

# Aspekty wdrożeniowe programów dla Zarządców nieruchomości

Podczas naszej już wieloletniej działalności wdrożeniowej oprogramowania komputerowego najczęściej spotykamy się z zapytaniami: czy posiadamy program dla zarządców i ile on kosztuje.

Pytania te są jak najbardziej zasadne, ale nie obejmują całości zagadnienia wdrożenia programu komputerowego. Jako przyszli użytkownicy, zanim zaczniemy rozmawiać z dostawcami, musimy zadać sobie następujące pytania:

- czy oprogramowanie jest nam niezbędne i jakie;
- jakie musimy wprowadzić zmiany organizacyjne, aby efektywnie wykorzystać oprogramowanie;
- czy nasza firma rozwija się w ten sposób, że przy projektowaniu dalszych zmian w naszej strukturze program będzie się rozwijał razem z firmą;
- jakie musimy ponieść koszty zakupu, dzierżawy lub dostępu do programu;
- jakie będą koszty eksploatacyjne i koszty rozwoju?

## Efektywne wdrożenie oprogramowania

Ale szczególnie dużo czasu należy poświęcić na analizę: jakie zmiany musimy wprowadzić w naszej organizacji, aby wdrożenie oprogramowania było efektywne. A zmian z natury nie lubimy. Powstaje więc dysonans: kupujemy oprogramowanie, a nie jesteśmy organizacyjnie przygotowani do jego wdrożenia. I zaczynają się schody: jak dostawca ma zmienić oprogramowanie, aby działalność nie ulegała modyfikacji. Może to rodzić konflikty między sprzedającym a kupującym. Wdrożenie może w efekcie zakończyć się fiaskiem i ponownym szukaniem oprogramowania i nowego dostawcy. Aby zatem uporządkować informacje, odpowiedzmy sobie na parę pytań.

## Co wnosi wdrożenie ewidencji komputerowej?

Przyspieszenie i uproszczenie. To najczęstsze odpowiedzi. A ostatnio w dobie kryzysu – również obniżenie kosztów. Do kosztów użytkownicy podchodzą różnie. Z reguły kosztem jest

to, co mamy wydać dodatkowo. Czyli jeśli wydusimy od dostawcy dodatkowe zniżki – już jesteśmy zadowoleni. A kosztem dla nas jest praca naszego zespołu. Czyli, planując wydatki na oprogramowanie, należałoby się również zastanowić ile zaoszczędzimy na czasie pracy. Z reguły ewidencja komputerowa pozwala na podwojenie możliwości ewidencyjnych przez zespół. Aby tak się stało, należy jak najszerzej wykorzystać program komputerowy. Czyli maksymalnie wykorzystać nowe narzędzie. Spotykamy klientów, którzy nie używają modułu rozrachunków, bo analizę płatności prowadzi ktoś spoza zespołu. Albo rejestr VAT jest prowadzony w arkuszu kalkulacyjnym, bo zawsze tak było. Tak zrealizowane wdrożenie nie będzie efektywne.

## Jak zrealizować zakup nowego programu?

Rozpoczynając poszukiwania dostawcy, musimy zastanowić się nad projektem obiegu informacji w firmie. Następnym etapem powinno być opracowanie podziału pracy na poszczególnych stanowiskach pracy. Przy małych firmach powyższe tematy nie wymagają szczegółowych ustaleń. Ale w większych – jak najbardziej. Przykład optymalizacji pracy sekretarki: może ona wspomagać prace ewidencyjne poprzez wprowadzanie danych do rejestru faktur przychodzących – bezpośrednio po otrzymaniu poczty. Przyspieszy to pracę, a jednocześnie na bieżąco będziemy znali wszystkie opłaty, jakie musimy zrealizować i kiedy. Akceptację merytoryczną faktur możemy dokonywać elektronicznie. Dokumenty wówczas nie krążą z biurka na biurko.

