

Interní audit prakticky

Audit facility managementu

Audit provozu vozového parku



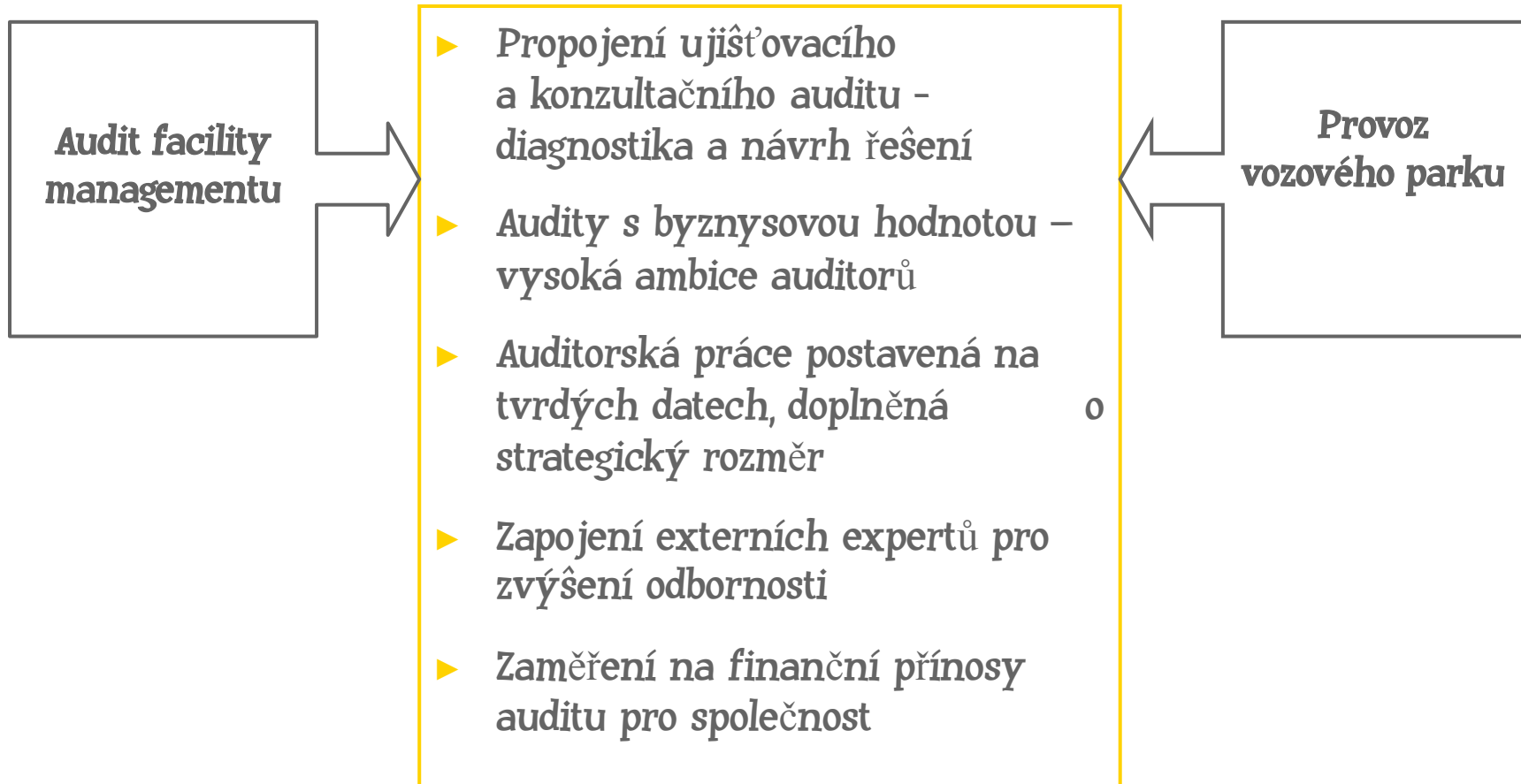
Building a better
working world



Obsah

- ▶ *Audit facility managementu – Soňa Flieglová*
- ▶ *Provoz vozového parku – Štěpán Patrný*

Co oba audity spojuje?





