

Szczegółowy opis rozwiązania



SAP® REAL ESTATE MANAGEMENT (ZARZĄDZANIE NIERUCHOMOŚCIAMI ŚAP) W RAMACH mySAP™ ERP

© Copyright 2005 SAP AG. Wszelkie prawa zastrzeżone.

Żadna część broszury nie może być kopiowana lub przesyłana w jakiegokolwiek formie lub w jakimkolwiek celu bez uzyskania zgody od SAP AG. Informacje zawarte w opracowaniu mogą ulec zmianie bez uprzedniego zawiadomienia.

Niektóre programy sprzedawane przez firmę SAP AG i jej dystrybutorów zawierają moduły innych dostawców oprogramowania.

Microsoft, Windows, Outlook i PowerPoint są znakami zastrzeżonymi przez Microsoft Corporation.

IBM, DB2, DB2 Universal Database, OS/2, Parallel Sysplex, MVS/ESA, AIX, S/390, AS/400, OS/390, OS/400, iSeries, pSeries, xSeries, zSeries, z/OS, AFP, Intelligent Miner, WebSphere, Netfinity, Tivoli i Informix są znakami handlowymi zastrzeżonymi przez IBM Corporation na terenie USA oraz innych krajów.

ORACLE jest znakiem handlowym zastrzeżonym przez Oracle Corporation.

UNIX, X/Open, OSF/1 i Motif są znakami handlowymi zastrzeżonymi przez Open Group.

Citrix, ICA, Program Neighborhood, MetaFrame, WinFrame, VideoFrame i MultiWin są znakami handlowymi zastrzeżonymi przez Citrix Systems, Inc.

HTML, XML, XHTML i W3C są znakami handlowymi zastrzeżonymi przez W3C®, World Wide Web Consortium, Massachusetts Institute of Technology.

Java jest zastrzeżonym znakiem handlowym Sun Microsystems, Inc.

JavaScript jest zastrzeżonym znakiem handlowym Sun Microsystems, Inc., wykorzystywanym na licencji technologii rozwiniętej i zaimplementowanej przez Netscape.

MaxDB jest znakiem handlowym zastrzeżonym przez MySQL, Szwecja.

SAP, R/3, mySAP, mySAP Business Suite, xApps, xApp oraz inne produkty i usługi SAP wymienione w broszurze, jak również logo, są znakami handlowymi SAP AG zastrzeżonymi w Niemczech i w innych krajach. Pozostałe nazwy produktów i usług są znakami lub zastrzeżonymi znakami handlowymi poszczególnych firm. Dane zawarte w niniejszym dokumencie służą jedynie celom informacyjnym. Krajowe wersje poszczególnych produktów mogą się różnić.

Treści zawarte w niniejszym materiale mogą zostać zmienione bez uprzedniego ostrzeżenia. Są one dostarczane przez korporację SAP AG i jej spółki stowarzyszone („SAP Group”) jedynie w celach informacyjnych i nie stanowią żadnego rodzaju gwarancji, a SAP Group nie ponosi odpowiedzialności za błędy lub braki w materiale.

Prawnie wiążące są jedynie wyraźnie sformułowane oficjalne gwarancje załączane do produktów i usług SAP Group. Żadnych informacji zawartych w tym dokumencie nie należy traktować jako jakichkolwiek dodatkowych gwarancji.

SPIS TREŚCI

Résumé dla kierownictwa	4
Wprowadzenie	4
Obecne trendy i ich skutki	4
SAP® Real Estate Management (Zarządzanie nieruchomościami SAP)	5
Wsparcie dla różnorodnych branż.	5
Mapa rozwiązania SAP Real Estate Management	6
Nabywanie i rozchód nieruchomości	7
Portfel nieruchomości	8
Zarządzanie powierzchnią handlową	8
Zarządzanie techniczne	8
Controlling i raportowanie	9
Wsparcie procesów biznesowych	9
Wewnętrzne zarządzanie powierzchnią	9
Wypowiedzenie	10
Zmiana warunków	11
Czynsz zależny od sprzedaży	11
Rozliczenie opłat za usługi.	13
Obsługa żądań usług i napraw	15

RÉSUMÉ DLA KIEROWNICTWA

Menedżerowie ds. nieruchomości muszą realizować bardzo różnorodne zadania, między innymi takie, jak generowanie przychodu czy redukcja kosztów. Pomoże im w tym SAP® Real Estate Management (Zarządzanie nieruchomościami SAP) - aplikacja mySAP™ ERP, która jest w pełni wyposażona w odpowiednie funkcje, zintegrowana i przeznaczona do zarządzania wszystkimi typami nieruchomości w każdej branży. Dzięki SAP Real Estate Management można uzyskać lepszą kontrolę i przegląd portfela nieruchomości.

WPROWADZENIE

Obecne trendy i ich skutki

Do podstawowych zadań menedżerów ds. nieruchomości należy zakup i dzierżawa budynków, zarządzanie kontraktami i nadzór nad utrzymaniem nieruchomości. W związku z rozwojem ekonomicznym, zwiększającą się globalizacją rynku i rosnącą orientacją na rynki kapitałowe, menedżerowie ds. nieruchomości muszą sprostać wielu wyzwaniom podczas realizacji swoich zadań.

Rozwój ekonomiczny, który w ostatnim czasie nie zawsze przynosił pozytywne zmiany, miał znaczący wpływ na zarządzanie nieruchomościami. Przykładowo, możliwe jest obecnie wystąpienie niezwykle dużej ilości pustostanów w różnych lokalizacjach. Aby możliwe było efektywne zarządzanie powierzchnią, konieczne jest posiadanie wglądu do informacji o tym, jakie powierzchnie nie są zagospodarowane i dlaczego. Ponadto menedżer ds. nieruchomości jest często odpowiedzialny za obniżanie kosztów wykorzystywania powierzchni własnych w celu spełnienia wymagań w zakresie redukcji kosztów. Z tego względu konieczna jest poprawa przepływów procesów zarządzania nieruchomościami i ich ujednoczenie - z jednoczesnym łączeniem wolumenów zakupu.

Zwiększająca się globalizacja rynku jest przyczyną nowych wyzwań dotyczących zarządzania nieruchomościami. Banki i detaliści w coraz większym stopniu inwestują w sieć filii, która często wykracza poza granice krajów. Oznacza to, że menedżerowie ds. nieruchomości są odpowiedzialni za dzierżawę nowych powierzchni lub budowę nowych budynków w różnych krajach. Pociąga to za sobą konieczność zaznajomienia się z wymaganiami prawnymi i warunkami ekonomicznymi każdego z tych krajów. Jednocześnie niezbędne jest również opracowanie przeglądu wszystkich działań związanych z nieruchomościami i tworzenie raportów dotyczących różnych krajów w ten sam ujednoczony sposób. W wyniku fuzji i nabyć portfele nieruchomości są łączone lub ponownie dzielone. Konieczna jest ocena oczekiwań związanych z pozyskiwaniem nowych powierzchni i dokonanie odpowiednich korekt, włączając sprzedaż, dzierżawę i renowację aktywów.

