



IFMATM

International Facility Management Association

**Czech Republic
Chapter**

Rozšíření činností FM týmu o měkké služby



Mezinárodní konference fa**city**

Jak to začalo?

Rok 1999



Alstanet ve zkratce

- Třicet tisíc uživatelů
- Tisíce evidovaných nemovitostí
- Stovky tisíc evidovaných technologií
- Desítky tisíc plánů údržby
- Téměř dva miliony požadavků v Helpdesku

- Deset serverů ve třech telehouse
- Silver partner Microsoft

Naše proměna

Rok 2019, po 20 letech



Co se u nás změnilo?

- Dvakrát jsme se přestěhovali
- Úplně jsme opustili weby, hostingy, intranety, plná koncentrace pouze na AFM
- AFM vyrostlo, máme široké portfolio modulů, které pokrývá většinu významných procesů korporátů i středních firem
- AFM má třetí generaci, moderní, rychlou a on-line aplikaci
- Stoupají nároky na bezpečnost dat, úspěšně procházíme penetračními testy



Co se u nás nezměnilo?

- Naším cílem je stále komplexní podchycení procesů!
- Facility nevnímáme pouze jako údržbu, ale jako všechny podpůrné procesy
- Stále nabízíme plně webové řešení, vzpomínáte na rychlost připojení před dvaceti lety?!?
- Stále jsme malý tým, který je flexibilní vašim přáním
- Dlouhodobě stabilní tým 15 zaměstnanců
- Stále neumíme získat do týmu dostatek žen, Evka s Petrou jsou světlá výjimka
- Pořád chodím pozdě ☹

Zajímavé statistiky

Máme už 112 klientů!

Našimi nejstaršími klienty jsou **T-Mobile** a **Komerční banka**

Naším nejstarším **FMP** klientem bylo **AB Facility**, dnes **Atalian**

Naším nejstarším **Property** klientem je **HB Reavis**

Nejčastěji nasazujeme moduly v kombinaci základ + Helpdesk, případně rozšířené o Technologie + Plánovaná údržba

Nejdelší implementace nám trvala 19 měsíců, ale třeba „údržbu“ zvládneme nastavit v base verzi i za 2 týdny!

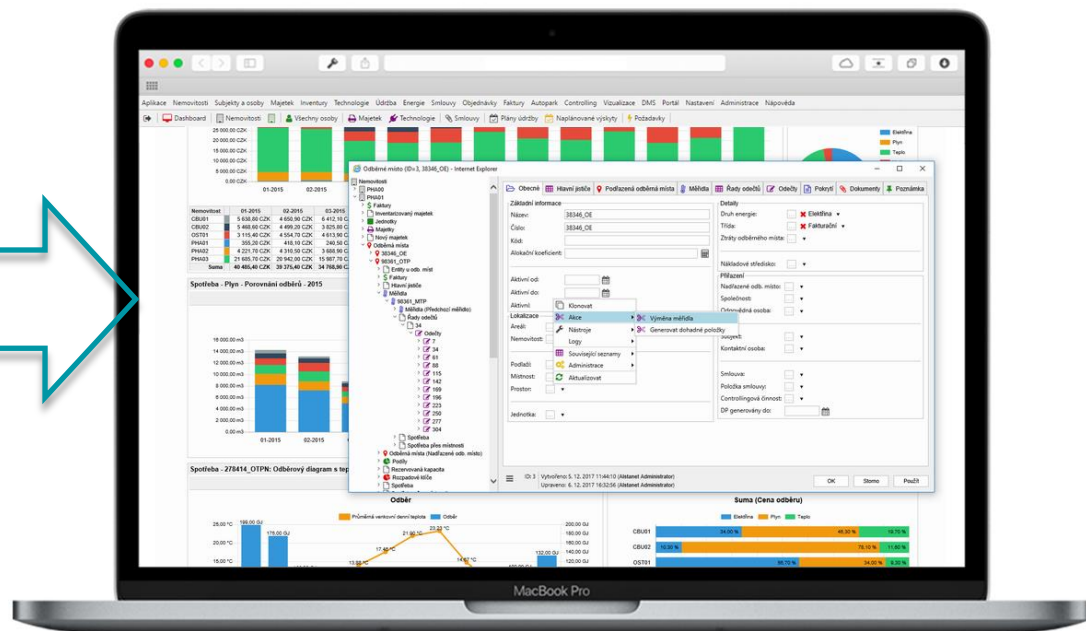
Celkem už máme 9 zemí, 5 jazyků, čtyři měny

