

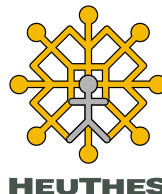
# **System ISOF w PZN**

## **By sprostać wysokim wymaganiom klientów**

### **Studium przypadku**



**Przedsiębiorstwo Zarządzania Nieruchomościami Sp. z o.o.**  
ul. Niekańska 35  
03-924 Warszawa  
[www.pzn.com.pl](http://www.pzn.com.pl)  
tel.: (22) 518 88 00  
sekretariat@pzn.com.pl



**HEUTHES Sp. z o.o.**  
ul. Koński Jar 8/30  
02-785 Warszawa  
[www.isof.pl](http://www.isof.pl)  
tel.: (91) 460 89 74  
marketing@heuthes.pl

### **O firmie PZN**

Przedsiębiorstwo Zarządzania Nieruchomościami Sp. z o.o. istnieje na rynku od 1996 r. i obecnie jest jedną z najważniejszych firm w branży. Zasadniczą częścią działalności PZN jest szeroko pojęte profesjonalne zarządzanie nieruchomościami. Oferta firmy obejmuje:

- administrację wspólnot mieszkaniowych,
- obsługę techniczną budynków,
- obsługę księgową wspólnot,
- utrzymanie czystości i pielęgnację obiektów zielonych,
- inwestycje budowlane, adaptacje i aranżacje meblowe,
- pośrednictwo w obrocie nieruchomościami i usługi konsultingowe,
- techniczną ochronę mienia,
- kontrole inwestycji realizowanych w ramach kredytów budowlanych,
- inwentaryzację środków trwałych.

Wszechstronne usługi świadczone przez PZN przyczyniają się do ograniczenia kosztów związanych z zarządzaniem nieruchomościami, a także wyręczają właścicieli nieruchomości w załatwianiu uciążliwych obowiązków. W konsekwencji stale rośnie powierzchnia obiektów obsługiwanych przez PZN. Obecnie wynosi ona ponad 690000 m<sup>2</sup>. To blisko 2000 placówek, wśród których znajdują się renomowane banki, firmy, urzędy, instytucje użyteczności publicznej oraz wspólnoty mieszkaniowe z różnych części kraju.

Oprócz warszawskiej centrali, PZN posiada oddziały w Lublinie, Łodzi i Szczecinie, a także sieć Terenowych Ekip Technicznych, które obejmują swoim zasięgiem całą Polskę. Pracę tych ekip koordynuje Call Center, działające przez 24 godziny na dobę. Firma zatrudnia ok. 900 pracowników. Od 2004 roku posiada certyfikat ISO 9001:2000 w zakresie zarządzania i administrowania nieruchomościami.

### **O firmie Heuthes**

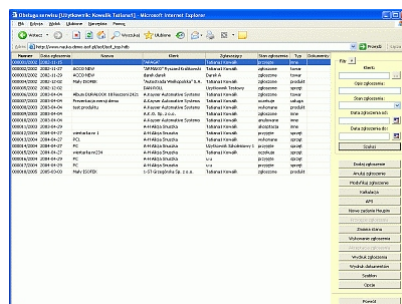
HEUTHES istnieje na rynku oprogramowania dla przedsiębiorstw i bankowości od 1989 roku. Według raportu Teleinfo 500 firma zajmuje 8 pozycję wśród największych producentów oprogramowania finansowo-bankowego oraz 31 pozycję wśród największych krajowych producentów oprogramowania. Jakość produktów firmy podkreśla znaczna liczba ich wdrożeń w największym banku Europy Środkowo-Wschodniej PEKAO SA (UniCredit Group - siódma co do wielkości

grupa bankowa w Europie) oraz w bankach BGŻ SA, GBW SA, DnB Nord Polska SA, MRB SA i w wielu przedsiębiorstwach. Oferta firmy obok systemów dla banków obejmuje produkty dla firm. Na bazie Infostrady Biznesowej powstał ISOF będący rozwiązaniem klasy ERP, zawierającym rozbudowany CRM oraz DMS.

