

case study



Wo die Mieter Kunden sind

Wohnungsleerstand nach dem Bauboom der 90er, harte Konkurrenz im Immobilienmarkt: In dieser Situation entschied sich die Wohnungsbaugenossenschaft „Neues Berlin“ zur Einführung eines Dokumentenmanagement-Systems, um mit mehr Kundenfreundlichkeit zu überzeugen.

Ein Fünftel ihrer Arbeitszeit verwenden die Mitarbeiter nun auf mehr Kundenbetreuung statt auf Ablage – der Leerstand beträgt im Gegensatz zu den marktüblichen acht nur ein Prozent.

Die im Berliner Bezirk Hohenschönhausen ansässige Wohnungsbaugenossenschaft (WBG) „Neues Berlin“ liefert den Beweis, dass der Trend zur „Platte“ nahezu ungebrochen ist. Während Mitte der Achtziger im Osten die Wohnungen im Plattenbau als luxuriös im Vergleich zu den verfallenden Altbauten galten, stellte die sozialistische Bauweise seit den von Mieterflucht und Sanierungsbedarf geprägten Neunzigern vielerorts ein Problem dar.

Rund 6.000 Wohnungen verwaltet die 1956 gegründete Genossenschaft immerhin – die Mehrzahl davon im Plattenbau. Inzwischen ist der komplette Bestand saniert. Alle Aufgaben rund um Wohnungsvermittlung an Miet- und Kaufinteressenten erledigen die ca. 65 Mitarbeiter, darunter auch Handwerker und Hauswarte, für die 7.700 Mitglieder der WBG. Doch nicht nur die Bauten, auch die Genossenschaft selbst hat sich seit DDR-Zeiten massiv gewandelt. „Wir wollen ein modernes Unternehmen sein. Dazu gehört vor allem kundennahes Arbeiten und der Abbau von Bürokratie mit zeitgemäßen Mitteln, beispielsweise der elektronischen Archivierung“, erklärt Dr. Joachim Billig, Leiter der Abteilung Betriebsorganisation.

Anforderungen und Rahmenbedingungen

Bis zur Einführung des Dokumentenmanagement-Systems hatte sich ein Papierarchiv mit 800.000 Blatt angesammelt. Richtig eng wurde es mit dessen Verwaltung Mitte der neunziger Jahre, als die Unternehmensstrategie geändert werden sollte: Statt der vorherigen Spezialistentätigkeit sollte nun jeder Mitarbeiter die Mieter zu allen Belangen beraten können. Dazu ist es notwendig, dass Unterla-

gen schnell gefunden werden und auch von mehreren Mitarbeitern gleichzeitig eingesehen werden können – ohne langes Suchen auf anderen Schreibtischen und ohne aufwändiges Kopieren.

Die bestehende betriebswirtschaftliche Software WODIS (Wohnungswirtschaftliches Daten- und Informationssystem) sollte weiter genutzt werden, die Dokumente weiterhin direkt aus diesem System heraus zur Verfügung stehen.

Die Genossenschaft hat vor der DMS-Einführung neue Räume bezogen und in diesem Zuge ein neues Netzwerk angeschafft. Die Mitarbeiter arbeiten intern an 40 Rechnern mit Windows 2000 und Windows NT, bei Außenterminen verfügen sie über Laptops.

Im DMS-System sollen sämtliche verfügbare Informationen über Immobilien, Genossenschaftsmitglieder und Interessenten abgelegt werden. Dies bedeutet, dass Dokumente verschiedenster Quellen und unterschiedlichster Formate verarbeitet werden müssen. Oft müssen mehrere Mitarbeiter in unterschiedlichen Abteilungen und an mehreren Standorten auf die Informationen zugreifen. Mit Hilfe des DMS soll dies einfacher und schneller gehen als bisher.

Dokumente

Die Dokumente im Archiv der WBG „Neues Berlin“ stammen aus den Tätigkeitsbereichen Vermietung, Verkauf und Hausverwaltung. Hierzu gehören Unterlagen über die Immobilien, inklusive Fotos und Pläne, Miet- und Kaufverträge, Ein- und Ausgangsrechnungen, Informationen über die Mitglieder der Genossenschaft und sonstige Dokumente aus dem Postaus- und -eingang, der jeweils auch Faxe und E-Mails umfasst.



Die Lösung

Mit Hilfe von DocuWare können alle relevanten Dokumente in einem Archiv abgelegt werden. Alle Mitarbeiter arbeiten mit DocuWare und erhalten dadurch sofort und gleichzeitig Zugriff auf die Dokumente. Das bestehende Papier-Archiv wird über einen Scandienstleister digitalisiert.

Prozessdarstellung

Damit alle Berechtigten zum frühestmöglichen Zeitpunkt Zugriff auf eingegangene Dokumente erhalten, werden alle Unterlagen direkt am Posteingang gescannt und abgelegt, Faxe und E-Mails werden digital übernommen. Die Unterlagen durchlaufen das Haus nur noch elektronisch. Um diesen Workflow zu generieren, wird die Verschlagwortung dynamisch genutzt.

Beispielsweise wird in der Poststelle auch das standardisierte Kürzel des Kollegen eingegeben, der das Dokument bearbeiten soll. Primäre Schlüssel-Schlagworte für Dokumente, die Immobilien betreffen, sind Haus, Aufgang und Wohnung. Diese werden auch in der betriebswirtschaftlichen Software WODIS verwendet.

