

# Efektywne rozliczanie opłat eksploatacyjnych drogą do budowy trwałych, pozytywnych relacji z najemcami



CPD S.A. jest grupą kapitałową kontrolującą grupę spółek zależnych, których działalność jest skoncentrowana na prowadzeniu projektów deweloperskich w segmencie biurowym i mieszkaniowym. Działalność CPD S.A. polega na nabywaniu gruntów i wznoszeniu na nich budynków o przeznaczeniu biurowym lub mieszkaniowym oraz kupowaniu istniejących nieruchomości o potencjalnej dodatkowej wartości do wykreowania, która może zostać uwolniona poprzez zmianę przeznaczenia nieruchomości lub poprzez podniesienie jej standardu i optymalizację powierzchni najmu lub sprzedaży. Grupa posiada biura w Warszawie i Budapeszcie.

## Opłaty eksploatacyjne i ich rozliczenie jednym z kluczowych procesów w obszarze zarządzania obiektami komercyjnymi

W związku z rozwojem grupy kapitałowej oraz ilością obsługiwanych obiektów i najemców zarząd podjął decyzję o optymalizacji procesów związanych z zarządzaniem obiektami biurowymi znajdującymi się w portfelu aktywów firmy. Istotnym elementem projektu optymalizacji było wdrożenie odpowiedniego

*„Z wielu wymagań jakie definiowaliśmy po naszej stronie, jednym z ważniejszych była funkcjonalność związana z obsługą opłat eksploatacyjnych. Ten obszar był najbardziej skomplikowany, a przy tym jest szczególnie wrażliwy z punktu widzenia relacji biznesowych z najemcami i budowy naszego wizerunku jako efektywnego i wiarygodnego właściciela nieruchomości” – Iwona Makarewicz, Członek Zarządu, CPD S.A.*

narzędzia informatycznego, które w sposób kompleksowy obsługiwałoby wszystkie kwestie w obszarze dokumentowo-rozliczeniowym i raportowym, dając przy tym wysoki poziom bezpieczeństwa danych i automatyzacji najbardziej czasochłonnych procesów związanych z zarządzaniem obiektami. Kierownictwo firmy dużą uwagę przywiązywało do oszczędności czasu i zasobów osobowych dedykowanych do zarządzania obiektami, przy zachowaniu wysokiej jakości obsługi najemców. W ten standard

wpisana była terminowość oraz transparentność wszelkiego rodzaju rozliczeń komunikowanych najemcom, tak, aby wyeliminować potencjalnie wszelkie wątpliwości, jakie mogłyby się pojawić. Rozwiązaniem informatycznym wybranym przez CPD S.A. zostało oprogramowanie firmy NOVO Technologies S.A. – system NOVO Property Management. Jednym z głównych kryteriów wyboru systemu była funkcjonalność automatycznego rozliczania opłat eksploatacyjnych w modelach stosowanych przez CPD S.A., w których różne kategorie kosztów są rozliczane według różnych kluczy na poszczególnych najemców. Zawarte umowy najmu zakładają bowiem, podział kosztów zarówno w ujęciu udziału najemcy w powierzchni obiektu jak również istnienie pozycji kosztowych przynależnych do grup najemców lub pojedynczych najemców. Wdrożenie systemu musiało zapewnić poza automatyzacją

*„Dokładamy wszelkich starań, aby utrzymywać wysoki poziom zaufania naszych klientów. System NOVO Property Management poprzez swoją funkcjonalność, wymiennie pomaga nam w realizacji tego zadania” - Iwona Makarewicz, Członek Zarządu, CPD S.A.*



kluczowych procesów związanych z zarządzaniem obiektami, także pełną transparentność rozliczeń dla wszystkich najemców dającą gwarancję prawidłowego rozliczenia wszystkich zapisów z umów najmu, a dzięki temu możliwości budowy trwałych, dobrych relacji z najemcami.

## Elastyczność systemu informatycznego odpowiedzią na oczekiwania wymagających najemców

Po zakończeniu wdrożenia, przed NOVO Technologies zostało postawione nowe zadanie, które wynikało z podejścia CPD S.A. odnośnie pełnej przejrzystości rozliczeń opłat eksploatacyjnych i sposobu ich komunikowania najemcom. Chodziło o dołączenie do każdego rozliczenia specyficznego dla CPD formatu wykazu wszystkich opłat poniesionych na utrzymanie i funkcjonowanie budynku wraz z listą uiszczonych przez najemcę zaliczek oraz salda informującego o dopłacie lub nadpłacie. Dodatkowo, z uwagi na

sezonowość niektórych kosztów lub ich cykliczność w różnych odstępach czasu, kierownictwo spółki zdecydowało się, wychodząc naprzeciwko oczekiwaniom części najemców, wprowadzić raport rocznych kosztów eksploatacyjnych w ujęciu miesięcznym. NOVO Technologies miało na wprowadzenie zmian do systemu zaledwie kilka dni, a jednak udało

*„Mechanizm w pełni automatycznego rozliczania opłat service charge, uwzględniający wszystkie wymogi prawne, to funkcjonalność, która jest fundamentem systemu NOVO Property Management. Do tej pory standardem systemu było generowanie zestawienia poniesionych kosztów i kwoty wpłaconych zaliczek, ale zawsze w ujęciu rocznym, na poziomie głównych kategorii kosztowych. Prezentacja zestawienia w ujęciu miesięcznym była nowym elementem i wymagała dosyć skomplikowanych prac programistycznych, co, dzięki elastyczności naszego systemu, udało się wykonać w bardzo krótkim czasie” – Norbert Pawlik, Architekt Systemu / CTO, NOVO Technologies*

się je wykonać dzięki elastyczności systemu wynikającej z dobrze zaprojektowanej architektury programu. Dzięki tej zmianie grupa kapitałowa CPD S.A. mogła wyeliminować dużą część pracy związanej z ręcznym przygotowywaniem dodatkowych zestawień dla najemców i uzyskać wyższy poziom transparentności rozliczeń w obszarze kosztów eksploatacyjnych. Co z pewnością przełoży się na lepsze relacje z najemcami grupy kapitałowej CPD S.A. w przyszłości.

*„Stawiamy wysokie wymagania naszym dostawcom i partnerom biznesowym. W obszarze IT, system NOVO Property Management jest dla nas podstawowym narzędziem pracy i wysoko oceniam korzyści wynikające z jego wdrożenia” - Iwona Makarewicz, Członek Zarządu, CPD S.A.*



[www.novo-property.com](http://www.novo-property.com)

[dok@novo-technologies.com](mailto:dok@novo-technologies.com)

tel.: +48 22 266 03 90



**NOVO**

**PROPERTY  
MANAGEMENT**

**LEASING  
MANAGEMENT**

**FACILITY  
MANAGEMENT**