## PZN a ISOF

Przedsiębiorstwo Zarządzania Nieruchomościami to podmiot gospodarczy, który świadomie i konsekwentnie usprawnia swój system zarządzania. W takiej sytuacji decyzja o zakupie systemu informatycznego wspomagającego obsługę firmy stanowiła niejako naturalny etap rozwojowy. Po analizie dostępnych na rynku rozwiązań okazało się, że w kryteria PZN optymalnie wpisuje się system ISOF firmy HEUTHES. PZN zdecydowało się w pierwszej kolejności na użycie w trybie SaaS (Software as a Service, wynajem oprogramowania) następujących modułów:

- CRM Serwisowy z opcją Kosztorysowania,
- CRM Marketingowy,
- DMS (Document Management System),
- Magazyn,
- Fakturowanie (sprzedaż).



Wybór systemu ISOF ze względu na sposób funkcjonowania PZN wydawał się

wręcz oczywisty. Produkt firmy HEUTHES pozwala na zarządzanie firmą czy poszczególnymi procesami z dowolnego miejsca, o dowolnej porze przy użyciu komputera z dostępem do Internetu. Działa równie dobrze na komputerach stacjonarnych, jak i na notebookach. Dzięki temu umożliwia łatwe stworzenie zintegrowanego systemu informatycznego firmom terytorialnie rozproszonym, posiadającym mobilnych pracowników, z jakich np. składają się Terenowe Ekipy Techniczne PZN. Sparametryzowanie systemu ISOF pod kątem PZN, a następnie wdrożenie i optymalne wykorzystywanie jego możliwości sprawiło, że doszło do zjawiska ustandaryzowania procesów obsługi klienta w skali całej firmy. Rozproszona struktura PZN wcześniej bardzo to utrudniała i dopiero wspólny system informatyczny skutecznie wpłynął na ich ujednoczenie. Dzięki temu sposób załatwiania spraw z klientami zarówno w Warszawie, jak i Szczecinie, Łodzi czy Lublinie, niezależnie od pracowników dokonujących faktycznej obsługi, zaczął wyglądać identycznie. Dodatkowo funkcjonalność systemu ISOF przełożyła się na uproszczenie wewnętrznych procedur w firmie, co z kolei zaowocowało lepszym ukierunkowaniem na potrzeby klientów. Szczególnie CRM serwisowy przyczynił się do organizacyjnego usprawnienia procesu obsługi w tak newralgicznym obszarze, jak usuwanie awarii urządzeń i instalacji w obiektach podległych PZN. To właśnie z CRM serwisowym powiązane zostały pozostałe moduły systemu ISOF. Dzięki temu użytkownik po wykonaniu kosztorysu danego zgłoszenia serwisowego, zyskał możliwość automatycznego wystawiania dokumentów magazynowych (dla pozycji z kosztorysu, np. potrzebnych do naprawy części zamiennych) oraz faktur związanych z realizacją zgłoszenia (koszty części, koszty robocizny). Z kolei integracja z DMS pozwoliła na łączenie z określonym zgłoszeniem różnego rodzaju dokumentów np. kart gwarancyjnych, umów, a także dokumentacji technicznej.

## W stronę Portalu serwisowego

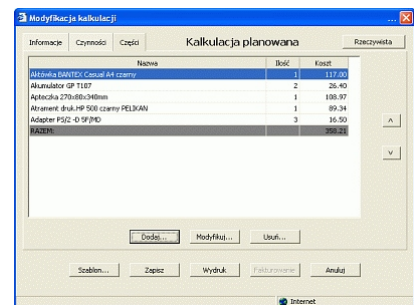
Blisko dwuletnie doświadczenia związane z użytkowaniem systemu ISOF skłoniły PZN do szukania kolejnych sposobów udoskonalania kanałów komunikacji z klientami. Chodziło przede wszystkim o lepszą obsługę zdarzeń związanych z serwisem. Okazało się bowiem, że część klientów, idąc w ślad za nałożonymi na nich wysokimi rygorami efektywności

