

system pro řízení servisních požadavků



V době stále rostoucí konkurence se otázka používání systémů EAM (Enterprise Asset Management - Správa podnikových hmotných prostředků) dostává do popředí zájmu managementu většiny společností. Tlak na efektivní správu svěřeného majetku a snižování nákladů na provoz a údržbu neustále roste.

Systém EVIDENCE umožňuje evidovat servisní požadavky od okamžiku jejich pořízení až do okamžiku úplného vyřešení s možností detailního sledování stavu rozpracovanosti, požadovaných i skutečných termínů řešení a finančního plnění.

Snižování nákladů je v poslední době poměrně frekventovaný pojem. Pokud se má snižování nákladů dotknout složitějších procesů, hledáme nástroje pomocí kterých dokážeme vytyčený cíl dosáhnout. Do této kategorie patří i aplikace zahrnované do oblasti **Facility Managementu**. Očekáváme od nich, že nám pomohou při správě nám svěřeného majetku a i k řízení údržby tohoto majetku. Systém EVIDENCE však nabízí uživatelům i unikátní **řešení propojující interní komunikaci s externí** - požadavky na servisní zásahy vznikající uvnitř organizace jsou v systému pořizovány, schvalovány a dále pak přiřazovány externím subjektům (nejčastěji dodavatelům servisních služeb) k jejich vyřešení. To vše v rámci jednoho systému. Odpadá nutnost mailové komunikace nebo pomocné evidence například pomocí MS Excel.

Systém EVIDENCE je vyvinut pro použití v prostředí internetu - je spustitelný v jakémkoliv webovém prohlížeči a je tedy dostupný všude tam, kde má uživatel možnost přístupu k internetu.

Připraven k použití

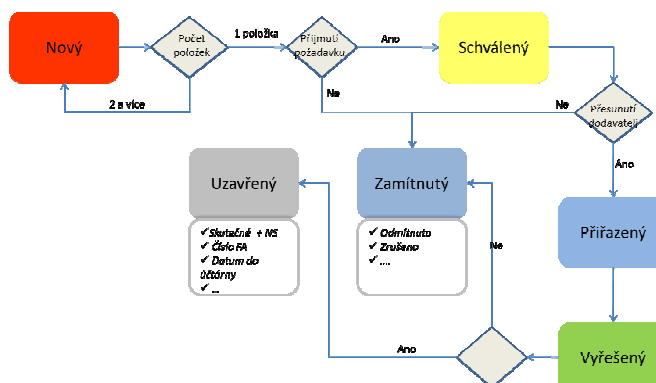
Systém EVIDENCE je připraven k použití. Starosti s implementací a provozem přenechte nám. Systém dodáváme formou **komplexního outsourcingu služeb** a pronájmu aplikace.

Doba implementace se pohybuje ve dnech!

Nevěříte? Optejte se nás.

Systém EVIDENCE slouží ke sledování objednávek vznikajících uvnitř organizace, k jejich schvalování a následnému přiřazování externím organizacím.

Řízení požadavků probíhá pomocí stavů, které jsou jednotlivým požadavkům přiřazovány. V praxi je pak nový požadavek označen stavem "NOVÝ" a například požadavek, který schválil nadřízený k realizaci, je pak označen stavem "SCHVÁLENÝ". Řízení požadavků tak probíhá jejich posouváním jednotlivými stavy, až do okamžiku jejich vyřešení. Vyřešené požadavky jsou pak v systému evidovány a dále vyhodnocovány, hlavně z pohledu finančních nákladů, termínů a včasnosti vyřešení, případně podle dalších parametrů.



Nastavení průběhu požadavků s barevným zvýrazněním stavů.

Řízení požadavků

Systém plně propojuje dvě oblasti procesů - interní, tj. komunikaci uvnitř společnosti a externí, kdy zapojuje do procesu vyřízení požadavků i externí subjekty, zpravidla dodavatele servisních služeb. Oba pohledy jsou striktně odděleny, kdy je externím uživatelům umožněno nahlížet pouze na vybraná data, ale přesto se plnohodnotně podílet na procesu vyřízení požadavků.