Produkt AFM

- plně CLOUD řešení
- moderní CAFM, resp. EAM aplikace splňující nejnáročnější požadavky uživatelů stejně dobře jako technické a bezpečnostní standardy běžné pro enterprise aplikace
- modulární aplikace AFM sestávající **z více než 25 modulů**

Oblast nasazení:

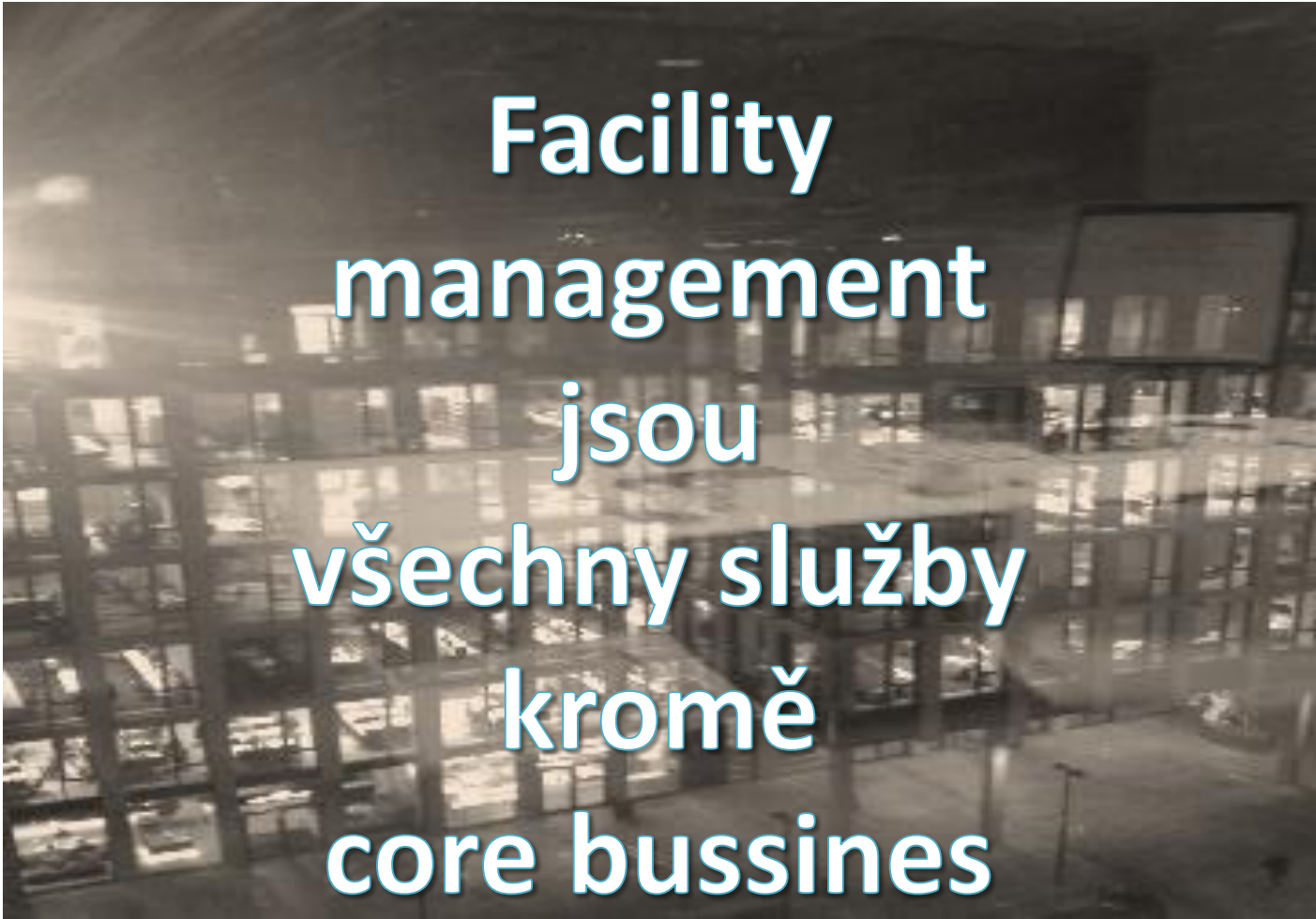
- Pasport nemovitostí a areálů
- Řízení nájemních a dalších smluvních vztahů
- Technologický pasport
- Řízení operativní a plánované údržby
- Evidence majetku a řízení inventur
- Řízení využití prostoru (spaceplanning), stěhování
- Řízení vozového parku
- Energetický management



Taky chcete jít dál?

My Ano!