Obecnie organizacje podczas podejmowania różnorodnych decyzji kładą zwiększony nacisk na zagadnienia związane z rynkiem kapitałowym. Zarządzanie nieruchomościami nie jest również wolne od tego trendu. Ponieważ inwestorzy stale porównują zwrot z inwestycji (ROI), konieczne jest osiągnięcie odpowiedniego wskaźnika ryzyka do zwrotu dla portfela nieruchomości, na tym samym konkurencyjnym poziomie. Analitycy porównują przychody z wynajmu oraz opłaty za obsługę nieruchomości (koszty dodatkowe) za pomocą takich wskaźników, jak benchmarki, potrzebne są więc szczegółowe raporty i narzędzia, które pomogą zoptymalizować procesy zarządzania.

SAP® Real Estate Management (Zarządzanie nieruchomościami SAP)

SAP oferuje zintegrowane narzędzie do zarządzania nieruchomościami: SAP® Real Estate Management (Zarządzanie nieruchomościami). Rozwiązanie to wspiera wszystkie fazy cyklu życia nieruchomości. Fazy te obejmują nabycie lub zbycie nieruchomości oraz zarządzanie portfelem nieruchomości - zarówno zarządzanie w zakresie komercyjnym, jak i technicznym, wraz z procesami wsparcia, takimi jak rachunkowość zarządcza i raportowanie.

SAP Real Estate Management jest komponentem aplikacji mySAP™ ERP, która jest sprawdzonym, wiodącym na rynku rozwiązaniem ERP. Rozwiązanie to jest zintegrowane z funkcjami finansowymi i logistycznymi mySAP ERP. W efekcie zarządzane są zarówno kontrakty najmu, jak i wynajmu oraz inne specyficzne dla nieruchomości umowy. Zapewniona jest przejrzystość zarządzania nieruchomościami oraz usprawnione są procesy dotyczące wszystkich rodzajów najmu nieruchomości. Dzięki możliwościom przypisywania kosztów zależnie od przyczyny i efektu oraz poprzez oferowanie przejrzystego raportowania przychodów i kosztów wspomagane są strategie inwestycyjne użytkownika.

Wsparcie dla różnorodnych branż

Wiele różnorodnych branż potrzebuje funkcjonalności do zarządzania nieruchomościami, a każda z nich ma indywidualne wymagania. SAP Real Estate Management jest rozwiązaniem elastycznym, umożliwia więc obsługę wymagań wielu branż względem nieruchomości:

- **Porty lotnicze** potrzebują profesjonalnego zarządzania nieruchomościami, ponieważ duża część ich przychodu pochodzi z wynajmu powierzchni dla handlu detalicznego, magazynów, hangarów i poczekalni.
- **Banki** muszą zarządzać zarówno swoimi centralami, jak i siecią lokalnych oddziałów bankowych. Ponadto banki często traktują zarządzanie nieruchomościami jak inwestycje kapitałowe i korzystają z pomocy osobnych przedsiębiorstw.
- **Organizacje zajmujące się obsługą budynków** zapewniają na tym wysoce konkurencyjnym rynku wszechstronne usługi w zakresie zarządzania własnością, włączając ochronę, utrzymanie czystości oraz konserwację.
- **Dostawcy energii** muszą zarządzać nieruchomościami dla elektrowni, linii elektroenergetycznych, transformatorów, centrów obsługi klienta oraz budynków administracyjnych.
- **Menedżerowie zarządzający nieruchomościami** (Facility Manager) koncentrują się na zarządzaniu powierzchnią biurową dla celów własnych organizacji oraz na zapewnianiu optymalnych warunków pracy pracownikom danego biura - z jednoczesnym zagwarantowaniem wysokiego poziomu obsługi.
- **Porty** wynajmują biura, terminale, hangary, kontenery - czyli wszystko, co łączy się z obrotem zapasami - przedsiębiorstwom handlowym oraz pośrednikom w zakresie transportu morskiego.
- **Agencje mieszkaniowe** - zwykle agencje rządowe - zarządzają dużą liczbą wynajmów i opierają się na zarządzaniu efektywnym pod względem kosztów.
- **Towarzystwa ubezpieczeniowe** koncentrują się na długoterminowych inwestycjach w nieruchomości.
- **Menedżerowie ds. powierzchni biurowych** podkreślają atrakcyjność nieruchomości i działają na korzyść właścicieli, dążąc do zapewnienia całkowitego najmu powierzchni.
- **Producenci** rozpoczynają najem powierzchni dla zewnętrznych zleceniobiorców i dostawców. Do ich zadań należy również zarządzanie powierzchniami produkcyjnymi, magazynami i biurami.

MAPA ROZWIĄZANIA SAP REAL ESTATE MANAGEMENT

- **Usługi pocztowe** zależą w dużym stopniu od efektywności sieci oddziałów pocztowych, centrów logistycznych i centrów dystrybucji.
- **Instytucje publiczne** muszą zarządzać dużymi nieruchomościami należącymi do organizacji rządowych lub organizacji typu non-profit, takimi jak uniwersytety, szkoły, parki, budynki publiczne oraz agencje rządowe. Jednocześnie konieczne jest spełnienie specyficznych wymagań prawnych i budżetowych, które są często nakładane na sektor publiczny.
- **Koleje** oprócz standardowych obiektów zarządzania, do których zalicza się systemy kolejowe, magazyny i różnorodne urządzenia, rozpoczynają zarządzanie dworcami kolejowymi w połączeniu z centrami handlowymi.
- **Fundusze powiernicze** w zakresie inwestycji w nieruchomości mają za zadanie osiągnięcie najwyższych możliwych zwrotów dla inwestorów z jednoczesnym maksymalnym ograniczeniem ryzyka.
- **Detaliści** wymagają perfekcyjnie funkcjonującej infrastruktury dla atrakcyjnie zlokalizowanych sklepów, nowoczesnych magazynów i strategicznie umiejscowionych centrów dystrybucyjnych z łatwym dojazdem.
- **Menedżerowie centrów handlowych** mają za zadanie zaprezentowanie kupującemu całą swoją paletę produktów w sposób najbardziej atrakcyjny, a jednocześnie muszą spełnić oczekiwania w zakresie profesjonalnych usług, czego wymagają sieci detalistów.
- **Przedsiębiorstwa telekomunikacyjne** głównie wynajmują powierzchnie pod urządzenia telekomunikacyjne, takie jak anteny, oraz pod inną infrastrukturę i biura.