Audit facility managementu

Auditovaná oblast

- ▶ Vlastnictví desítek nemovitostí v ČR
- ▶ Strategická úroveň správy - zajišťována z úrovně řídicí společnosti skupiny
- ▶ Výkon facility managementu – outsourcing
- ▶ Dvě facility management společnosti

Rozsah služeb

- *FM integrátor odpovídá zejména za operativní procesy provádění FM služeb a za taktickou podporu pro vytváření kvalitních a rychlých rozhodnutí*

Propojení ujišťovacího a konzultačního auditu

Cíle auditu

1. Potvrdit platnost původního business case na outsourcing facility.



2. Poskytnout ujištění, že smluvní vztahy s třetími stranami jsou správně nastaveny a že sjednané podmínky jsou dodržovány.



3. Zhodnotit spokojenost se službami facility.



4. Konzultačně zhodnotit plány dalšího rozvoje facility.



Práce s daty

Příklady

1. Přepočítání business case pro outsourcing Facility
2. Měření spokojenosti se službami - dotazník



Přístup – měření spokojenosti se službami

ZHDNOCENÍ SPOKOJENOSTI SE SLUŽBAMI FACILITY

Lokalita, kde sídlíte:

1. Zhodnocení rozsahu služby

Niže prosím uveďte, jak jste spokojeni s rozsahem služby Facility. Pro hodnocení použijte škálu 1 - 5 (1 - jsem zcela spokojen, 5 - nejsem vůbec spokojen). Pokud uvedete jinou známku než 1, prosím uveďte i důvod Vašeho hodnocení do sloupce Komentář.

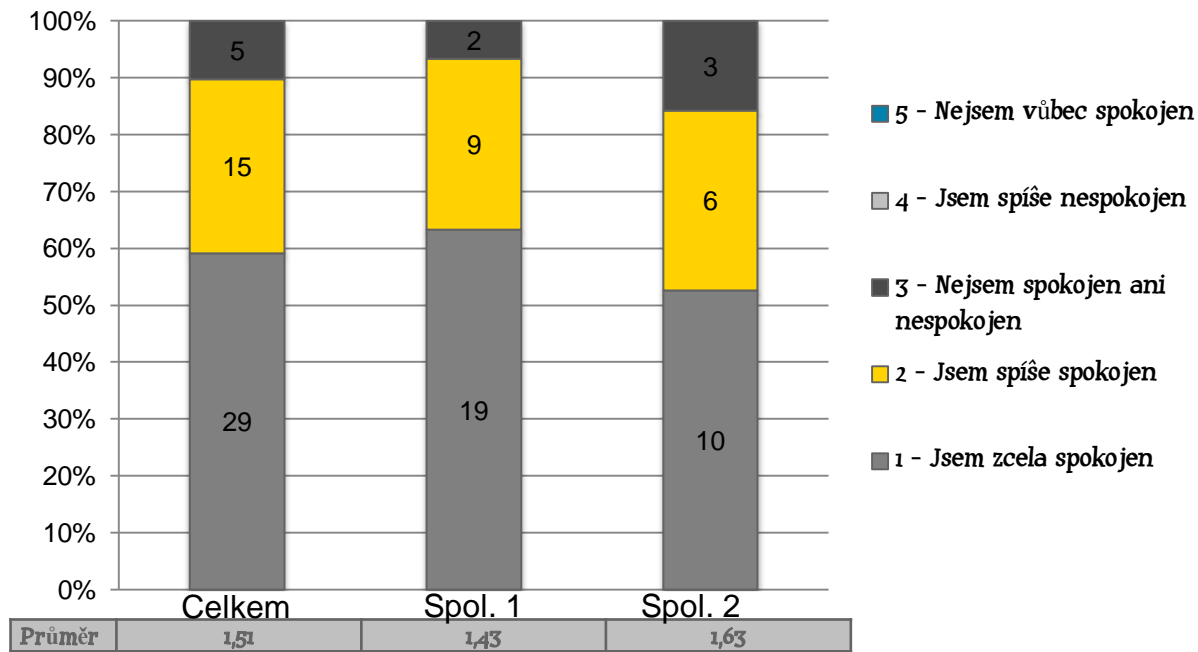
Parametr	Hodnocení	Komentář
Rozsah služby		

