovat náklady spojené s provozem a údržbou spravovaného majetku navrhuji rozšířit stávající funkcionalitu systému o oblast elektronického zpracování požadavku a evidence nákladů. V souvislosti se sledování nákladů pak doporučuji provést integraci systému FAMA+ s ekonomickým systémem společnosti RCO. Rozvoj systému navrhuji realizovat doplněním stávajícího řešení o modul ŽÁDANKOVÝ SYSTÉM a modul ZAKÁZKA.

Modul ŽÁDANKOVÝ SYSTÉM umožňuje zadávání elektronických požadavků, jejich schvalování a kontrolu plnění, čímž významně zrychluje a zprůhledňuje komunikaci mezi odběratelem a dodavatelem zboží či služeb. Dále přesně dokumentuje smluvní závazky a umožňuje vystavování objednávek, rozúčtování služeb či efektivní plánování zakázek a zdrojů.

Modul ZAKÁZKA umožňuje evidovat náklady a přiřazovat je plochám či zařízením, druhům činností, pracovníkům a nákladovým střediskům. Systém následně poskytuje agregované výstupy ve struktuře a časovém rozlišení dle potřeb uživatele. Na základě průběžného vyhodnocování těchto informací lze realizovat optimalizaci jednotlivých procesů a souvisejících nákladů.

Modul ZAKÁZKA

Pomocí modulu Zakázka lze evidovat všechny požadavky na údržbu, dodávku služeb, provozní úkoly, položky plánované údržby, revizí a prohlídek a další požadované procesy facility managementu. Zakázku lze plánovat jak termínově, tak i z pohledu strukturovaných **potřebných zdrojů**. Je možné ji plánovat etapovitě po jednotlivých úkolech, více zakázek lze spojovat v projekt, dlouhodobé a servisní zakázky lze nastavit jako průběžné plnění s příslušnou fakturací apod. [7]

Náklady zakázky lze členit do několika skupin:

a) Materiál

Je umožněn výběr z katalogu MTZ. Uživatel zadává plánovaný a skutečný počet MJ, cena je převzata z katalogu.

b) Lidské zdroje

Strana plánu sleduje plánovaný počet hodin pro profesi a příslušného pracovníka. Na straně skutečnosti je pak zadáván konkrétní pracovník. Jako náklad je alokován počet odpracovaných hodin násobený příslušným tarifem. K základní sazbě lze přidat mzdové příplatky z tabulky mzdových složek.

c) Technické zdroje (nástroje, dopravní prostředky...)

Lze naplánovat a zapsat využití technického zdroje. TZ je vybírán z katalogu TZ, kde je oceněn hodinovou, kilometrickou či jinou sazbou.