Tak jak przedstawiono to na rysunku 1, mapa rozwiązania SAP Real Estate Management grupuje typowe procesy i funkcje aplikacji w pięć głównych kategorii procesów (lub funkcjonalności kluczowych). Ponieważ cykl życia składnika aktywów nieruchomości rozpoczyna się od nabycia, które jest rejestrowane w portfelu nieruchomości, a kończy się rozchodem, mapa rozwiązania rozpoczyna się właśnie w tym miejscu. Następnie następuje zarządzanie istotnymi danymi portfela nieruchomości oraz operacyjne zarządzanie nieruchomościami, w których skład wchodzi: zarządzanie w aspekcie handlowym oraz technicznym. Procesy wspierające uzupełniają mapę; są to: rachunkowość zarządcza (controlling) oraz korespondencja, co jest szczególnie ważne w przypadku realizowania wielu procesów biznesowych.

Rozwiązanie SAP Real Estate Management wspiera te procesy, ponieważ jest w pełni zintegrowane z mySAP ERP.

Wykorzystywane komponenty mySAP ERP obejmują:

- SAP Real Estate Management
- mySAP ERP Financials (mySAP ERP Finanse), włączając następujące funkcje:
 - Księgowość KG
 - Rozrachunki z odbiorcami
 - Rozrachunki z dostawcami
 - Księgowość aktywów trwałych
 - Controlling

Nabycie i rozchód własności	Zakup	Budowa	Najem	Sprzedaż		
Portfel własności	Architektura	Instalacje i armatura	Wykorzystanie	Partnerzy	Zarządzanie wykorzystaniem terenu	
Zarządzanie handlowe	Zarządzanie kontraktem	Korekta warunków	Czynsze zależne od sprzedaży	Rozliczenie opłat za usługi	Rachunkowość	Zarządzanie zewnętrzne
Zarządzanie techniczne	Operacje budowlane		Konserwacje i naprawy		Modernizacje i odnowy	
Controlling i raportowanie	Planowanie	Księgowanie i rozliczanie	Analizowanie	Raportowanie	Korespondencja	

Rys. 1: Mapa rozwiązania Zarządzanie nieruchomościami SAP

- mySAP ERP Operations (Operacje mySAP ERP), włączając takie funkcje, jak:
 - Zarządzanie programem i projektem (zarządzanie projektami budowlanymi, renowacyjnymi i rewitalizacyjnymi)
 - Zarządzanie aktywami organizacji oraz obsługa klienta (zarządzanie usługami, utrzymaniem i naprawami w ramach własnych nieruchomości oraz nieruchomości klienta)
 - Nabycie (nabycie usług i materiałów)

Dodatkowo stosowane jest rozwiązanie SAP Business Intelligence (SAP BI), które jest kluczowym komponentem platformy SAP NetWeaver™, zapewniającym funkcje do raportowania i analiz.

SAP Real Estate Management może być postrzegane z dwóch perspektyw - jako rozwiązanie do zarządzania nieruchomościami oparte na mySAP ERP i korzystające z integracji ze standardowymi komponentami SAP lub jako standardowy komponent mySAP ERP, za pomocą którego zarządzane są informacje specyficzne dla nieruchomości, a w szczególności kontrakty.

Ponadto gwarantowane są korzyści wynikające z integracji z innym oprogramowaniem zewnętrznym:

- Integracja z programem Adobe dla celów generowania korespondencji zbiorczej;
- Interfejs do Microsoft Word do generowania i zmiany korespondencji indywidualnej;
- Integracja z SAP Easy Document Management (Łatwe zarządzanie dokumentami SAP) oraz SAP Records Management (Zarządzanie rekordami SAP) dla celów zarządzania dokumentami;
- Interfejsy do wewnętrznego kalendarza SAP oraz do Microsoft Outlook, zapewniające zintegrowane zarządzanie terminami dotyczącymi nieruchomości;
- Zestaw narzędzi danych gospodarczych (BDT) stosowany dla celów zmiany i rozszerzenia interfejsu nieruchomości;
- Integracja z SAP Exchange Infrastructure (Infrastruktura wymiany - komponent SAP NetWeaver) gwarantująca elastyczną integrację ze standardowym oprogramowaniem oraz łączenie z oprogramowaniem graficznym, takim jak Computer-Aided Design (CAD), CAFM oraz GIS (System informacji geograficznej).

Nabycie i rozchód nieruchomości

Początek i koniec cyklu użytkowania nieruchomości determinują sukces lub porażkę inwestycji. Zakup odpowiedniej nieruchomości we właściwym czasie oraz za korzystną cenę jest warunkiem wstępnym zyskownego zarządzania nieruchomością. Bardzo trudno jest naprawić podczas fazy zarządzania błędy popełnione w czasie zakupu czy budowy danej nieruchomości.

SAP Real Estate Management wspiera użytkownika podczas nabywania i przeprowadzania rozchodu nieruchomości na wiele sposobów:

- W czasie nabywania, budowy, wynajmu czy sprzedaży nieruchomości rozwiązanie SAP Real Estate Management obsługuje wszystkie powiązane kontrakty. Za pomocą funkcji księgowości aktywów trwałych w mySAP ERP Financials możliwe jest rejestrowanie nabycia i rozchodu aktywów trwałych.
- Dzięki użyciu funkcji do zarządzania programem i projektem z mySAP ERP Operations możliwe jest zarządzanie projektami budowy, renowacji i rewitalizacji oraz monitorowanie kosztów.
- Rozwiązanie mySAP ERP Operations zapewnia funkcje nabycia dla celów obsługi przetargów i rozdziału prac budowlanych.
- Najem jest przedstawiany za pomocą SAP Real Estate Management.

Wykorzystanie SAP Real Estate Management (Zarządzania nieruchomościami SAP) do nabywania i przeprowadzania rozchodu nieruchomości zapewnia wiele korzyści. Po pierwsze, rozwój portfela nieruchomości może być obserwowany z perspektywy aktywów trwałych, ponieważ istnieje integracja z Księgowością aktywów trwałych w mySAP ERP Financials. Wszystkie uzgodnienia kontraktowe są zintegrowane z funkcjami rachunkowymi i controllingowymi w mySAP ERP Financials. Wszechstronne zarządzanie projektem jest dostępne wraz z zarządzaniem programem i projektem w ramach mySAP ERP Operations. Możliwe jest także śledzenie wartości obiektów nieruchomości za pomocą wszechstronnych funkcji do raportowania z SAP Business Intelligence.

Portfel nieruchomości

Unikalnym aspektem zarządzania nieruchomościami jest duża liczba ważnych informacji powiązanych z budynkami i gruntami, co tworzy podstawę efektywnego zarządzania nieruchomościami. Aby ułatwić użytkownikowi obsługę tych informacji, SAP Real Estate Management dostarcza różnorodne funkcje służące do śledzenia danych odnoszących się do aspektów architektonicznych, instalacji i armatury, wykorzystania nieruchomości, jak również informacji o partnerach biznesowych oraz o rejestrze krajowym.

