

# Narzędzia elektronicznej komunikacji

Narzędzia elektronicznej komunikacji obecnie wykorzystywane są już niemal na każdym kroku. Szkoły zastępują tradycyjne dzienniki elektroniczną ewidencją spóźnień, nieobecności, ocen oraz ogłoszeń i korespondencji z rodzicami. Wiele gmin wprowadziło system elektronicznego powiadamiania SMS-ami swoich mieszkańców o istotnych informacjach dla lokalnej społeczności, a ochotnicze jednostki straży pożarnych w ten sam sposób wzywają strażaków do akcji. A w jakim stopniu z tych wszystkich nowinek, jakie niesie ze sobą współczesna elektronika, mogą korzystać dzisiaj uczestnicy rynku nieruchomości?

Zarządca nieruchomości przetwarza tysiące danych o powierzonych mu nieruchomościach, a jego klienci stale pytają o różne detale. Gdy zarządza on budynkami wielorodzinnymi, wówczas skala i częstotliwość pytań rosną lawinowo. Naturalny wydaje się kontakt osobisty (lub co najmniej telefoniczny) zarządcy z lokatorami, lecz dla obu stron jest to relatywnie kosztowna forma kontaktów. Najdroższy jest w niej bowiem czas.

Tradycyjna papierowa komunikacja zarządcy z właścicielami nieruchomości i użytkownikami lokali nadal ma miejsce i pewnie jeszcze przez wiele lat będzie z powodzeniem wykorzystywana. Za takim rozwojem (czy też brakiem rozwoju) rynku przemawia nienadążające za zmianami prawo. Bezdyskusyjną wartość dowodową posiada nadal podpisany, zaparafowany i opieczętowany papier. Jednak w tym starym murze zaczynają się już kruszyć pierwsze cegły.

Strona w internecie jest dzisiaj coraz bardziej powszechną wizytówką firmy zarządzającej nieruchomościami. To element budowy wizerunku firmy, a także magnes przyciągający klientów. Na swoich stronach zarządcy umieszczają informacje dedykowane właścicielom i mieszkańcom wybranych nierucho-

mości. Dostęp do nich wymaga podania loginu i hasła – w ten sposób ograniczana jest liczba nieproszonych gości. Informacje, jakie mogą być tak udostępniane, praktycznie nie mają limitu: szczegóły wymiaru opłat mieszkańca, jego aktualne rozliczenie finansowe, treści uchwał, regulaminy, sprawozdania, protokoły z posiedzeń zarządu wspólnoty, ogłoszenia i wiele innych. To klasyczna tablica informacyjna dostarczona właścicielom i użytkownikom lokali „na tacy”.

Na stronie internetowej zarządca może także powiadamiać swych klientów o przyszłych utrudnieniach związanych z planowanymi remontami oraz pracami konserwacyjnymi – kiedy się zaczną i jak długo będą trwać. Dodatkowym rozwiązaniem gwarantującym dotarcie informacji na czas do mieszkańców jest grupowe wysyłanie SMS-ów. W ten sposób zarządca, korzystając ze zdobyczy informatyki, może powiadamiać o rozpoczęciu remontu, zbliżającym się terminie płatności czy powstałej zaległości, a także przypominać o dacie zebrania wspólnoty.

Spółdzielnie mieszkaniowe są ustawowo zobligowane do udostępnienia członkom spółdzielni wglądu we wszystkie dokumenty. Dla nich także dzisiejsze oprogramowanie umożliwia określenie

uprawnień dostępu do dokumentów umieszczonych w internecie. Profesjonalne rozwiązania potrafią odczytać, czy zalogowany na stronie gość jest członkiem spółdzielni i czy tym samym ma prawo przeglądania określonego dokumentu. Wszystkie pozostałe dokumenty mogą być dostępne dla każdego, kto odwiedzi stronę internetową spółdzielni. Coraz więcej spółdzielni udostępnia w swej siedzibie, gdzie w korytarzu, komputer z przeglądarką internetową dzięki której interesant może przejrzeć te dokumenty. Tym samym zmniejsza się czas pracowników potrzebny na bezpośrednią obsługę lokatora, który część niezbędnych informacji odczyta na stronie internetowej spółdzielni.

Jak wynika z majowego raportu GUS, 15 mln internautów z sieci korzysta głównie po to, by odebrać pocztę, poszukać informacji o produktach i towarach, porozmawiać na czacie lub forum dyskusyjnym.

Wymianę e-maili traktujemy dzisiaj jako rzecz normalną. Korzysta z niej blisko połowa Polaków. Jednak zarządca nie powinien ulegać urokowi jej złudnej prostoty. Należy wziąć pod uwagę co najmniej trzy ważne fakty.

Gdy wysyłamy maila o tej samej treści do grupy odbiorców należy stosować takie rozwiązania, aby każdy z odbiorców widział w otrzymanym mailu jedynie swój własny adres. Umieszczanie adresów mailowych wszystkich adresatów jest nieeleganckie i może narazić zarządcę na zarzut podania do publicznej wia-

domości adresu mailowego osoby, która ten adres udostępniła tylko (!) zarządcy. Na rynku profesjonalnej informatyki jest wiele programów, które takie funkcje realizują.

Setki, a nawet tysiące maili otrzymanych i wysłanych przez pracowników firmy zarządzającej nieruchomościami zwykle umieszczone są na lokalnych dyskach pracowników. Zatem każda poważniejsza awaria lub wymiana komputera branżysty oznacza utratę znaczącej części korespondencji z klientem. Dzisiaj standardem są programy centralnie zarządzające pocztą elektroniczną. Każdy e-mail może otrzymać numer dziennika poczty przychodzącej, każdemu można przypisać numer dziennika poczty wychodzącej. Dedykowane takiemu rozwiązaniu oprogramowanie dba także o codzienną archiwizację całej elektronicznej poczty.