ID	Datum vyřízení	Autor	Elbika	P	Stav	Termín do	Předmět
001000	17.12.2010	001001	031 KRALUPY, Městská 731, (724011331)	nická	vyřezány (zastavila)	NS 11.2010	test
001001	05.11.2010	001001	037 BILINA, Přemysla 116, (724011377)	nická	nový	NS 11.2010	Náhrada v základním rozpisu
001001	05.11.2010	001108	108 DOBRUŠKA, Šolichova 59, (724012308)	nická	schválený	NS 11.2010	světlo
000999	05.11.2010	001001	148 MONOŘ, Husova 595, (724012348)	nická	schválený	NS 11.2010	MOPRO
001001	05.11.2010	001001	148 MONOŘ, Husova 595, (724012348)	nická	nový	NS 11.2010	objednávka oprav po přetavbě
001001	04.11.2010	001001	148 MONOŘ, Husova 595, (724012348)	nická	vyřezány (zastavila)	NS 11.2010	Chlazení
000999	04.11.2010	001001	012 HOSTIVÁŘ, Dvořákova 1043/2, (724011312)	nická	přijetí (zůsta)	NS 11.2010	vyklobo, zářivky
000998	04.11.2010	001001	570 BENEŠOV, Čechova 2126, (00678158)	nická	přijetí (zůsta)	NS 11.2010	osvětlení, zed
000998	04.11.2010	001001	170 MNĚŠEK POD BRDY, Pražská 1071, (724012370)	nická	přijetí (zůsta)	NS 11.2010	oprava el. rozk. na potrubí
000998	04.11.2010	001001	189 OSTRAVA - RAJČANICE, 1403, (00677553)	nická	přijetí (zůsta)	NS 11.2010	ponucha chladíků
000998	04.11.2010	001001	781 NOVÝ BYTOVÝ, Jana Maláta 1910, (724050299)	nická	přijetí (zůsta)	NS 11.2010	oprava osvětlení
000998	04.11.2010	001001	518 ČELÁKOVICE, Selského 1704, (00670282)	nická	přijetí (zůsta)	NS 11.2010	oprava naskrypu u pečky, vyřezání odpadu v dílně
000998	04.11.2010	001001	556 MLADÁ BOLESLAV, Bráskova 1280/2, (00677818)	nická	přijetí (zůsta)	NS 11.2010	dvře
000998	04.11.2010	001001	731 NÁCHOZ, 100/2, (006778100)	nická	vyřezány (dodavatel zůsta)	NS 11.2010	Mytí stroj - servis
000998	05.11.2010	001001	128 MNICHKOV HRADEČTĚ, Víta Nejedlého 100, (724012380)	nická	vyřezány	NS 11.2010	oprava Ji hotova

Systém umožňuje uživatelům sledovat rozpracovanost jednotlivých požadavků na základě přiřazených stavů

Plánované a skutečné náklady

V systému je možné evidovat plánované i skutečné náklady za realizované služby. Na každém požadavku zadává odpovědný pracovník na základě svého kvalifikovaného odhadu plánované náklady na objednané služby. Po vyřízení požadavku jsou pak zadávány náklady skutečné. Obě tyto částky vstupují v určitém okamžiku do **statistiky čerpání rozpočtu** a zajišťují tak včasnou aktualizaci jednotlivých položek rozpočtu.

Autor	routek	Termín do	18.08.2010 00:00
Přijetí	nická		
Stav	001001		
Předmět	001001: vstupní dvře		
Popis	výměna refulačního svazku dvře - v případě další výměny natr. dvře o sofo jedná se o nájemní objekt		
Přefaktura	Ne		
Číslo faktury	303101493		
Datum odevzdání faktury do účtárny	13.09.2010		
Nákladová účtovníka		Odhad	Celkem
NS 50102 spotřební materiál			
NS 50106 investice TEK			
NS 50112 nová prodejna			
NS 50201 energie elektřina			
NS 50202 energie topení			
NS 50203 vodné, stočné			
NS 51102 oprava plánovaná - obnova			
NS 51115 oprava neplánovaná HOT - LINE			
NS 51116 oprava v nájemních jednotkách			
NS 51117 ROLL OUT			
NS 51118 oprava mycí stroje			
NS 51119 oprava vozíku JUNGHEINRICH			
NS 51120 letní + zimní údržba			
NS 51122 oprava vstupních zařízení	5000	3108	450
NS 51123 oprava chladících zařízení			1210
NS 51809 odpady			1448
NS 51840 revize			
Dobudovací náklady			