Struktury architektoniczne i wewnętrzne instalacje obiektu nieruchomości są na przykład wyświetlane elastycznie i integrowane z zarządzaniem aktywami przedsiębiorstwa lub z obsługą klientów w ramach mySAP ERP Operations. Możliwy jest przegląd szczegółowych informacji dotyczących wykorzystania nieruchomości. Informacje o partnerach biznesowych, ich adresy i wzajemne relacje są zaprezentowane w przejrzysty sposób i zintegrowane z funkcjami rozrachunków z odbiorcami i dostawcami mySAP ERP Financials. Możliwa jest również integracja tego systemu z rozwiązaniami graficznymi, takimi jak CAD, CAFM lub GIS, w celu przeglądu planów budynków oraz placów budowy.

Zarządzanie powierzchnią handlową

Efektywne zarządzanie powierzchnią handlową ma szczególne znaczenie dla zapewnienia długoterminowych zysków z portfela nieruchomości. SAP Real Estate Management gwarantuje wszechstronne narzędzia do zarządzania kontraktami (służące do automatycznej korekty czynszów i innych warunków), do rozliczania opłat za usługi oraz rozliczania czynszów zależnych od sprzedaży, a także funkcje rachunkowe specyficzne dla nieruchomości, wraz z funkcjami zarządzania własnością.

Dzięki SAP Real Estate Management możliwe jest zarządzanie kontraktami dla różnorodnych celów, takich jak: najem, zakup wynajmem, zakup i sprzedaż nieruchomości, zakup usług oraz urządzeń. Możliwe jest monitorowanie terminów i ważnych dat, ponieważ istnieje bezpośrednia integracja z kalendarzem SAP oraz innymi rozwiązaniami do zarządzania datami. Aplikacja ta może automatycznie skorygować czynsz i inne warunki oraz może tworzyć księgowania korygujące, włączając księgowania wsteczne.

Ma także możliwość automatycznego kalkulowania i rozliczania opłat za obsługę, z uwzględnieniem zaliczek i korekt.

W SAP Real Estate Management możliwa jest automatyczna kalkulacja czynszu zależnego od sprzedaży i księgowanie wyników w mySAP ERP Financials. Księgowania okresowe, monitowanie i płatności są obsługiwane w łatwy sposób, ponieważ aplikacja jest zintegrowana z funkcjami rozrachunków z dostawcami i odbiorcami w ramach mySAP ERP Financials.

Zarządzanie techniczne

Profesjonalne techniczne zarządzanie nieruchomościami jest istotne, ponieważ pomaga zapobiegać utracie wartości portfela nieruchomości. Techniczna struktura nieruchomości ze wszystkimi jej aspektami - różnymi formami budowy, wnętrza i systemami budowlanymi - wraz z dużą różnorodnością zadań i wysokimi inwestycjami pieniężnymi wymaga szczególnie starannego zarządzania.

SAP Real Estate Management zapewnia następujące narzędzia do technicznego zarządzania nieruchomościami:

- Zarządzanie powierzchnią i obsługą budynku;
- Zarządzanie konserwacjami i naprawami;
- Planowanie i nadzorowanie renowacji i usprawnień.

Wykorzystując te narzędzia, można mapować nieplanowane konserwacje i usługi - począwszy od zawiadomienia o problemie, aż do potwierdzenia jego zakończenia - za pomocą funkcji obsługi aktywów organizacji lub obsługi klienta w ramach mySAP ERP Operations. Możliwe jest również łatwe śledzenie regularnej obsługi i usług w porównaniu z planami i listą zadań obsługi, z wykorzystaniem funkcji obsługi organizacji lub klienta w ramach mySAP ERP Operations. Istnieje także możliwość zastosowania funkcji nabycia mySAP ERP Operations w celu obsługi procesu przetargu i przyznawania kontraktów dostawcom usług. Zintegrowane raportowanie w szybki sposób przedstawia koszty obsługi i projektów renowacyjnych.

WSPARCIE PROCESÓW BIZNESOWYCH

Controlling i raportowanie

Rachunkowość zarządcza (lub controlling) jest ważnym instrumentem planowania, monitorowania i wyceny zyskowności nieruchomości. Raportowanie danych podstawowych oraz danych przepływu portfela nieruchomości jest podstawą podejmowania odpowiednich decyzji. SAP Real Estate Management zapewnia użytkownikowi funkcje controllingowe, raportowania i korespondencji. Możliwe jest wykorzystanie tzw. „smartform” SAP oraz Microsoft Word do tworzenia korespondencji. Dostępne są funkcje controllingowe służące do planowania, księgowania, rozliczania kosztów i przychodów. SAP Business Intelligence oraz zintegrowane funkcje raportowania zapewniają funkcjonalności raportowania.

SAP Real Estate Management znacznie upraszcza controlling i raportowanie:

- Dzięki integracji z funkcjami księgowymi i controllingowymi w mySAP ERP Financials, SAP Real Estate Management automatycznie przypisuje koszty i przychody do obiektów nieruchomości, eliminując zbędne wprowadzanie danych;
- Dostarczane są różne standardowe raporty dotyczące kontraktów, warunków, pustostanów, kosztów i przychodów, tak więc nie jest konieczne opracowywanie własnych raportów;
- Aplikacja automatycznie tworzy listy dla procesów zbiorczych, takich jak korekta czynszu, rozliczenie opłat za usługi lub rozliczenie czynszów zależnych od sprzedaży, w dużym stopniu redukując pracę wykonywaną ręcznie.

Na kolejnych stronach niniejszej broszury przedstawimy, które procesy zarządzania nieruchomościami są wspierane w ramach rozwiązania SAP Real Estate Management.

Wewnętrzne zarządzanie powierzchnią

Jeśli użytkownik jest odpowiedzialny za zarządzanie nieruchomościami w dużym przedsiębiorstwie, to wewnętrzne zarządzanie powierzchnią jest z pewnością jednym z jego zadań. Wewnętrzne zarządzanie powierzchnią obejmuje:

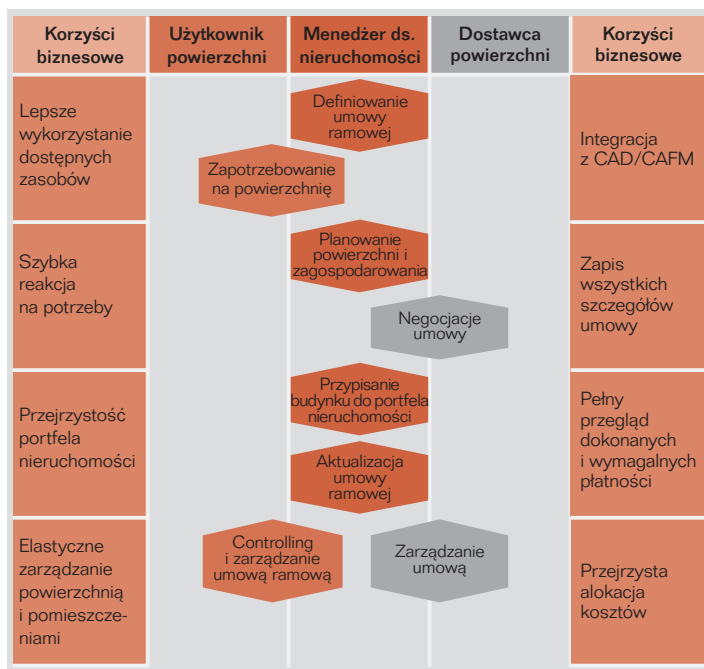
- Analizy portfela
- Planowanie zagospodarowania
- Zapewnienie powierzchni
- Przetwarzanie umów najmu i wewnętrznych uzgodnień

Menedżerowie ds. nieruchomości muszą obsługiwać użytkowników powierzchni oraz zewnętrznych dostawców ją oferujących. Poniżej przedstawione kroki są przykładem, w jaki sposób możliwa jest obsługa tego procesu za pomocą SAP Real Estate Management.