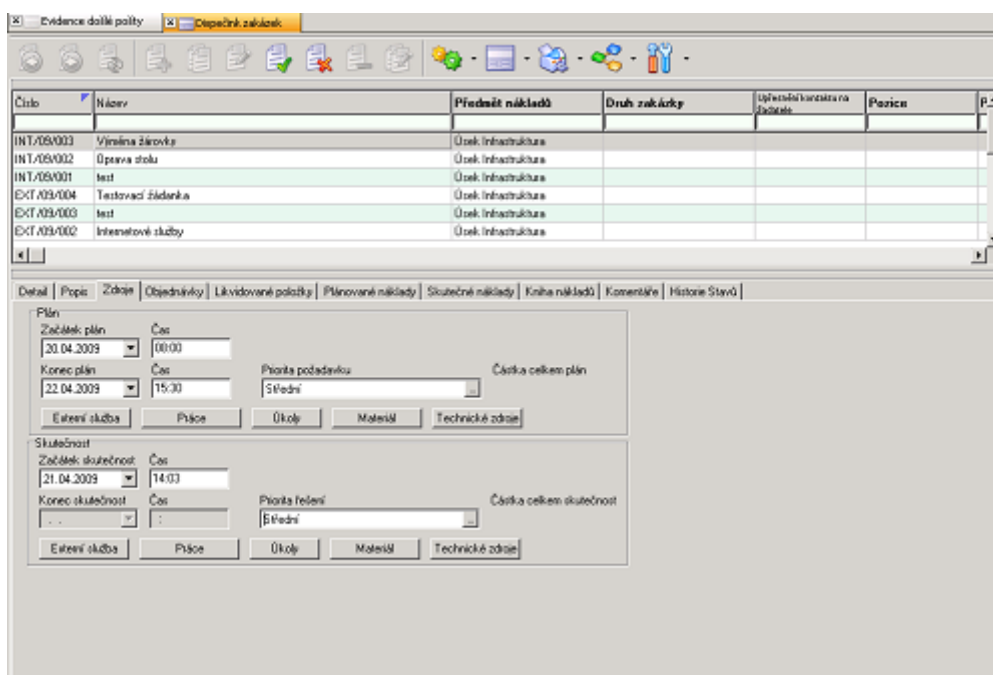
d) Externí zdroje

Slouží pro zápis ostatních nákladů zakázky, nárokovaných externím subjektem. Typicky je to přijatá fakturace. [7]

Záznam v modulu Zakázka vzniká následujícími způsoby:

- manuálním vytvořením žádanky či zakázky přímo v aplikaci,
- zadáním intranetové (internetové) žádanky,
- jako produkt termínového plánu či vygenerování z šablony vybraného pracovního postupu (modul Termínové plánování a postupy).

Tyto způsoby lze vzájemně kombinovat, vytvořenou zakázku je možné libovolně upravovat ručně. Pokud zakázka pochází z pracovního postupu či termínového plánu, je automaticky věcně naplánována. Z položek věcného plánu zakázky lze provádět objednávky MTZ a prací (modul Řízení externích služeb). Je sledován čas zahájení a čas ukončení práce každé zakázky a priorita zakázky (jak z pohledu zadavatele, tak realizátora). [7]



Obr. č. 13 – Příkladová obrazovka modulu ZAKÁZKA[7]

Modul ŽÁDANKOVÝ SYSTÉM

Jedná se o nadstavbu systému FAMA+ pro internetové/intranetové prostředí. Pomocí tohoto modulu jsou zasílány požadavky na realizaci zakázky údržby, servisu či jakékoliv další služby. Touto službou bývá zadáván požadavek na opravu, rekonstrukci, požadavek na nákup a zásobování, dopravu, změnu servisních skutečností, různé typy rezervací a blokad technických prostředků či náhradních dílů, techniky a podobně.

Zadavatel požadavku, což bude v případě RCO nájemce, může současně sledovat stav plnění požadavku v celém procesu work-flow. Systém umožňuje tvorbu podzakázek, definici finančních zdrojů pro financování požadavku a připojení příslušné externí dokumentace.