i sprawozdawczości, chce posiadać narzędzie informatyczne pozwalające na bezpośredni kontakt z systemem PZN. Narzędzie, które umożliwiłoby zgłaszanie usług o charakterze serwisowym ale również podgląd stanu ich realizacji czy akceptowanie wykonanych prac. Założono, że dany klient w wycinku dotyczącym swojej firmy powinien mieć możliwość wprowadzać dane do systemu PZN (np. zgłosić awarię), a następnie z tych danych swobodnie korzystać. Jednocześnie ten sam klient nie powinien mieć faktycznego dostępu do wewnętrznego systemu PZN, zawierającego informacje o wszystkich klientach. Zespół projektowy HEUTHES, zaproponował firmie PZN rozwiązanie w postaci systemu o nazwie Portal serwisowy.

## Portal serwisowy

Twórcy portalu serwisowego zaprojektowali go tak, aby mógł zostać sprzężony z ISO F w PZN, ale jednocześnie, aby stanowił moduł "wystawiony na zewnątrz" systemu. Samo wdrożenie trwało około tygodnia i wymagało przeszkolenia osób mających pracować z portalem zarówno po stronie PZN, jak i po stronie jego klientów. Portal za pośrednictwem Internetu pozwala klientom PZN na:

- szybkie i wygodne zgłaszanie zdarzeń serwisowych bez konieczności kontaktowania się z telefonicznym centrum zgłoszeniowym (Call Center PZN) czy poprzez pocztę elektroniczną,
- monitoring stanu zaawansowania poszczególnych działań i usług,
- analizowanie zdarzeń w określonym przedziale czasowym,
- akceptowanie zrealizowanych zleceń lub ich odrzucanie,
- wpisywanie uwag,
- stały dostęp do informacji,
- raportowanie.



Zgłoszenia wprowadzane do portalu trafiają automatycznie do bazy systemu ISO F w PZN, co umożliwia ich natychmiastową obsługę. Analiza nowego zgłoszenia serwisowego pozwala na sprawne planowanie jego realizacji (np. zlecenie naprawy przez Terenową Ekipę Techniczną), zamawianie części, pilnowanie sposobu realizacji. Z zebranych w ten sposób danych można tworzyć różnego rodzaju raporty obrazujące sposób obsługi klientów, koszty serwisu, itd. Dzięki powiązaniu informacji przechowywanych w CRM o obiekcie czy sprzęcie posiadanym przez klienta, z dokumentacją o tym sprzęcie zawartą w DMS, można prześledzić historię napraw danego urządzenia, jak również sprawdzić czy zgłoszenie będzie obsługiwane w ramach napraw gwarancyjnych. Portal serwisowy gwarantuje klientowi zawsze jednolity sposób obsługi i sprawia, że zarówno usługodawca, jak i usługobiorca pracują na jednej bazie informacyjnej. Jego uruchomienie przyczyniło się do maksymalnego uproszczenia obsługi zgłoszeń serwisowych. Dodatkowo jako alternatywny kanał komunikacji odciąża telefoniczne centrum zgłoszeniowe PZN, czyli Call Center.

## Przykładowe zdarzenie serwisowe w PZN

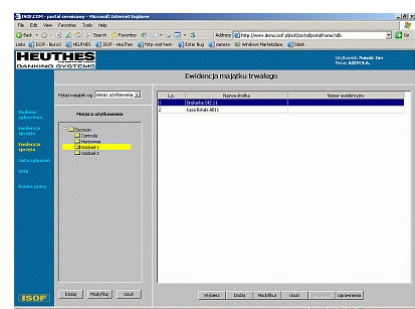
W godzinach wieczornych pracownik ochrony szczecińskiej filii jednego z dużych banków, będącego klientem PZN, zauważył, że przestało działać ogrzewanie. Udał się do pomieszczenia gospodarczego, gdzie zainstalowano piec gazowy i stwierdził, że najprawdopodobniej uległ on uszkodzeniu. Od razu zadzwonił do kierownika administracji placówki i powiadomił go o zaistniałym zdarzeniu. Kierownik, jako przedstawiciel klienta PZN posiadającego możliwość korzystania z portalu serwisowego, przystąpił do działania. Dysponując komputerem i dostępem do Internetu, uruchomił portal, gdzie dokonał zgłoszenia awarii. Od tego momentu za sprawę awarii staje się odpowiedzialne Przedsiębiorstwo Zarządzania Nieruchomościami. Osoba pełniąca dyżur w centrum zgłoszeniowym (Call Center PZN), działającym