2. Zhodnocení kvality služby

Niže prosím uveďte, jak jste spokojeni s kvalitou hlavních částí služby Facility. Pro hodnocení použijte škálu : (1 - jsem zcela spokojen, 5 - nejsem vůbec spokojen). Pokud uvedete jinou známku než 1, prosím uveďte i důvod Vašeho hodnocení do sloupce Komentář.

A. Provoz a údržba (zajištění činností a úkonů k udržení stávajícího funkčního a bezpečného stavu budov)

Parametr	Hodnocení	Komentář
Rychlost a včasnost		
Spolehlivost (splní požadavky)		
Dostupnost služby		
Prozákaznický přístup		



Strategický rozměr a zapojení externích expertů – Koncepce nakládání s nemovitostmi

Vytvoření strategie

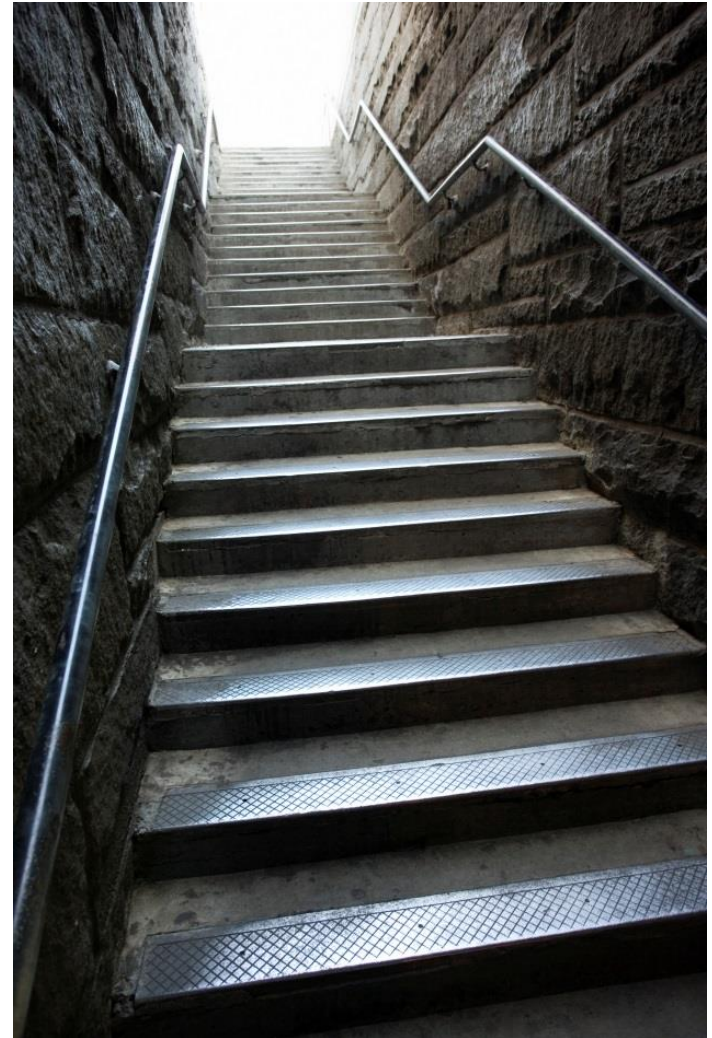
Vytvoření týmu property
managerů

Pasportizace nemovitostí

Analýza dat

Vyhodnocení

Optimalizace portfolia



Zaměření na finanční přínosy

V oblasti existuje významný **potenciál** pro další využití nemovitostí, který zahrnuje zlepšení financování a zvýšení flexibility