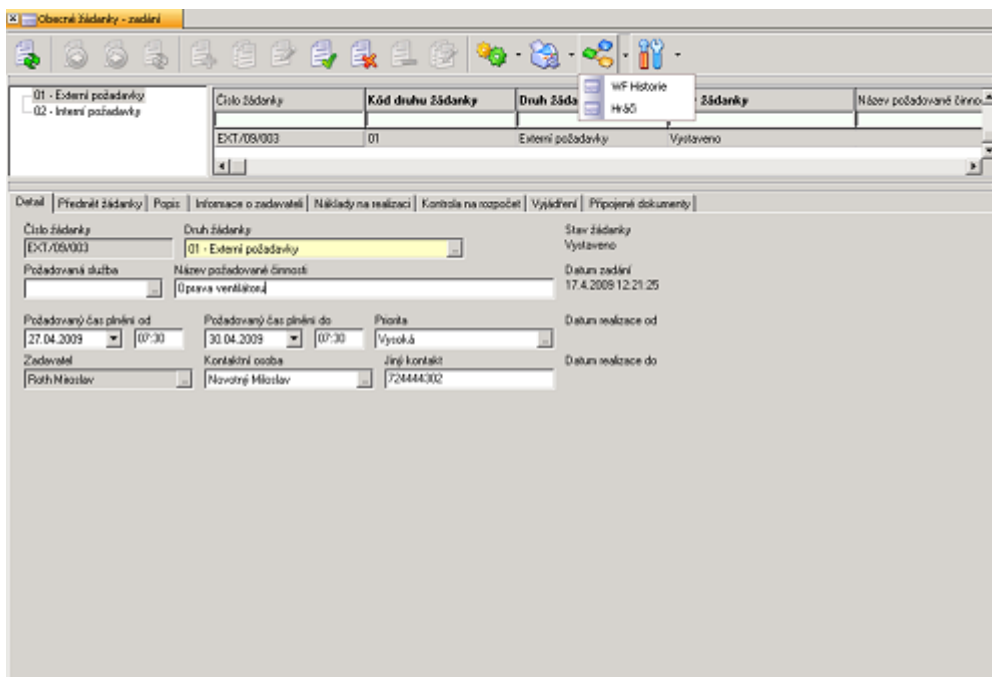
Využívání žádankového systému není vázáno na užití aplikace FAMA+, to znamená, že je možné zadávat požadavky a sledovat jejich uskutečnění bez nutnosti vlastnit licenci IS FAMA+ na straně zadavatele požadavku. Internetové prostředí tak umožňuje použití nadstavby libovolnému počtu uživatelů.

Zadání požadavků předchází přihlášení se svým jménem a heslem, což současně definuje příslušnou roli uživatele v systému a jeho pozici v organizační struktuře.

Pro zadání požadavků slouží formulář, zobrazený ve standardním prohlížeči HTML stránek, ve kterém zadavatel definuje základní informace pro zadání požadavků a své potřeby. Po odeslání požadavku se tento automaticky zapíše do aplikace IS FaMa+ v modulu Zakázky pro další zpracování.

V příslušném nastavení procesů work-flow **musí být** nastavena následná operace po přijetí požadavku, a sice odeslání e-mailu o přijetí požadavku na odpovědného pracovníka RCO. V systému je možné nastavení i odesílání SMS.

Příslušný pracovník RCO, odpovědný za realizaci zakázek pak bude postupovat podle definovaných pracovních postupů. Změnu jednotlivých stavů vyřízení zakázek lze současně sledovat prostřednictvím této nadstavby. Zadavatel si tak bude moci kdykoliv ověřit, jak práce na vyřízení zadaného požadavku postupují a přijmout případná opatření, pokud zakázka – požadavek není realizována.



Obr. č. 14 – Příkladová obrazovka modulu ŽADANKA [7]

Domnívám se, že výše popsané rozšíření informačního systému umožní společnosti RCO respektive úseku INFRASTRUKTURA získat souhrnné informace pro efektivní řízení a optimalizaci prováděných činností a poskytovaných služeb. Tyto činnosti mohou být chápány jako podpůrné a vedlejší, ale svými náklady a výsledky se významně podílejí na celkovém hospodaření RCO. Optimalizace jejich řízení na základě uplatnění sw podpory může v budoucnu napomoci zejména redukcí provozních výdajů na údržbu ale i poskytnou relevantní informační zdroj pro strategické plánování a optimalizaci prostředků.

4 ZÁVĚR

V mé práci jsem se snažil popsat a analyzovat současnou situaci v oblasti facility managementu a využití moderní SW aplikace pro řízení a správu budov na konkrétním objektu Regionálního centra Olomouc. Po krátkém teoretickém úvodu týkajícího se základního přehledu o problematice facility managementu jsem popsal jednotlivé moduly používaného SW v Regionálním centru Olomouc a jejich využití pro jednotlivé složky správy budovy.

Lze říci, že stávající implementace informačního systému FAMA+ plní roli především evidenční, tedy umožňuje pracovníkům úseku infrastruktura (a úseku Výroba) uchovávat základní technicko-stavební informace o spravovaném majetku včetně projektové dokumentace, evidovat termíny revizí a prohlídek a zápůjčky drobných předmětů a v neposlední řadě evidovat a vyhodnocovat základní informace o uzavřených pronájmech. V případě modulu „Inventarizace se pak jedná o podporu periodického procesu inventur majetku s využitím technologie čárového kódu.