24 godziny na dobę, widząc nowe zgłoszenie od klienta, rejestruje je w CRM serwisowym systemu ISOF i nadaje mu status zgłoszenia „przyjętego”. Jednocześnie korzystając z modułu kosztorysowania przystępuje do tworzenia kalkulacji, która podpisana zostaje do zgłoszenia. Kalkulacja zawiera wstępne szacowane koszty robocizny serwisanta i koszt dojazdu do klienta (w każdym momencie kalkulację można uzupełnić o kolejne pozycje). Z karty gwarancyjnej pieca gazowego zapisanej w DMS, pracownik PZN dowiadyuje się, że okres gwarancji pieca zainstalowanego w szczecińskiej filii minął już ponad rok temu, a tym samym stwierdza, że dane zgłoszenie nie będzie się wiązało z naprawą gwarancyjną. Następnie sprawdza dostępną sieć Terenowych Ekip Technicznych i przyporządkowuje do zgłoszenia serwisanta odpowiedzialnego za wykonanie naprawy, a także nadaje zgłoszeniu status „w naprawie”. Serwisant, należący do Terenowej Ekipy Technicznej ze Szczecina, powiadomiony o konieczności jak najszybszego podjęcia działań, udaje się do filii banku, by na miejscu dokonać oględzin uszkodzonego pieca. Półgodzinny rekonesans umożliwia serwisantowi rozpoznanie istoty problemu. Okazuje się, że uszkodzeniu uległa pompa, dość powszechna usterka w tego typu piecach. Kontaktuje się z centrum zgłoszeniowym i informuje o ustaleniach. Dyżurny z centrum zgłoszeniowego, prowadzący sprawę, dzięki powiązaniu CRM serwisowego z modulem magazynowym, stwierdza, że uszkodzona część jest dostępna w szczecińskim magazynie PZN. Wystawia odpowiednie dokumenty magazynowe pozwalające pobrać pompę serwisantowi. Jednocześnie w kalkulacji umieszcza informacje o kosztach części i dokonuje korekty kosztów robocizny. Następnego dnia rano, serwisant pobiera pompę z magazynu. Potem udaje się do banku i montuje ją w piecu gazowym. O godzinie 9 rano piec znów funkcjonuje. Serwisant informuje centrum zgłoszeniowe PZN o zakończeniu prac związanych z tym zgłoszeniem. Tym samym zgłoszenie uzyskuje nowy status, „wykonane”. Kierownik administracji filii banku po przyjeździe do pracy stwierdza, że uszkodzenie pieca zostało usunięte i że ogrzewanie działa bez problemu. Loguje się do portalu serwisowego i akceptuje wykonanie zlecenia naprawy. To z kolei pozwala PZN przystąpić do wystawienia faktury, która odpowiada pozycjom zawartym we wcześniej, na bieżąco, przygotowywanej kalkulacji.

## Co dalej?

System ISOF sparametryzowany na potrzeby PZN nie wyczerpuje oczywiście możliwości dalszej jego rozbudowy. Kolejne elementy, o które można wzbogacić ISOF, a tym samym zyskać większą sprawność systemu zarządzania to:

- FK, z automatycznym dekretowaniem faktur, dokumentów magazynowych oraz zaawansowanym systemem raportowania i controllingu,
- Windykacja należności,
- Faktury zakupu,
- Majątek trwały,
- CRM operacyjny,
- CRM analityczny,
- Centrum dowodzenia (raporty dla kierownictwa, BSC).



Pełna dokumentacja możliwości systemu ISOF oraz w pełni funkcjonalne demo są dostępne na stronie [www.isof.pl](http://www.isof.pl).