## Analiza przedwdrożeniowa

Po powyższych wstępnych ustaleniach możemy przystąpić do opracowania analizy przedwdrożeniowej. Optymalnym rozwiązaniem jest, aby uczestnictwo w takich pracach zadeklarowali dostawcy oprogramowania. Na podstawie analizy możemy opracować plan wdrożenia, a co za tym idzie również koszty wdrożenia. Jeśli dostawca nie planuje się włączyć w takie prace, to sygnał do zastanowienia się. Ważnym elementem przed podjęciem decyzji jest prezentacja programu. Podczas niej możemy zadać szereg pytań, na podstawie których ocenimy możliwości oprogramowania, możliwości dostawcy, jego politykę handlową oraz chęć długofalowej współpracy. Koszty oprogramowania są ważnym, ale niekoniecznie najważniejszym elementem w dyskusji z dostawcą. Pamiętajmy o niedokończonych autostradach budowanych po przetargach, gdzie najważniejszym kryterium była cena. Należy pamiętać, że dla dostawcy sprzedaż oprogramowania ma pozwalać na rozwój firmy i tworzenie nowych wersji programu.

Jeśli firma finansuje się z innego źródła, to może się w końcu okazać, że w krótkim czasie może przestać być zainteresowana rozwojem produktu. Wówczas pozostanie nam poszukiwanie nowego dostawcy. Rekomendacja zdobyta od firmy już użytkującej program pozwala nam upewnić się, że warto rozmawiać z danym dostawcą. Nie należy jednak opierać się wyłącznie na rekomendacji, chyba że nasze działalności są bliźniacze.

## Jakie moduły są najpopularniejsze?

**Naliczanie opłat** – to standardowa funkcja dostępna praktycznie w każdym programie. Ale już **budowanie naliczeń** – różnie jest realizowane. Optymalne jest, aby użytkownik mógł sam zmieniać sposób naliczeń bez uczenia się języka programowania. W dłuższym okresie obniży to koszty eksploatacji – wyeliminuje zbędny serwis dostawcy.

**Liczniki** – świetnym rozwiązaniem jest, kiedy możemy liczyć na automatyzację procesu odczytów liczników – bez konieczności ręcznego spisywania. Jest to droższe rozwiązanie dla deweloperów i niewiele budynków ma takie instalacje. Może to być też spisywanie na żywo od razu do programu.

**Podział kosztów** – analiza kosztów najlepiej w podziale na lokale jest optymalna z punktu widzenia analizy wspólnoty. Jeśli jest jeszcze realizowana automatycznie przy wprowadzaniu faktur kosztowych według ustalonego klucza, pozostaje tylko po wprowadzeniu danych wydrukować efekty. Jeśli jednocześnie wydrukują się nam naliczenia – mamy bieżącą analizę danych.

## Analiza danych

Analizy – temat rzeka – muszą być takie, jakie są nam potrzebne. Czy mamy od razu wszystkie? Jakie wydruki są standardowe? Czy są definiowalne? Co jeśli chcemy nowy wydruk? To podstawowe pytania. Najlepiej jak oprócz podstawowych zestawów wydruków mamy narzędzie do realizacji dowolnych nowych wydruków. Jeśli możemy je wykonywać posługując się standardową wiedzą (np. znając obsługę programu Excel®), to możemy być zadowoleni. Ważna jest również deklaracja dostawcy, że nie opuści nas przy nowych oczekiwaniach. Wiadomo, że współpraca jest najważniejsza.

**Moduł Administrator** – zarządzanie kontaktami jest niesłychanie ważne przy profesjonalnym podejściu do zarządzania nieruchomościami. Tam planujemy prace naprawcze, remonty,

przeglądy. Tam rejestrujemy zgłoszenia od mieszkańców. Możemy wysłać informację mailem o terminie realizacji.

**Informacja internetowa** – w dobie powszechnego dostępu do Internetu ważne jest, abyśmy mogli umieszczać na stronie internetowej indywidualne informacje dla mieszkańców o naliczeniach, wpłatach, a także wszelkiego rodzaju komunikaty.

## Jak mierzyć zadowolenie z oprogramowania?

Pomiary zadowolenia to pomiary efektywności inwestycji. Możemy do tego podejść metodą kosztową. W jakim czasie zwróci się nam koszt zakupu (lub dostępu) i wdrożenia oprogramowania.