I když rozhodnutí využít sw podpory považuji z pohledu mé práce jako jednoznačně přínosné, nepovažuji stávající rozsah řešení za dostačující

Pro řízení a správu objektů je v dnešní době potřeba obrovské množství informací a dat, bez kterých se moderní řízení a správa objektů nedá kvalitně vykonávat. Bez použití aplikačního SW pro oblast facility managementu je celkové řízení moderní budovy v dnešních podmínkách takřka nemožné. Za hlavní přednost použití SW pro řízení a správu budov považuji soustředění všech potřebných informací a dat o příslušném objektu v jednotné databázi aplikačního SW a tím jejich snadnou a rychlou dostupnost. Za významnou výhodu považuji rovněž modulárnost SW, která umožňuje strukturovat přístupová práva a odpovědnosti pracovníků za jednotlivé moduly. Jedná se zejména o aktualizaci a především využití získávaných informací a dat. Nevýhodou je potřeba většího časového úseku pro počáteční naplnění SW databáze daty a s tím spojené velké množství spotřebované lidské práce. Tato nevýhoda však přetrvává jen při zavádění aplikačního SW, průběžná aktualizace již není tolik časově náročná.

Metoda řízení podpůrných procesů, praktikovaná pomocí informačního systému poskytuje úseku infrastruktury v RCO souhrnné informace pro efektivní řízení a optimalizaci těchto vedlejších činností a procesů. Tyto činnosti jsou chápány

sice jako podpůrné, ale svými náklady a výsledky se významně podílejí na celkovém hospodaření organizace. Optimalizací jejich řízení na základě facility managementu přináší: redukci provozních nákladů, snížení prostorových nároků, strategický přehled pro plánování, zpřesnění účetnictví a inventarizace, rozdělení nájemného a odpisů, optimalizaci prostředků a přesnou adresaci nákladů.

Za velmi důležitou považuji také zpětnou vazbu od nájemců, která může být jakýmsi protipólem kvality poskytovaných služeb a přímým odrazem spokojenosti uživatelů pronajatých prostor. Zajištění této zpětné vazby lze dosáhnout např. pomocí dotazníku, který jsem v rámci své práce navrhnul a použil.

Příloha č. 1 - Dotazník

DOTAZNÍK

k hodnocení poskytovaných služeb společností Regionální centrum Olomouc s.r.o.

1) Informace o respondentovi

Prosíme o vyplnění Vašich identifikačních údajů, abychom mohli lépe zařadit Vaše odpovědi

Společnost:

Jméno a příjmení:

Kontakt tel./email:

Datum vyplnění dotazníku:

2) Poskytované prostory

Jak Vám vyhovují pronajaté prostory?	1	2	3	4	5	N
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Poznámka:

.....

3) Poskytované služby

Jak jste spokojeni s poskytovanými službami?	1	2	3	4	5	N
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Poznámka:

.....

Máte potřebu další služby, kterou RCO neposkytuje? Pokud ANO, jakou?

Poznámka:

.....

Vezmete-li v úvahu všechny Vaše zkušenosti spojené s našimi službami, doporučili byste naše služby i jiným zákazníkům?

rozhodně ano

pravděpodobně ano

pravděpodobně ne

rozhodně ne

ANOTACE

Příjmení a jméno autora:	Novotný Miloslav
Instituce:	Moravská vysoká škola Olomouc o.p.s.
Název práce:	Facility Management v Regionálním centru Olomouc
Vedoucí práce:	Ing. Vlastimil K. Vyskočil
Počet stran:	51
Počet příloh:	1
Rok obhajoby:	2009
Klíčová slova:	Facility Management, podpůrné procesy

Anotace v českém jazyce

Ve své práci jsem se zabýval tématem facility managementu v Regionálním centru Olomouc v návaznosti na užívaný SW FAMA+ pro evidenci a správu majetku. V souvislosti se sledováním nákladů jsem doporučil provést integraci systému FAMA+ s ekonomickým systémem RCO. Rozvoj systému navrhuji realizovat doplněním o další SW moduly.