**Facility
management
jsou
všechny služby
kromě
core bussines**

Příklady podpůrných služeb

ŠKODNÍ
UDÁLOST

BEZPEČNOST

VYŘAZOVÁNÍ
MAJETKU

REKLAMACE

ÚDRŽBA

PŘIJÍMÁNÍ
ZAMĚSTNANCŮ

ENERGIE

PRÁVNÍ SLUŽBY

ÚKLID

INVENTURY

AUTOPARK

POŘIZOVÁNÍ
MAJETKU

ÚČETNICTVÍ

DROBNÁ
HOTOVOST

TAXI

TELEFONY

DOCHÁZKA

SLUŽEBNÍ CESTY

VZDĚLÁVÁNÍ

BENEFITY

Kdo podpůrné služby realizuje



FM

- Úklid
- Helpdesk
- Plánovaná údržba
- Energie
- Bezpečnost

Ekonom. útvar

- Inventory
- Účetnictví
- Vyřazování majetku
- Škodní komise
- Drobná hotovost

HR

- Přijímání zaměstnanců
- Docházka
- Vzdělávání
- Služební cesty
- Benefity

Kdo podpůrné služby realizuje



Ne, nemusí. FM tým
může převzít další služby.



Od technických procesů k plnému FM!



TRANSFORMACE



Proč je FM tým profi?

- Transformace může přinést nejenom úspory finanční ale i personální, a to díky zvýšení efektivity
- Úspory v personální části nevnímejme jako nutné snížení počtu zaměstnanců, ale naopak jako možnost navýšení jejich možné kapacity do dalších služeb
- Zde se nabízí skvělá příležitost pro rozšíření tvrdých „technických“ služeb o služby měkké „pro zaměstnance“



Transformace v praxi

- Pro FM tým je přirozené vykonávat pro zaměstnance různorodé činnosti od úklidu po řízení energetické spotřeby.

- **Správný FM tým disponuje**
 - Jednotnou komunikační platformou
 - Nástrojem pro řízení procesů
 - Zkušenostmi se službami
 - Schopnostmi používat Best Practice

Motivace k transformaci

- Jedno komunikační místo
- Měřená KPI
- Profesionalizace
- Dlouhodobé a měřitelné zvyšování kvality
- Prostě **PRODUKTIVITA** a **EFEKTIVITA**



Rozšíření o měkké služby

➤ Pracovní cesty

- Žádost o zajištění kompletní služební cesty
- Zahrnuje způsob dopravy, ubytování, stravování a dalších drobných výdajů
- Proces schvalování, zpracování a vyúčtování
- Možné propojení na půjčovnu automobilů

➤ Drobná vydání

- Zpracování hotovostních či kartových výdajů zaměstnanců
- Proces schvalování, zpracování a vyúčtování
- Propojení na mzdovou agendu

➤ Vyřazení majetku

- Proces sběru návrhů na vyřazení majetku (nepotřebnost, nefunkčnost)
- Interní burza nepotřebného majetku
- Externí odprodej, případně likvidace
- Tiskové sestavy, předávací a vyřazovací protokoly

Rozšíření o měkké služby

➤ Taxi služba

- Objednávky
- Proces schvalování, zpracování a vyúčtování
- Notifikační zprávy

➤ Nástup a výstup zaměstnanců

- Řízení procesů nástupu, výstupu a změny pracovních pozic
- Žádosti o dodatečné prostředky a služby stávajících zaměstnanců
- Proces schvalování a řízení průběhu
- Tiskové sestavy, předávací protokoly

➤ Home office

- Žádosti o home office a vzdálený přístup do sítě
- Proces zpracování žádostí, proces kontroly a proces reportingu
- Využitelné i v případě mateřské a rodičovské dovolené

Rozšíření o měkké služby

➤ Performance management

- Určení a vyhodnocování KPI vybraných zaměstnanců
- Měření plnění cílů a záznam všech hodnocení
- Propojení na mzdovou politiku a systém odměn

➤ Offsite Training

- Žádosti o externí vzdělávání
- Proces hodnocení a řízení rozvojových a vzdělávacích programů
- Proces schvalování, zpracování a vyúčtování

➤ Telefony

- Přidělování zaměstnaneckých telefonů a jejich příslušenství
- Vazba na organizační strukturu a pozici zaměstnance
- Sledování provozu volání
- Možnost čerpání benefitních programů, odkup telefonů atd.

Alstanet, s.r.o.

Děkuji Vám za pozornost, nějaké otázky?



Aleš Choutka, jednatel

Alstanet, s.r.o.

Freyova 1/12

Praha 9

mob.: +420 605 133 116

e-mail: ales.choutka@alstanet.cz