A czy kupując samochód ustalamy np. roczny koszt eksploatacji łącznie z kosztem zakupu paliwa? Jest to wartość zmienna zależna od stopnia wykorzystania pojazdu. Tak samo jest z oprogramowaniem. Jeśli osiągamy efekty w postaci pewnej i bezpiecznej analizy danych, jeśli zaspokajamy potrzeby mieszkańców, jeśli analiza ułatwia nam planowanie budżetu na następne lata, to znaczy, że wdrożenie przyniosło korzyści. Ważna jest samodzielność w eksploatacji oprogramowania, ale nie należy zapominać o rozwoju – dostępu do nowych wersji. Ważna jest również chęć współpracy przez dostawcę przy tworzeniu dodatkowych, nietypowych rozwiązań. Wtedy możemy się czuć bezpiecznie z eksploatowanym oprogramowaniem. Czyli do kosztu oprogramowania należy dodać przy analizie jego efektywność w usprawnianiu naszej działalności.

## Bezpieczne użytkowanie

Programy powinny być zabezpieczone przed dostępem osób niepowołanych. Podobnie komputery, szczególnie włączone w sieć internetową powinny posiadać zabezpieczenia dostępowe. Kolejne zabezpieczenie to podtrzymywanie prądowe. Co prawda obecnie rzadko zdarzają się awarie prądu, ale co będzie, jeśli to nastąpi?

Następny poziom zabezpieczeń to zabezpieczenie przeciwpożarowe. Należy pomyśleć o sposobie realizacji kopii danych i sposobie ich przechowywania. Dostawca może również taką kopię wykonywać. Wówczas oprócz samej kopii danych może być realizowana opcja sprawdzenia poprawności bazy danych.

Do zabezpieczeń należy zaliczyć również dokumentację związaną z przechowywaniem danych osobowych. Co prawda nie ma obowiązku zgłaszania do GIODO baz danych związanych

z prowadzeniem ewidencji wspólnot mieszkaniowych lub spółdzielni, ale dokumentację z opisem sposobu zabezpieczeń trzeba posiadać.

## Prezentacja oprogramowania

Jest to bardzo ważny element wyboru oprogramowania. Ale należy się do prezentacji przygotować. Musimy sami określić swoje cele, aby dyskusje z dostawcą przeprowadzić w sposób dla nas konstruktywny. Prezentacja powinna ułatwić nam ocenę skuteczności i elastyczności oprogramowania, chęć współpracy dostawcy, możliwości pomocy merytorycznej przy prowadzeniu ewidencji. Rzadko spotykamy się z sytuacją wykonywania powtórnej prezentacji – a szkoda. Bo z doświadczenia wiemy, że efektywność prezentacji maleje gwałtownie wraz z upływem czasu. Praktycznie druga godzina dyskusji już jest dwukrotnie mniej efektywna. Lepszym rozwiązaniem jest podzielenie prezentacji na 2 lub 3 sesje po 1–1,5 godziny.

A zatem szukajmy rozwiązań dla siebie, analizujmy mając na uwadze własne sprecyzowane cele. Jeśli chcielibyście Państwo podzielić się własnymi spostrzeżeniami, chętnie podyskutujemy:

**Marek Rogala**

**Prezes Zarządu**

**Perseus Spółka z o.o.**

**ul. Grzybowska 77, 00-844 Warszawa**

**tel. 22 45 70 355**

**kom. 600 856 846**

**e-mail: [perseus@perseus.com.pl](mailto:perseus@perseus.com.pl)**

**e-mail: [m.rogala@perseus.com.pl](mailto:m.rogala@perseus.com.pl)**

Perseus Spółka z o.o. jest producentem oprogramowania **PerseusWM** dedykowanemu zarządcom nieruchomości, wspólnotom mieszkaniowym oraz spółdzielniom mieszkaniowym. Z kolei produkt **PerseusFK** to program do prowadzenia księgi handlowej w firmach o różnorodnych rodzajach działalności (firmy handlowe, produkcyjne, budżetowe, biura rachunkowe). Perseus Spółka z o.o. działa od 2001 roku, ale nasz zespół zajmował się podobną tematyką już wiele lat wcześniej.