Financování

- ▶ Divestice nepotřebného majetku
→ volné finanční prostředky
- ▶ Redukované portfolio nemovitostí
→ snížení nákladů (méně budov, lepší preventivní péče, méně havárií a snížení administrativní zátěže)
- ▶ Vyjasněná role útvaru FM, který je zodpovědný za kompletní řízení nemovitostí, snižuje zátěž současných vlastníků nemovitostí, kteří se mohou soustředit na hlavní byznys skupiny

Flexibilita

- ▶ Zjednodušené řízení redukovaného a konzistentního portfolia nemovitostí
- ▶ Prodej nestrategických nemovitostí a následný pronájem prostor
→ umožňuje rychle reagovat na měnící se potřeby:
 - ▶ relokace,
 - ▶ zmenšení či
 - ▶ rozšíření najímaných prostor

Finanční přínosy



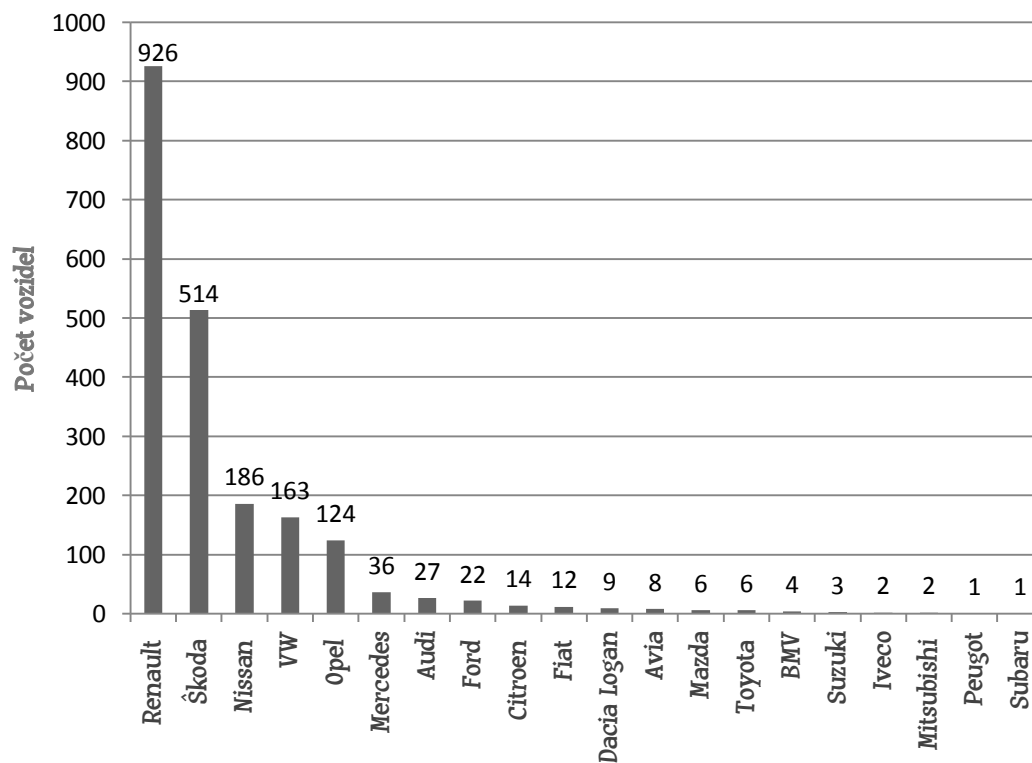
Provoz vozového parku

Auditovaná oblast

Vozový park - zhruba 2 500 vozidel a 20 různých továrních značek

1. Firemní flotila - téměř 2 500 vozidel napříč skupinou
2. Mix – zhruba půlka flotily je vlastnictví, druhá polovina je zajištěna operativním leasingem
3. Přibližně 1 500 vozidel je technických, zbytek jsou vozidla manažerská / referentská / poolová

Distribuce vozidel podle značek



Propojení ujišťovacího a konzultačního auditu

Audit jsme zaměřili spolu s managementem a nezávislým expertem na provozování vozových parků.