1. Pierwszym krokiem jest mapowanie umów ramowych w SAP Real Estate Management. Umowy te są zwykle opracowywane w porozumieniu z kadrą zarządzającą i określają warunki w zakresie wewnętrznego wykorzystania powierzchni, obowiązujące w całej organizacji.
2. Niektóre działy w organizacji wymagają dodatkowej powierzchni.
3. Za pomocą SAP Real Estate Management możliwy jest przegląd powierzchni dostępnych do użytku wewnętrznego. Użytkownik przypisuje te powierzchnie do różnych jednostek organizacyjnych - zależnie od potrzeb. Etap ten można zrealizować również za pomocą systemów CAD/CAFM, które są zintegrowane z SAP Real Estate Management.
4. Jeśli dostępna powierzchnia nie spełnia wymagań, możliwy jest najem od zewnętrznych dostawców.
5. Wynajmowany obiekt jest następnie dodawany do portfela organizacji zarządzanego za pomocą SAP Real Estate Management.
6. W ramach umowy ramowej, która jest zintegrowana z funkcjami controllingowymi mySAP ERP Financials, dokonywane jest mapowanie wszystkich centrów kosztów, projektów i zleceń uwzględnianych podczas zagospodarowania powierzchni organizacji.

W przypadku zautomatyzowanych procesów możliwe jest zdefiniowanie warunków umowy ramowej, w tym okresu najmu, udziału w opłatach za obsługę i reguł odnoszących się do renowacji i wypowiedzenia ograniczonych umów, a także reguł korekty warunków.

7. Możliwe jest zastosowanie SAP Real Estate Management do monitorowania kosztów i przychodów związanych z powierzchnią wykorzystywaną wewnątrz w organizacji.
8. Za pomocą SAP Real Estate Management zarządza się umowami najmu, które są zawierane z właścicielami zewnętrznymi. Jednym z zadań jest również księgowanie okresowych płatności za czynsz dla właścicieli.



Rys. 2: Wewnętrzne zarządzanie powierzchnią

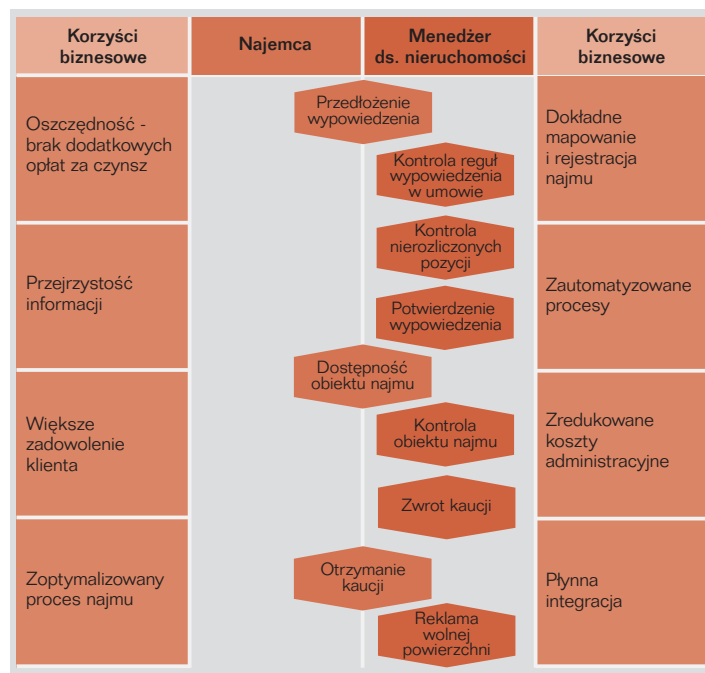
Wypowiedzenie

Innym zadaniem menedżera ds. nieruchomości jest obsługa procesu złożenia i przyjęcia wypowiedzenia. Proces ten obejmuje:

- Mapowanie reguł wypowiedzenia
- Monitorowanie okresu, w którym osoba wynajmująca może złożyć wypowiedzenie
- Złożenie wypowiedzenia najmu
- Przetwarzanie wypowiedzeń przychodzących

Poniżej przedstawione są etapy, które są realizowane w SAP Real Estate Management w celu obsługi złożonych zagadnień związanych z obsługą wypowiedzeń od najemców:

1. Najemca przedkłada wypowiedzenie części lub całości umowy.
2. Po otrzymaniu wypowiedzenia możliwe jest sprawdzenie w SAP Real Estate Management, czy jest ono zgodne z regułami wypowiedzenia i okresami ustalonymi w umowie.
3. Dzięki płynnej integracji z mySAP ERP Financials można natychmiast sprawdzić, czy najemca ma jakieś nierozliczone pozycje na koncie.
4. Do najemcy zostaje wysłana korespondencja potwierdzająca wypowiedzenie, z informacją o statusie konta.
5. Jeśli możliwy jest najem danej powierzchni, zostaje to odnotowane w SAP Real Estate Management.
6. Kaucja zostaje zwrócona najemcy.
7. Informacje o wolnej powierzchni są ujęte w reklamie wynajmu.



Rys. 3: Proces wypowiedzenia

Zmiana warunków

W celu optymalizacji przychodów z czynszów konieczne jest posiadanie możliwie największej liczby opcji zmiany czynszu i warunków. Obejmuje to:

- Przegląd opcji korekty
- Zmianę warunków
- Monitorowanie płatności zmienionych w wyniku korekty