Na formuláři požadavku je možné v přehledné tabulce zadávat plánované i skutečné náklady na realizované služby

Rozpočet a jeho čerpání

Každá společnost hospodaří s určitým rozpočtem. Včasná aktualizace jednotlivých položek rozpočtu je důležitým předpokladem pro řízení ekonomické činnosti společnosti. V systému EVIDENCE dochází díky zadávání odhadovaných i skutečných částek k **okamžitě aktualizaci** jednotlivých položek rozpočtu.

Nákladová účtovníka	Budget	Odhad	Uzavřeno	Celkem	Budget Celkem	Budget	Odhad	Uzavřeno	Celkem	Budget - Celkem
NS 50102 spotřební materiál	0	2 415 309	18 754 687	19 169 997	19 169 997	0	0	0	0	0
NS 50106 investice TEK	0	2 415 309	18 754 687	19 169 997	19 169 997	0	0	0	0	0
NS 50201 energie elektřina	224 995 250	332 970	315 580	648 550	224 346 050	18 749 680	0	0	0	18 749 680
NS 50202 energie topení	44 443 500	0	0	0	44 443 500	3 703 825	0	0	0	3 703 825
NS 50203 vodné, stočné	8 333 150	0	0	0	8 333 150	694 430	0	0	0	694 430
NS 51809 odpady	12 162 000	1 205 000	4 355 290	5 560 290	6 601 710	1 013 500	0	0	0	1 013 500
NS 51840 revize	289 933 850	1 537 970	4 670 870	6 208 840	283 725 010	24 161 155	0	0	0	24 161 155
NS 51120 letní + zimní údržba	50 922 000	2 831 119	5 863 375	8 694 494	42 227 506	11 298 000	0	0	0	11 298 000
NS 51115 oprava neplánovaná HOT - LINE	79 815 000	10 146 779	20 918 679	31 965 456	48 749 544	6 651 250	0	0	0	6 651 250
NS 51116 oprava v nájemních jednotkách	0	0	452 729	452 729	452 729	0	0	0	0	0
NS 51117 ROLL OUT	8 700 000	3 685 000	5 889 638	9 574 638	874 638	0	0	0	0	0
NS 51118 oprava mycí stroje	5 040 000	145 040	3 344 445	3 889 985	1 150 015	420 000	0	0	0	420 000
NS 51119 oprava vozíku JUNGHEINRICH	5 040 000	1 221 411	1 275 729	2 497 140	2 542 860	420 000	0	0	0	420 000
NS 51122 oprava vstupních zařízení	7 260 000	1 923 838	1 889 790	3 783 628	3 779 372	600 000	0	0	0	600 000
NS 51123 oprava chladících zařízení	36 915 000	4 866 701	7 218 654	12 879 355	14 839 340	2 165 600	0	0	0	2 165 600
NS 51840 revize	21 894 300	2 524 566	7 861 574	11 508 160	694 300	0	0	0	0	694 300
Opravy	158 664 000	24 812 838	46 821 248	72 234 102	60 930 798	10 956 155	0	0	0	10 956 155
Stavění	0	0	6 850	6 850	-6 850	0	0	0	0	0
NS 50106 investice TEK	60 787 600	16 438 521	34 114 879	50 553 400	10 234 200	530 833	0	0	0	530 833
NS 50112 nová prodejna	26 400 000	1 730 000	1 167 139	2 897 139	23 502 862	0	0	0	0	0
NS 51102 oprava plánovaná - obnova	23 620 000	1 341 931	2 765 186	4 107 117	19 513 883	995 000	0	0	0	995 000
Stavění	110 907 600	19 510 452	38 955 054	57 564 506	52 243 094	5 816 833	0	0	0	5 816 833

Příklad zákaznické úpravy Rozpočtu s on-line sledováním čerpání jednotlivých položek.