Cíle auditu

1. Zmapování procesu provozování vozidel ve skupině RWE CZ



2. Prověření dodržování stanovených pravidel při provozu vozidel ve skupině RWE CZ



3. Zhodnocení outsourcingového vztahu s poskytovatelem služeb vozového parku



Práce s daty

Práce s tvrdými daty a úplnou populací dat.

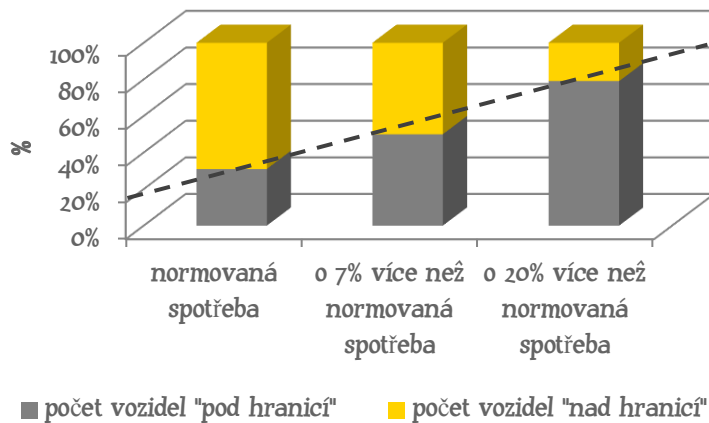
Příklady realizovaných datových analýz:

- ▶ Využívání externích autopůjčoven
- ▶ Spotřeba PHM
- ▶ Porovnání nákladů na opravy u externího servisu s náklady ve vlastní autodílně

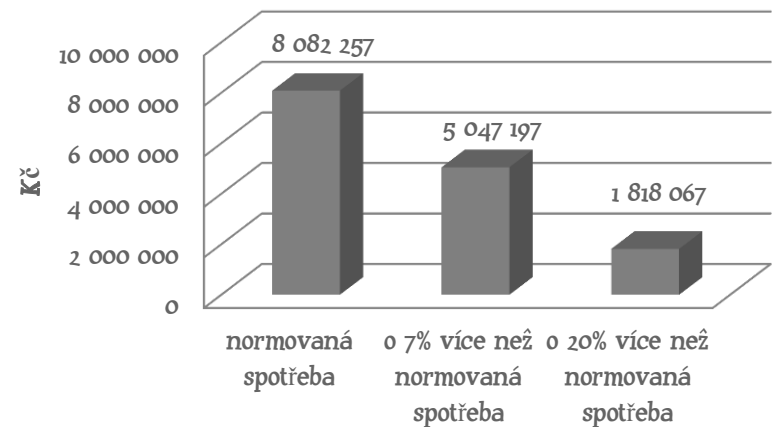


- ▶ Spotřeba PHM – ukázka analýzy zaměřené na finanční přínosy

Rozdělení vozidel s ohledem na normovanou spotřebu



Potenciální úspora při různých úrovních spotřeby



Strategický rozměr

Klíčovým výstupem byla sada 28 KPIs pro řízení a kontrolu outsourcingu provozu vozového parku.