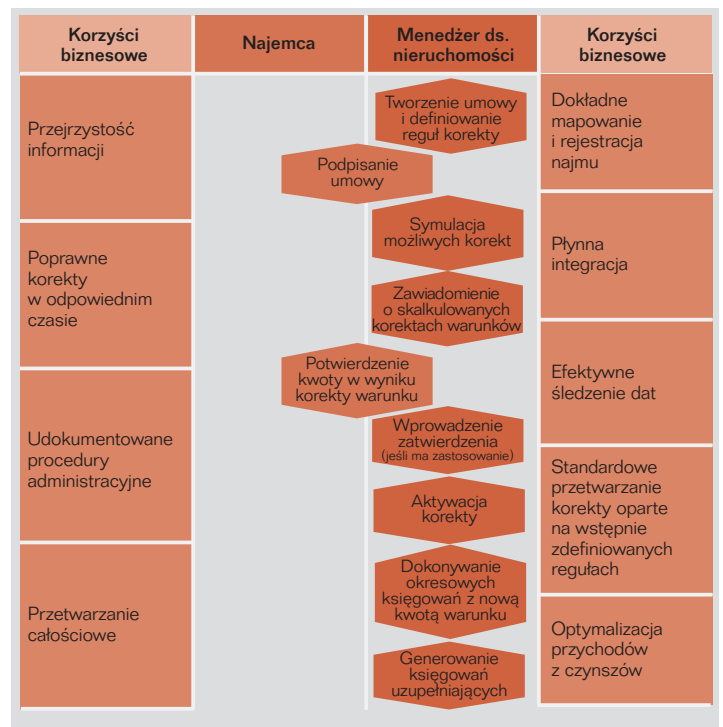
Dzięki SAP Real Estate Management (Zarządzanie nieruchomościami) możliwe jest wykorzystanie różnych metod w celu korekty warunków umów i najmu:

- Dowolna korekta (wartość procentowa lub bezwzględna)
- Korekta indeksowa, taka jak indeks ceny konsumenta (Consumer Price Index - CPI)
- Korekta zaliczek (jako część rozliczenia opłat za usługi)
- Korekty dla rynku mieszkaniowego (Niemcy)

Możliwe jest dokonywanie korekt procentowych lub wystornowanie całego przebiegu korekty. Można również ocenić indywidualnie wpływ korekty na umowy.

W celu korekty warunków najmu za pomocą SAP Real Estate Management konieczna jest realizacja następujących etapów:

1. Należy wynegocjować umowę z najemcą, łącznie z warunkami późniejszych korekt czynszów.
2. Najemca i właściciel podpisują kontrakt.
3. Przed korektą warunków najmu konieczne jest przeprowadzenie symulacji opartej na regułach korekty zatwierdzonych w umowie.
4. Po podjęciu decyzji odnośnie do korekty generowana jest korespondencja informująca najemcę o zmianach.
5. Następnie najemca wysyła pismo akceptujące.
6. Zgoda najemcy jest wprowadzana do SAP Real Estate Management.
7. Korekta warunków zostaje aktywowana.
8. Okresowy przebieg księgowania jest wykonywany na podstawie skorygowanych warunków; najemca jest obciążany kwotami zgodnie z nowymi warunkami.
9. W przypadku wstecznego zwiększenia lub zmniejszenia czynszu system automatycznie generuje księgowania uzupełniające dla przeszłych okresów.



Rys. 4: Zmiana warunków

Czynsz zależny od sprzedaży

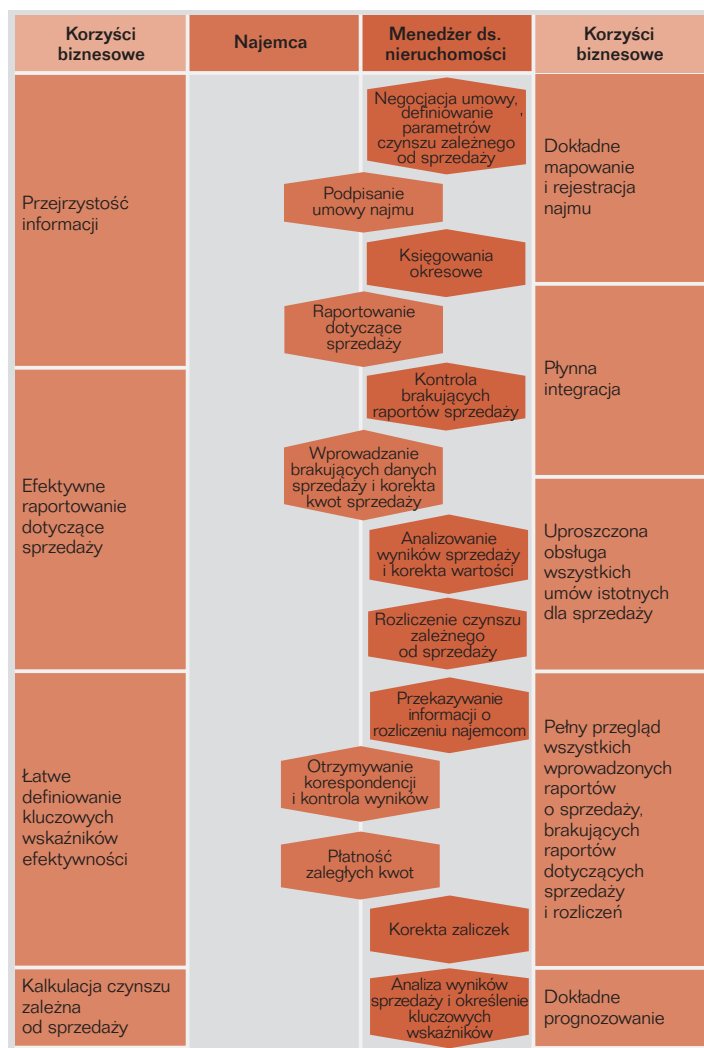
Jeśli w portfelu nieruchomości zawarta jest powierzchnia handlowa, to zadaniem użytkownika jest zwykle zarządzanie umowami najmu zależnymi od sprzedaży.

Proces ten obejmuje:

- Negocjacje umów dotyczących czynszów zależnych od sprzedaży
- Zarządzanie raportami o sprzedaży
- Kalkulację i rozliczenie czynszów zależnych od sprzedaży

SAP Real Estate Management zapewnia wszechstronne funkcje do obsługi czynszów zależnych od sprzedaży. Reguły raportowania określają, jakie rodzaje sprzedaży muszą być raportowane. Reguły raportowania są elastyczne, co pozwala użytkownikowi na różnicowanie typów sprzedaży na sprzedaż bieżącą, planowaną i statystyczną. Na tej podstawie można określać wskaźniki. Reguły sprzedaży są wykorzystywane do ustalania, w jaki sposób kalkulowany jest czynsz zależny od sprzedaży. Reguły sprzedaży mogą być oparte na raportowanym obrocie (np. w sklepie detalicznym) lub wskaźniku obsługi (np. liczba osób obsługiwanych na lotnisku) bądź nawet zależnie od konsumpcji (np. liczba posiłków wydanych w restauracji).

W przypadku najmu można uwzględnić dowolną liczbę połączeń różnych typów czynszu zależnego od sprzedaży. Możliwe jest zarządzanie minimalnym i maksymalnym czynszem zależnym od sprzedaży - jako osobnymi warunkami. W ten sam sposób można zarządzać zaliczkami oraz uruchomić rozliczenia na podstawie skumulowanych wartości rozliczenia. W rozliczeniu skumulowanym uwzględniana jest raportowana sprzedaż z poprzednich okresów (przykładowo: rozliczany jest pierwszy i drugi kwartał, a uwzględniane są wyniki sprzedaży z pierwszego kwartału). Pomaga to wyrównywać wahania podczas okresu rozliczeniowego.