Statistiky

Díky funkcionalitě **Drag & Relate** je po rozkliknutí konkrétní částky rozpočtu zobrazena tabulka s přehledem požadavků. Z této tabulky je možné se dát prokliknout až na konkrétní požadavek. V případě potřeby je tak možné jednoduše a rychle dostávat ze systému potřebné informace.

Zařazení	Stav	Termín do	Odhad	Skutečnost	Dodavatel	Příloha
4015	Uzavřený	4.8.2010	8 000	1 150	ATA	542 PRAMBA REPY, Zeleného 631/1, (006778100)
4107	Uzavřený	6.8.2010	15 000	40 209	ATA	580 SLUČICE, Nádraží 1213, (006778179)
4205	Uzavřený	31.8.2010	80 000	126 093	ATA	R
4618	Uzavřený	13.8.2010	10 000	3 110	ATA	585 ČESKÉ BUDĚJOVICE I., Půlčánská 2551, (006778197)
4621	Uzavřený	18.8.2010	23 000	24 220	ATA	769 ČESKÉ BUDĚJOVICE II., Mlýnská 1883, (724504982)
4622	Uzavřený	12.8.2010	6 000	3 383	ATA	714 PŘELOUČ, 38 října 1531, (006778141)
4623	Uzavřený	11.8.2010	1	600	ATA	713 BRNO - VINOHRADY, Zámecká 4355, (006778131)
4627	Uzavřený	13.8.2010	10 000	5 135	Beasam	080 PRAMBA ŽEŽOV, Malácká 2799/2, (724011380)
4627	Uzavřený	12.8.2010	15 000	5 850	Beasam	631 PRAMBA MODŘANY, Husova 199, (006777161)
4811	Uzavřený	17.8.2010	8 000	3 195	ATA	740 PŘELOUČ, Lidická 480, (006778128)
4828	Uzavřený	14.8.2010	3 000	2 515	Beasam	095 PRAMBA, Vozárna tr. 11/1, (724011445)
4921	Uzavřený	20.8.2010	6 000	1 611	ATA	523 KOLÍN, v Opavské 892, (006778299)
5021	Uzavřený	18.8.2010	5 000	3 108	ATA	814 ODRA, Nádraží 29320, (724012310)
5149	Uzavřený	19.8.2010	8 000	2 200	ATA	774 VALAŠSKÉ KLOBOUKY, Cyklostezka 1018, (724501361)
5219	Uzavřený	23.8.2010	6 000	1 100	ATA	825 PLZEŇ, Záběhák 1350 (Droverky), (006702313)
5225	Uzavřený	26.8.2010	4 000	1 142	ATA	568 DOMAŽLICE, Svalberského 618, (006778157)
5489	Uzavřený	25.8.2010	5 000	2 050	Beasam	821 ZÁBRHEJ, Třída Čs armády 2660/30, (724011372)
5561	Uzavřený	27.8.2010	6 000	868	ATA	553 PŘEŠTICE, L. máje 1152, (006702336)
5559	Uzavřený	8.8.2010	2 000	2 050	Beasam	158 CHRÁSTAVA, Nádraží 33, (724012365)
5628	Uzavřený	27.8.2010	10 000	5 188	ATA	693 DOUČICE, Kapetova 30010, (006778172)
5718	Uzavřený	27.8.2010	5 000	2 050	Beasam	055 KLADNO Tl., Mlýnská Hradecká 2751, (724011355)
7294	Uzavřený	30.8.2010	2 050	2 050	Beasam	174 PŘEŠTICE, Obchodní 2598, (724012374)
CELKEM			239 101	239 679		

Tabulka detailu položky Rozpočtu umožňuje snadné filtrování a třídění.

HK Plus s.r.o.
Veverkova 1343
500 02 Hradec Králové

Tel.: +420 495 582 100
Email: info@hkplus.cz
www.facility-evidence.cz