Dadurch hat sich zum einen die Einführung für die Mitarbeiter vereinfacht, zum anderen lassen sich die Dokumente aufgrund der gleichen Schlüssel über ein Verknüpfungsmodul direkt aus WODIS aufrufen, ohne eine zusätzliche DocuWare-Suchmaske zu öffnen. Für die primäre Ablage dienen Festplatten als Speichermedium. Die Datensicherung erfolgt durch Spiegelserver und zusätzlich nachts auf Bandlaufwerken.

Fazit

Mit Hilfe des Dokumentenmanagement-Systems werden die Suchzeiten stark reduziert, da die Dokumente per Mausklick gefunden werden und im elektronischen Archiv jederzeit auch für mehrere Benutzer zur Verfügung stehen. Somit entfällt auch die Notwendigkeit für Kopien in dezentralen, persönlichen Archiven. Wie gewünscht können die Mitarbeiter der Wohnungsbau-genossenschaft „Neues Berlin“ direkt aus der Software WODIS auf das DocuWare-Archiv zugreifen. Einführung und Akzeptanz des neuen Systems wurden hierdurch wesentlich erleichtert.



Die Vorteile

Kundenfreundlichkeit und besserer Service

Eingehende Dokumente werden am Posteingang gescannt oder sofort elektronisch übernommen. Dadurch sind alle Informationen an einem Ort und für mehrere Mitarbeiter gleichzeitig verfügbar. Für die Beratung und Betreuung von Kunden bedeutet dies, dass Informationen schnell und komplett aufgerufen werden können – sei es im Beratungsgespräch mit Interessenten oder bei Rückfragen von Mietern oder Eigentümern. Das Dokumentenmanagement-System unterstützt die neue Organisationsstruktur, bei der jeder Kunde oder Interessent einen festen Ansprechpartner hat, statt sich einer Vielzahl von Kontaktpersonen mit Spezialgebieten gegenüber zu sehen, wesentlich.

Die kompetente Beratung von Mietern, Eigentümern und Interessenten schafft Vertrauen und erhöht nicht nur die Kunden-, sondern auch die Mitarbeiterzufriedenheit, weil die Mitarbeiter ein breiteres Aufgabengebiet abdecken können und weniger Zeit mit der Informationssuche verbringen müssen.

Geringerer Leerstand führt zu höheren Einnahmen

Da alle Informationen sofort zur Verfügung stehen und der gesamte Durchlauf von Dokumenten elektronisch erfolgt, entfallen die Zeiten für Ablage, Suche und Kopieren. Jeder Mitarbeiter gewinnt so ein Fünftel seiner Arbeitszeit pro Tag, schätzt Abteilungsleiter Betriebsorganisation Dr. Joachim Billig, die er für eine entsprechende Produktivitätssteigerung nutzen kann. Durch die einfache Verfügbarkeit der Informationen wird die Wohnungsvermittlung auch dahingehend erleichtert, dass es leichter wird, Interessenten und passende Wohnungen zusammenzubringen. Die Vermittlungswahrscheinlichkeit steigt, so dass das DMS mit dazu beiträgt, dass bei der WBG „Neues Berlin“ die Leerstandsrate nur ein statt der üblichen acht Prozent beträgt, mit einem dementsprechenden Plus an Mietnahmen.

Weniger Aufwand, geringere Kosten

Die Zeitersparnis bei der Informationssuche und der geringere Platzbedarf wirken sich auch auf das Arbeitsgebiet rund um die Wohnungsverwaltung aus. Bau- und Instandhaltungsmaßnahmen können leichter überwacht und koordiniert werden, da die verfügbaren Informationen immer auf dem neuesten Stand sind und bei Bedarf leicht auf Informationen aus der Vergangenheit für ähnliche Aufgaben zurückgegriffen werden kann. Die Zahlungseingänge von Mietern können besser kontrolliert, Anfragen von Eigentümern und Mietern sofort beantwortet werden.

Dadurch, dass Kopien und Archivmaterial entfallen und der Platzbedarf wesentlich geringer ist, spart DocuWare nicht nur Zeit, sondern auch konkrete Kosten.

Schnelle Amortisation

Die gesamten Einsparungen zu quantifizieren fällt Dr. Joachim Billig schwer, da sie so viele Prozesse betreffen und häufig qualitativer Art sind. Dennoch ist er sich sicher, dass sich die Investitionen bereits in weniger als zwei Jahren amortisiert haben.



“

Unsere heutige Form der Bestandsbewirtschaftung und -verwaltung wäre ohne elektronisches Dokumenten-Management nicht denkbar. Die Suchzeiten haben sich drastisch minimiert. Daher lässt sich etwa ein Fünftel der Arbeitszeit pro Tag und Mitarbeiter einsparen, die dann für andere Zwecke nutzbar gemacht wird, beispielsweise für das effektivere Arbeiten im Kundendienstbereich.

”

Dr. Joachim Billig,
Abteilungsleiter Betriebsorganisation
Wohnungsbaugenossenschaft "Neues Berlin"

Die Aufgabe

- Unterschiedlichste Dokumente schnellstmöglich allen Berechtigten zur Verfügung stellen
- Rasche Verfügbarkeit der Dokumente zu jeder Zeit für umfassende Auskunft

Die Lösung

- DocuWare
- LINK
- RECOGNITION
- AUTOINDEX

Die Vorteile

- Besserer Service
- Schnellere Wohnungsvermittlung (geringer Leerstand)
- Zeitgewinn (20%)
- Weniger Aufwand
- Geringere Kosten