Rys. 5: Czynsz zależny od sprzedaży

W SAP Real Estate Management w celu zarządzania czynszem zależnym od sprzedaży należy zrealizować poniższe kroki:

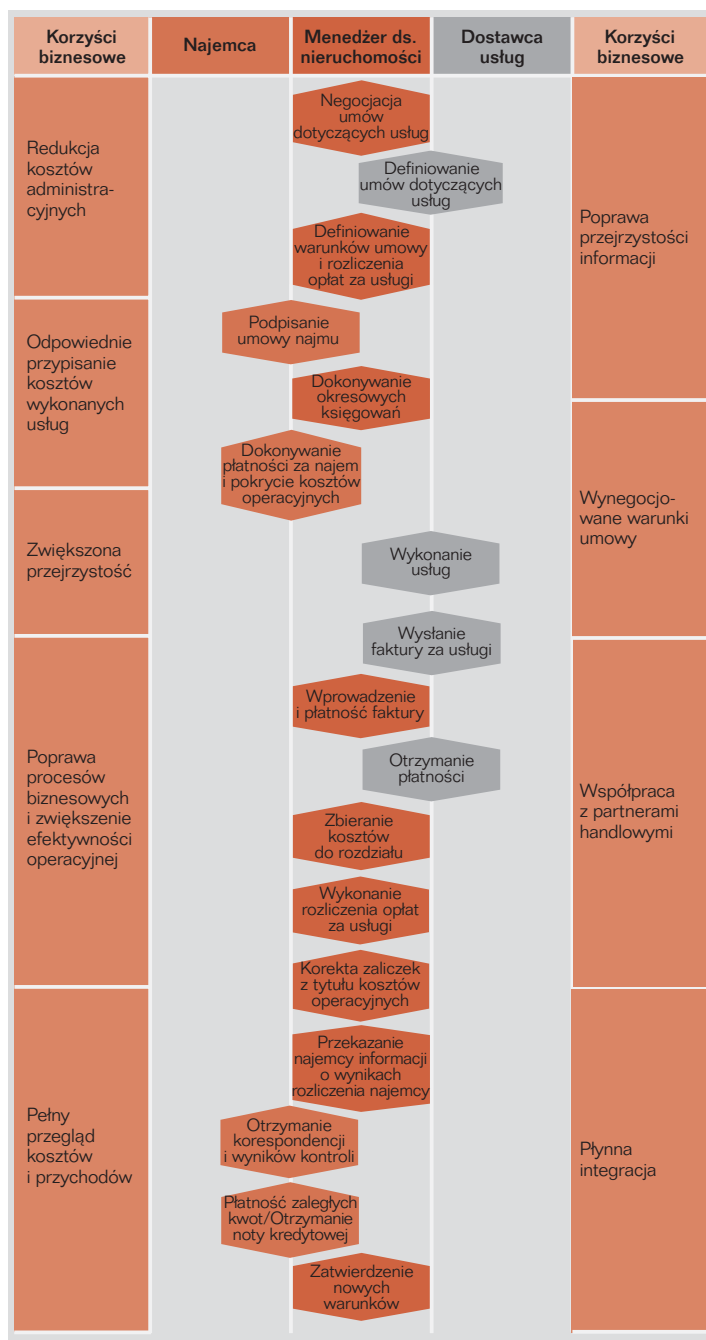
1. Negocjowana jest umowa najmu z najemcą oraz definiowany jest czynsz w umowie na podstawie sprzedaży lub innych kluczowych wskaźników. Raporty dostarczane przez SAP Real Estate Management uwzględniają porównywalne obiekty najmu.
2. Po uzgodnieniu warunków umowy podpisywany jest kontrakt i dane są wprowadzane do SAP Real Estate Management.
3. Podczas trwania umowy płatności okresowe najemcy są księgowane za pomocą SAP Real Estate Management. Uwzględniane są płatności czynszu, jak również zaliczki na poczet czynszów zależnych od sprzedaży.
4. Najemca informuje o sprzedaży okresowo, a kwoty te są wprowadzane do SAP Real Estate Management.
5. Można dokonać przeglądu i analizy wyników sprzedaży dla wszystkich umów w dowolnym czasie. Ponadto możliwe są kontrole pod kątem brakujących raportów dotyczących sprzedaży i odpowiednie poinformowanie najemcy.
6. Najemca może skorygować raporty sprzedaży lub dostarczyć brakujące dane sprzedaży, a użytkownik może skorygować te dane w SAP Real Estate Management.
7. Otrzymane raporty sprzedaży są analizowane i dokonywane są odpowiednie korekty w systemie.
8. Na podstawie tych raportów sprzedaży możliwe jest wykonanie rozliczenia czynszów zależnych od sprzedaży za pomocą SAP Real Estate Management.
9. Informacje o regułach rozliczenia są przekazywane najemcy w formie korespondencji.
10. Po otrzymaniu rozliczenia najemca płaci czynsz zależny od sprzedaży.
11. Najemca uiszcza dodatkowe płatności lub aplikacja automatycznie generuje fakturę korygującą minus.
12. Zaliczki na kolejny okres rozliczeniowy są kalkulowane i korygowane na podstawie wyniku rozliczenia.
13. Raportowana sprzedaż jest analizowana w celu określenia wskaźników, tak aby możliwe było dokładne prognozowanie przyszłych okresów.

Rozliczenie opłat za usługi

Jeśli istnieje umowa z najemcą dotycząca sposobu obsługi kosztów wykorzystania i utrzymania nieruchomości, to kalkulacja kosztów i rozliczenie opłat za usługi należą do zadań menedżera ds. nieruchomości.

SAP Real Estate Management (Zarządzanie nieruchomościami SAP) oferuje liczne funkcje do poprawnego przypisywania wszystkich opłat za usługi w odniesieniu do najmu i obiektów najmu, tak więc koszty są nakładane na najemcę korzystającego z powierzchni w trakcie określonego okresu, zgodnie z różnymi parametrami. Możliwy jest rozdział kosztów na najemców dla danego okresu rozliczeniowego za pomocą indywidualnych mechanizmów kontrolnych:

- Kategoryzacja należnych opłat za usługi
- Zależne od czasu rozłożenie kosztów na podstawie elastycznych wskaźników (stałe wartości, zużycie, udział procentowy itp.) lub warunków z umowy
- Zależny od czasu udział rozliczenia obiektów w możliwości wykluczenia indywidualnych obiektów w przypadku przypisywania obiektów wyższego poziomu
- Rozliczenie kosztów, które nie są bezpośrednio przypisywane do najemcy
- Określenie kosztów niewynajętych obiektów



Rys. 6: Rozliczenie opłat za usługi

Poniżej przedstawiona jest procedura kalkulacji kosztów utrzymania i korzystania z obiektów najmu oraz przypisywania tych kosztów do najemcy użytkującego ten obiekt, zgodnie z różnymi parametrami:

