**Esettanulmány: IRMA bevezetés a JGK Zrt-nél**

A Józsefvárosi Gazdálkodási Központ Zrt. 2018. nyarán sikeresen bevezette az IRMA alkalmazást, melynek tapasztalatairól szól ez az esettanulmány.

A Józsefvárosi Gazdálkodási Központ Zrt. (***továbbiakban: JGK***) egyik fő feladata, hogy a Józsefvárosi Önkormányzat tulajdonában álló több, mint 6.000 ingatlant (házak, telkek, lakások, helyiségek, gépkocsi beállók) hasznosítsa. Az ingatlanvagyonnal való felelős gazdálkodás során előírás, hogy a kezelt bérleményeket évente legalább egyszer ellenőrizzék. A bérleményellenőrzésről jegyzőkönyvet szükséges készíteni, melyben rögzítik az albetét műszaki állapotát, a mérőórák és a bérlő (pontosabban használó) adatait, valamint a bérleti szerződésben foglaltak teljesülését (pl.: rendszeres takarítás).

A bérleményellenőrzési jegyzőkönyveket a nagy számosság miatt korábban papír alapú formanyomtatványokon töltötték a JGK munkatársai. A nyomtatványokat a helyszínen aláíratták az ügyféllel, valamint az ellenőrök is aláírták. Előírás ugyanis, hogy a bérleményellenőrzést párban lehet végezni.

A jegyzőkönyv készítése közben lefényképezték a mérőórákat, valamint az ingatlanról is készítettek pár fotót a mindenkori állapot dokumentálása érdekében. A fotókat digitális fényképezőgéppel készítették, vagy a céges telefonnal.

Az irodába visszatérve a jegyzőkönyv adatait (újra) rögzítették az ügyviteli rendszerbe, ami sokszor csak napokkal(!!) a jegyzőkönyv készítése után történt meg, majd beszkennelték a jegyzőkönyvet és a digitális fotókkal együtt csatolták – jellemzően a képek szelektálása és elnevezése nélkül. Ezt követően a jegyzőkönyvet lemásolták és a másolati példányt az érintett társosztálynak elküldték, valamint az eredeti példányt irattározták.

Ennek a hosszú, lassú, többszörös adminisztrációt jelentő, papírpazarló folyamatnak kívánt a JGK véget vetni, amikor az IRMA alkalmazást bevezették.

Az IRMA egy Android operációs rendszerű tableten futó elektronikus bérlemény-ellenőrzési jegyzőkönyvkészítő mobil alkalmazás, melynek segítségével a bérleményellenőrök egy modern felületen keresztül, gyorsan és pontosan tudják rögzíteni a bérleményellenőrzési és birtokbaadás / -vételi jegyzőkönyveket. Sőt, az így rögzített adatok azonnal bekerülnek a JGK által használt ügyviteli rendszerbe is, valamint PDF formában az aláírt dokumentum automatikusan elküldésre kerül az ügyfélnek, illetve a cégen belül megadott e-mail címekre.

A jegyzőkönyv felvételével és irodai feldolgozásával töltött **adminisztrációs** **idő kb. 30 percről 10,5 percre, azaz** **65%-kal csökkent** az alábbi funkcióknak köszönhetően:

* + Hangvezérelt jegyzőkönyv ’írás’, 98% beszédfelismerési pontossággal. *Forrás: https://cloud.google.com/speech-to-text/*
  + Nincs dupla adminisztráció, vagyis elég egy adatot egyszer rögzíteni
  + Az ismert adatokat (albetét adatok, jegyzőkönyvkészítő adatai, dátum, stb.) a rendszer automatikusan kitölti
  + A képeket nem kell külön válogatni, megnevezéssel ellátni és feltölteni
  + A jegyzőkönyvet nem szükséges szkennelni és feltölteni
  + Nem szükséges a társosztályokat külön papír alapon, vagy e-mailben értesíteni
  + Nincs többé irattározás

JGK jelentős, kb. 37%-os adatminőségjavulásról számolt be a projekt bevezetési szakaszát követően a saját mérései alapján, mivel a kollégák bizonyos adatok töltésére kötelezve voltak már a jegyzőkönyv felvételekor, ill. a dupla/tripla adminisztráció során nem vesztek el adatok. Ezen felül az ügyviteli rendszerben csak a megfelelő képek kerültek feltöltésre, és azok is a megfelelő helyre.

A vízóráról készült képről például már a megnyitás előtt ismert, hogy az egy vízóra kép, szemben a korábban alkalmazott „ömlesztett” képfeltöltéssel, amikor is csak egy semmitmondó, a fényképező által generált fájlnevet találtak a kollégák a rendszerben és csak a megnyitást követően derült ki, hogy miről készült a fotó. Sőt, az IRMA korlátozza a vízórákhoz feltölthető képek számát (maximum 1 darab) és már a felvétel készítésekor ellenőrzik a kollégák, hogy a fotó jó minőségű lett-e. Amennyiben a fotót újra kell készíteni, akkor azt egy gombnyomással meg tudják tenni. Így 70%-kal kevesebb fotó készül és kerül be az ügyviteli rendszerbe feleslegesen.

Mivel az IRMA és a JGK által használt ügyviteli rendszer között adatkapcsolat is kiépült, így a jegyzőkönyvek adatai akár azonnal megjelennek az ügyviteli rendszerben. Így jelentős átfutási idő csökkenést értek el (85%), és az elkallódott papírokról még nem is beszéltünk.

JGK Zrt. az alábbi, korábban nem részletezett pozitív mellékhatásokról számoltak be a projekt bevezetési időszakát követően:

* A bérleményellenőrök motiváltsága jelentősen nőtt, ami a **fluktuációt csökkentette és ezáltal HR költségekben megtakarítást eredményez**
* Az **ügyfeldolgozás átfutási ideje csökkent** (pl.: birtokba adás esetén a díjfizetés beállítása) a jegyzőkönyvek automatikus feldolgozása, valamint a **társosztályok automatikus tájékoztatása** miatt.
* **Vezetői riportok naprakészek lettek**, hiszen ezáltal egyből látszódott, hogy egy adott bérlemény üres-e. **Ügyfél elégedettség nő**, hiszen az ügyfelek azonnal megkaphatják a jegyzőkönyv másolatát e-mailben, amennyiben erre igényt tartottak.
* **A vagyongazdálkodó szervezet presztízse** is emelkedik az ingatlanhasználók szemében, hiszen egy **21. századi**, **modern** módszerrel készülnek a jegyzőkönyvek.
* Nincs papír felhasználás. Ez költség szempontból is előnyös, valamint a **környezetet is kíméli.**
* **Az ügyviteli rendszer mindig naprakész, megszűntek az íróasztalon feldolgozásra várakozó, néha elkallódó jegyzőkönyvek.**

A projekt szponzora, dr. Kecskeméti László, operatív igazgató, JGK ZRt., a következőképpen értékelt: *„A munkatársaink végre azzal foglalkoznak, ami a cégünknek értéket teremt. Ez Win – Win helyzet, ami jó a cégnek és jó a kollégáknak”*