Każdy e-mail można powiązać w bazie danych z konkretną nieruchomością, lokalem, użytkownikiem czy właścicielem. Profesjonalne programy potrafią automatycznie rozpoznać odpowiedź na naszego e-maila i połączyć tę odpowiedź z zainicjowaną wcześniej sprawą. W jednym miejscu mamy wówczas obok siebie dwa, a nawet więcej e-maili, dzięki czemu możemy łatwo śledzić historię całej korespondencji. Jednak najważniejsza korzyść tkwi w centralnym magazynie tej poczty. Bez względu na to, który z pracowników dodał do bazy danych e-maila – wszyscy uprawnieni mają do niego dostęp, wszyscy mogą udzielić wyczerpujących informacji. Nie jest już problemem wymiana lokalnego komputera czy nieobecność pracownika, który e-maila otrzymał.

Jednak poczta elektroniczna praktycznie ogranicza się do kontaktu pomiędzy dwoma osobami. Zarządcy mogą dzisiaj zapraszać do wymiany opinii całe lokalne społeczności wybranych nieruchomości. Służą temu zamknięte fora dyskusyjne dostępne tylko dla zalogowanych użytkowników. W zależności od potrzeb zarządca może być aktywnym uczestnikiem

takiego forum lub tylko udostępnić je np. mieszkańcom zarządzanej przez siebie wspólnoty. Kolejnym krokiem w tym kierunku jest możliwość głosowania uchwał za pomocą dedykowanej temu stronie w internecie. Głosowanie takie, pod warunkiem przyjęcia wcześniej przez wspólnotę niezbędnych regulacji, może być uzupełnieniem zbierania głosów poza zebraniem, może być także jedyną formą głosowania wybranych uchwał.

Zgłoszenie usterki można dzisiaj przekazać swemu zarządcy korzystając z przeznaczonych do tego celu części jego strony internetowej. Usterka taka jest rejestrowana w bazie danych, oprogramowanie nadaje jej przyjętą procedurę obiegu w firmie zarządcy. Odpowiedzialni za jej likwidację pracownicy uruchamiają zlecenie dla własnych konserwatorów lub zewnętrznych wykonawców, mogą na bieżąco dodawać komentarze o stanie prac, a po załatwieniu sprawy na tej samej stronie pojawia się informacja o usunięciu usterki. Rozwiązanie takie jest idealne dla budynków wielorodzinnych, gdzie może się zdarzyć jednocześnie więcej awarii lub gdy kilkanaście osób w ciągu kilku godzin będzie dzwonić do biura zarządcy w tej samej (!) sprawie, np. gdy wracając z pracy, zauważą wyrwany zamek w drzwiach wejściowych. Jeśli będą chcieli zgłosić tę awarię za pomocą strony internetowej – wówczas zauważą, że ktoś z sąsiadów już wcześniej powiadomił zarządcę.

Korzystając ze strony internetowej specjalnie do tego przygotowanej, zarządca może gromadzić dane o odczytach liczników, które powiadomieni wcześniej mieszkańcy, w określonym czasie tam podadzą. Dzięki temu może on znacząco zminimalizować koszty pozyskania tych odczytów. W budynkach wyposażonych w zdalny i radiowy odczyt liczników wody można sięgać jeszcze dalej. Specjalistyczne oprogramowanie potrafi automatycznie pobrać stany liczników z określoną częstotliwością, np. co tydzień. Dane te, błyskawicznie przetworzone, pozwalają na analizę zużycia wody w każdym z lokali. Jeśli ustawimy

stosowny poziom ostrzeżeń, wówczas automat wyśle SMS-em komunikat do użytkownika lokalu, w którym wykryto zużycie znacząco przewyższające średnią z minionych dni czy tygodni, co pozwoli na szybkie usunięcie usterki (cieknący kran, nieszczelny zawór) i likwidację źródła nieuzasadnionych kosztów, które zwykle ujawniłoby się na koniec półroczna lub roku – w zależności od okresu rozliczania opłat za wodę w tym budynku i wysłania do mieszkańców informacji o rozliczeniu.

Najbardziej oczekiwana przez użytkowników nieruchomości jest taka funkcjonalność, która pozwoli im w jednym miejscu odnaleźć całą historię ich kontaktów z własnym zarządcą. Nie chcą szukać w domu pism, w komputerze e-maili czy historii na Gadu-Gadu®. I tutaj znów swą przewagę okazuje strona internetowa zarządcy, na której każdy lokator znajduje informacje dla ogółu mieszkańców, lecz także w swojej skrzynce znajdzie wszystko, co dotyczy wyłącznie jego spraw, tylko to, co zarządcy przekazał i na co zarządca właśnie jemu odpowiedział.

Najstarsze pytanie stawiane w branży zarządzania nieruchomościami brzmi: *Iloma nieruchomościami może zarządzać jeden zarządca?*

Rezygnacja z tradycyjnych metod komunikacji zarządcy z jego klientami i użytkownikami nieruchomości na rzecz nowoczesnych elektronicznych rozwiązań to przede wszystkim znaczące oszczędności. Mniejsze zużycie papieru, mniejsze nakłady pracy na przygotowanie, kopertowanie i wysyłkę korespondencji. To także szybkość dwustronnego przekazu informacji, a tym samym wcześniejsze ostrzeżenia i likwidacja ryzyka zagrożeń, większa wydajność pracy oraz bardziej trafne decyzje. To więcej nieruchomości, jakimi można zarządzać, dysponując tymi samymi pracownikami, to więcej zadowolonych klientów, to większe zyski.