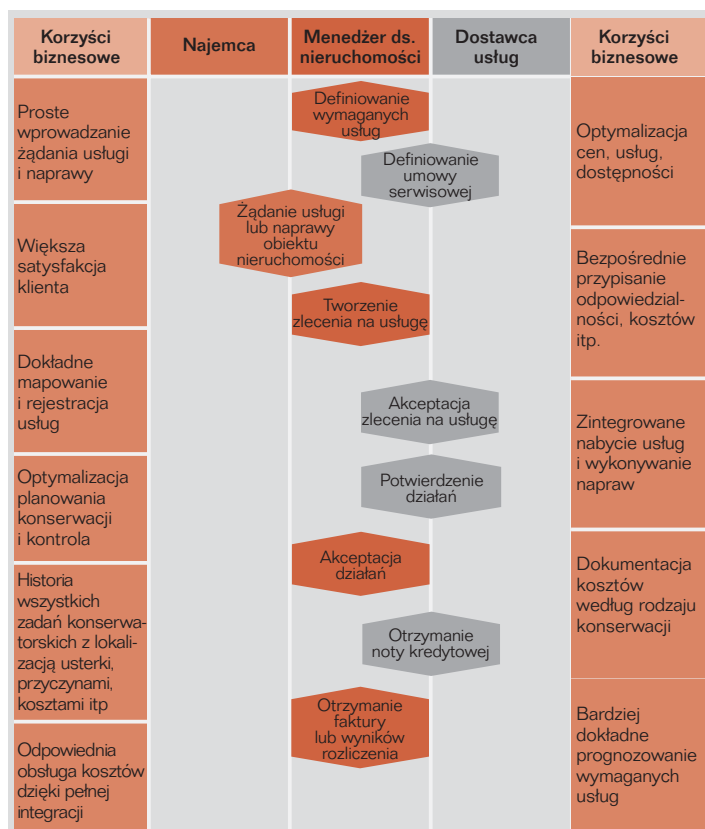
1. Negocjowane są umowy kontraktowe na usługi (takie jak pielęgnacja terenów zielonych, prace porządkowe, utrzymanie i naprawa) z indywidualnymi dostawcami usług.
2. Po zakończeniu negocjacji zawierane są umowy dotyczące tych usług.
3. Warunki umów najmu oraz reguły w zakresie rozliczenia opłat za usługi negocjowane są z najemcami.
4. Po zakończeniu negocjacji podpisane są umowy z najemcami, mapowane następnie w systemie SAP Real Estate Management.
5. W każdym miesiącu rejestrowane są zobowiązania należne od najemców, łącznie z zaliczkami na poczet opłat za usługi.
6. Najemca dokonuje płatności regularnie, wraz z zaliczkami na poczet opłat za usługi.
7. W trakcie okresu rozliczeniowego dostawca usług wykonuje różne usługi i operacje w zakresie obsługi budynków przez dostawcę usług. Przykładowo, zapewnia zaopatrzenie w wodę i energię elektryczną.
8. Otrzymywane są faktury za te usługi.
9. Faktury te są księgowane wraz z odpowiednią informacją odnoszącą się do ich rozdziału i płatności.
10. Dostawcy usług otrzymują płatność.
11. Do systemu wprowadzane są informacje o uiszczonych opłatach za usługi; następnie są one przypisywane do obiektu nieruchomości, klucza opłat za usługi, jednostki rozliczenia oraz okresu rozliczeniowego.
12. Rozliczenie opłat za usługi jest oparte na mechanizmach kontrolnych zdefiniowanych w umowach i zaksięgowanych opłatach za usługi.
13. Jednocześnie SAP Real Estate Management automatycznie koryguje kwotę zaliczek najemcy, jeśli jest to wymagane.
14. Aplikacja automatycznie generuje korespondencję informującą najemcę o rozliczeniu i o jakichkolwiek zmianach w kwocie zaliczek dla kolejnego okresu.
15. Najemca sprawdza dokładność rozliczenia za pomocą tych wyników.
16. Najemca uiszcza dodatkowe opłaty, a w przypadku nadpłaty system automatycznie generuje fakturę korygującą minus.
17. Aktywowane są nowe zaliczki z tytułu opłat za usługi w ramach umowy najmu.

Obsługa żądań usług i napraw

Innym ważnym zadaniem - jeśli nie jest ono całkowicie realizowane przez dostawcę zewnętrznego - jest obsługa napraw, utrzymanie i zarządzanie budynkami z portfela.

Niektóre z działań to:

- Gromadzenie i definiowanie wszystkich żądań od najemców oczekujących usprawnień lub napraw
- Obsługa ofert od dostawców usług
- Negocjacje i zawieranie umów ramowych
- Żądanie usług zawartych w umowie ramowej
- Monitorowanie obecnie wykonywanych prac



Rys. 7: Obsługa żądań usług i napraw

Rozwiązanie SAP Real Estate Management może pomagać w zarządzaniu usługami, utrzymaniem i naprawami własnych nieruchomości oraz obiektów klientów, ponieważ istnieje integracja z funkcjonalnościami zarządzania aktywami organizacji oraz funkcjami obsługi klienta w mySAP ERP Operations. Możliwe jest bezpośrednio analizowanie kosztów tych działań za pomocą raportów w SAP Real Estate Management.

Poniżej przedstawiona została procedura zarządzania naprawami, utrzymaniem i obsługą za pomocą SAP Real Estate Management:

1. Najpierw należy zdecydować, jakie usługi mają zostać zakupione. Zwykle są to usługi, które są wymagane w regularnych odstępach czasu i realizowane w podobny sposób, takie jak konserwacja wind czy naprawy urządzeń klimatyzacyjnych.
2. Przyjmowane są oferty i negocjowane są umowy oraz ceny z dostawcami usług. Umowy mają określone warunki i ramy czasowe.
3. Najemca żąda usługi lub zgłasza usterkę.
4. Tworzone jest zlecenie informujące dostawcę usług o tym, jakie usługi i kiedy są wymagane.
5. Dostawca usług akceptuje lub odrzuca zlecenie.
6. Po realizacji żądanej usługi dostawca potwierdza wykonanie działań. Potwierdzenie zawiera dokładne dane dotyczące wykonanych usług, takie jak wykorzystane części zamienne.
7. Przed akceptacją działań należy sprawdzić, czy działania były wykonywane.
8. Następnie tworzone są noty kredytowe dla dostawcy usług poprzez połączenie działań z cenami zdefiniowanymi w umowie ramowej.
9. Zlecenie zostaje rozliczone.
10. Najemca otrzymuje fakturę za wykonane usługi lub koszty są rozliczane podczas rozliczenia opłat za usługi.



SAP Polska Sp. z o.o.

ul. Domaniewska 41

02-672 Warszawa

tel.: (022) 541 66 06

faks: (022) 541 66 07

www.sap.pl