č.	Skupina KPI	Stručný popis KPI	Poznámka
1	outsourcer	Zodpovězení příchozího hovoru do 20 vteřin (90% hovorů)	
2	outsourcer	Doba [od vyřízení objednávky k dodání vozidla]	stanovit na základě smlouvy/historické h dat
3	outsourcer	Počet chyb v měsíčním vyúčtování	
4	outsourcer	Dodání měsíčního reportingu v termínu	
5	outsourcer	Zápis z koordinační schůzky do 2 dnů	
6	outsourcer	Odpovědi na dotazy více než 48 hod od dotazu	
7	outsourcer	Kvalita kvartálních reportů	definovat kritéria "kvality"
8	outsourcer	Kalkulace po třech pracovních dnech	
9	outsourcer	Počet vozidel, jejichž setrvání v servisu při pravidelné prohlídce překročil 1 pracovní den	
10	outsourcer	Příjezd asistence (nehoda, porucha) překročil 150 min	
11	outsourcer	Zprostředkování náhradního vozidla překročilo 2 h	
12	outsourcer	Náhradní vozidlo bylo fyzicky poskytnuto po více než 4 h od nahlášení	
13	Náklady	Investiční náklady na 1 km / roční průměr za společnost	stanovit na základě plánu CAPEX
14	Náklady	Investiční náklady na 1 km / typ vozidla /kumulativně od pořízení	stanovit na základě plánu CAPEX
15	Náklady	Operativní náklady na 1 km (bez PHM)	stanovit na základě plánu OPEX
16	Náklady	Operativní průměrné měsíční náklady na typ vozidla (bez PHM)	stanovit na základě plánu OPEX
17	Náklady	Operativní náklady na vozidlo kumulovaně (od počátku provozu)	stanovit na základě plánu OPEX
18	Náklady	Překročení stanovené odchylky od normované průměrné spotřeby	stanovit hranici pro překročení (120%)
19	Náklady	Tankování prémiových paliv [I]	stanovit akceptovanou hranici
20	Náklady	Počet dnů vozidel mimo provoz / měsíc (servis, opravy, ...) / pracovní tým	
21	Náklady	Náklady na pneu / vozidlo	stanovit na základě plánu OPEX
22	Náklady	Ujeté km za období	zjistit vozidla (ne stroje) s minimálním průběhem a jejich počet v jednotlivých týmech
23	Půjčovna	Cena za 1 km	
24	Půjčovna	Ujeté km / aktivní den	stanovit na základě potřeb příslušných pracovišť
25	Půjčovna	Km / zaměstnanec / měsíc	stanovit na základě potřeb příslušných pracovišť
26	Pojištění	Poměr [Pojistné plnění/Pojistné] v % - "čerpání pojistného"	
27	Pojištění	Pojistná bilance = Pojistné plnění - Pojistné - škody	
28	Admin	Počet chybných/nulových polí s daty - měsíční uzávěrka	

Děkujeme za pozornost



Soňa Flieglová

731 627 035

Sona.Flieglova@cz.ey.com



Štěpán Patrný

731 627 240

Stepan.Patrny@cz.ey.com

Informace o EY

EY je předním celosvětovým poskytovatelem odborných poradenských služeb v oblasti auditu, daní, transakčního a podnikového poradenství. Znalost problematiky a kvalita služeb, které poskytujeme, přispívají k posilování důvěry v kapitálové trhy i v ekonomiky celého světa. Výjimečný lidský a odborný potenciál nám umožňuje hrát významnou roli při vytváření lepšího prostředí pro naše zaměstnance, klienty i pro širší společnost.

Název EY zahrnuje celosvětovou organizaci a může zahrnovat jednu či více členských firem Ernst & Young Global Limited, z nichž každá je samostatnou právníckou osobou. Ernst & Young Global Limited, britská společnost s ručením omezeným garancí, služby klientům neposkytuje. Pro podrobnější informace o naší organizaci navštivte prosím naše webové stránky ey.com.

© 2014 Ernst & Young, s.r.o. | Ernst & Young Audit, s.r.o. | E & Y Valuations s.r.o.
Všechna práva vyhrazena.

Tento materiál má pouze všeobecný informační charakter, na který není možné spoléhat se jako na poskytnutí účetního, daňového ani jiného odborného poradenství. V případě potřeby se prosím obraťte na svého konkrétního poradce.

ey.com