Anotace v anglickém jazyce

Author has dealt with theme of facility management in Regional centre Olomouc in connectedness with SW FAMA+ used for evidence and control of assets. In connection with the monitoring of cost author has suggested a integration of system FAMA+ with economical system RCO. The development of system is advised to realize complement with next SW moduls.

Seznam příloh:

Příloha č.1 – Dotazník

Seznam použitých zdrojů:

- [1] Podpůrné procesy a snižování nákladů (Facility management)
Vlastimil K. Vyskočil, Ondřej Štrup;
Professional Publishing 2003, ISBN 80-86419-45-2
- [2] Facility management a Public Private Partnership
Vlastimil K. Vyskočil, Ondřej Štrup, Marek Pavlík;
Professional Publishing 2007, ISBN 978-80-86946-34-4
- [3] Facility Management – metoda řízení podpůrných činností
Vlastimil K. Vyskočil, Ondřej Štrup
Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava, Ostrava 2007
- [4] Pasporty domů, bytů a nebytových prostor
Alena Kmochová, Eva Musilová, Ing. Helena Nováková
Polygon 1996, ISBN 80-85967-39-1
- [5] RECONSTRUCTION s.r.o., Pasportizace,
poslední aktualizace 2006
Dostupné z: <<http://www.recon.cz/pasport.htm>>
- [6] IT SYSTEMS 7-8/2007, Řízení údržby průmyslového areálu,
poslední aktualizace 2007, ISSN 1802-615X
Dostupné z: <<http://systemonline.cz/it-asset-management/rizeni-udrzby-prumysloveho-arealu.htm>>
- [7] interní materiály firmy TESCO SW
- [8] interní materiály firmy Regionální centrum Olomouc

Seznam ilustrací:

- Obrázek č.1** – Definice 3P
- Obrázek č.2** – Procesy facility managementu
- Obrázek č.3** – Postavení facility manažera ve firmě
- Obrázek č.4** – Budova RCO2, pohled na areál RCO
- Obrázek č.5** – Organizační schéma RCO
- Obrázek č.6** – Logo produktu IS FAMA+
- Obrázek č.7** – Příkladová obrazovka modulu Pasport
- Obrázek č.8** – Příkladová obrazovka modulu Termínové plánování
- Obrázek č.9** – Příkladová obrazovka modulu Inventarizace
- Obrázek č.10** – Příkladová obrazovka modulu Zápůjčky
- Obrázek č.11** – Příkladová obrazovka modulu Řízení nájemních vztahy
- Obrázek č.12** – Příkladová obrazovka modulu Spisovna a podatelna
- Obrázek č.13** – Příkladová obrazovka modulu Zakázky
- Obrázek č.14** – Příkladová obrazovka modulu Žádanka

Seznam tabulek:

- Tabulka č.1** – Osnova certifikačních zkoušek facility manažerů podle asociace IFMA
- Tabulka č.2** – Přehled činností úseku INFRASTRUKTURA

Seznam grafů:

- Graf č.1** – Vyhodnocení možnosti sledování průběhu a stavu plnění požadavků

Seznam zkratk:

- 1.** **IFMA** – mezinárodní asociace pro Facility Management
- 2.** **FM** – Facility Management
- 3.** **outsourcing** – vznikl spojením zkratk anglických slov: outside resource
- 4.** **CAFM** – Computer Aided Facility Management (počítačem řízený Facility Management)
- 5.** **IT** – informační technologie
- 6.** **IS** – informační systém
- 7.** **SW** – software, počítačový program
- 8.** **RCO** – Regionální centrum Olomouc
- 9.** **CAD** – Computer Aided Design (systém grafického prostředí a výkonné databázové jednotky)