

Medium:
Immobilienwirtschaft
www.immobilienwirtschaft.de

Auflage:
ca. 18.918

Datum:
Dezember 2009

Der Aktenschrank ist abgeschafft

Papierloses Büro. Was lange Zeit als eine Idealvorstellung durch die Köpfe geisterte, ist bei Pro Potsdam Wirklichkeit geworden. In einem Pilotprojekt ließ dort Promos consult die Dokumentenberge verschwinden.

Jörg Seifert, Freiburg

Seitdem der PC Einzug in die Büros gehalten hat, träumt auch die Immobilienbranche vom Verschwinden der ewigen Papierstapel. Doch wer wachen Augen durch sein Unternehmen geht sieht: Es wird mehr gedruckt als vorher. „Papierstau“ lautet nach wie vor eine der häufigsten Fehlermeldungen im Büro. Es gibt kaum gelungene Beispiele für rein IT-gestützte Arbeitsabläufe. Kaum Beispiele? Doch, es gibt die Pro Potsdam GmbH. Bei deren Tochter GEWOBA verwalten seit Juni 2009 150 Mitarbeiter komplett IT-gestützt 17.000 Wohnungen mit der elektronischen Mietvertragsverwaltung REdesk von Promos consult. Diese Lö-

sung ist in alle SAP-ERP-Systeme integrierbar. Die Mitarbeiter erhalten keine Dokumente mehr auf den Schreibtisch. An stelle von Papierstapeln befinden sich dort zwei Bildschirme. Einer für das workflow-gesteuerte Bearbeitungssystem und einer für die jeweils zu bearbeitenden Dokumente. Die Aktenschränke sind aus den Büros verschwunden.

Die Schlüsselfaktoren

Ein Schlüssel zum Erfolg eines solchen Projekts ist die Verhaltensänderung der Mitarbeiter. Denn es gibt scheinbar keine Macht außer der Macht der Gewohnheit. Und nur wenn alle motiviert sind, kann sich auch diese ändern. Die weitverbreitete Meinung in der Verwalterschaft lautet, solange Mieter und Handwerker noch nicht komplett online seien ginge es nicht ganz ohne Papier. Das stimmt. Doch zumindest zwischen Dokumenteneingang und -ausgang sollten keinerlei Ausdrücke erzeugt werden.

Deshalb steckt ein weiterer Schlüssel des Projekts in der Tür zur Poststelle des Unternehmens. Denn die eingehenden Postsendungen werden digitalisiert bevor sie in den Umlauf kommen. Dem Scanner, und vor allem der nachfolgenden Verschlagwortung des eingescannten Dokuments, kommt eine wichtige Rolle zu. Hierzu gibt es bei Pro Potsdam eine langjährig erprobte Begriffssystematik aus dem eigenen Kundencenter. Jedes Originaldokument wird nach der Erfassung mit einem Barcode versehen und bei einem externen Dienstleister eingelagert. Dieser garantiert, falls etwa ein Mietvertrag doch noch mal in Papier-

form benötigt wird, innerhalb von 24 Stunden die Anlieferung des gewünschten Schriftstücks. Die Anforderungen an einen komplett digitalen Workflow lauten: Er muss nachvollziehbar sein und ohne medientechnische Brüche ablaufen. Dann ist ein großer Vorteil des neuen Systems, dass zu jeder Zeit erkennt-

Auf einen Blick

- › Ziele des papierlosen Büros: Prozessvereinfachung, Verbesserung der Informationsverfügbarkeit, Kostensenkung, Medienkonsistenz, Transparenz.
- › Notwendig: Scanner, Bildschirme, softwaretechnische Ausstattung und Integration Regeln für Datenspeicherung, -sicherung und Zugriffsrechte, Wissensmanagement, Rollendefinition.
- › Einige Vorteile: Schnelles Auffinden aller Dokumente nach Schlagworten, Platzersparung, Bessere Kommunikation, Leichtere Verfügbarkeit des Wissens, Ökonomische Parameter, Digitalisierte Information braucht weniger physischen Raum.
- › Einige Nachteile: Es fehlt sowohl das haptische als auch das olfaktorische Element. Man hat nichts mehr in der Hand.



Viel Vorarbeit ist nötig: Bei Pro Potsdam wurden eine Million Dokumentenseiten eingescannt.

Medium:
Immobilienwirtschaft
www.immobilienwirtschaft.de

Auflage:
ca. 18.918

Datum:
Dezember 2009

lich ist, auf welcher Bearbeitungsstufe sich das Dokument gerade befindet. Es gibt außerdem Regelungen zur Delegation von Arbeiten, wenn ein zuständiger Sachbearbeiter krank oder überlastet ist. Wird ein Dokument lange nicht bearbeitet, erscheint beim Abteilungsleiter eine Meldung auf dem Bildschirm und er kann Neuverteilungen vornehmen. Das ist weit mehr als nur digitales Archiv. Es ist ein aktives Arbeitsmittel.

Jenseits der Technik sind insbesondere rechtliche Aspekte wie technische Aufrufbarkeit auch noch in zehn Jahren zu berücksichtigen. Im Vorfeld sollte natürlich eine belastbare Kostenkalkulation für Umstellung und Betrieb erfolgen. Bei Pro Potsdam wurden die Durchlaufzeiten signifikant gesenkt, sodass pro Jahr 6.000 Arbeitsstunden im Rahmen der Mietvertragsverwaltung eingespart



Interview



Prof. Dr.-Ing. Ingo Neumann

Beratung Immobilien Management bei Pro Potsdam

Papier ist streng verboten

Warum setzt sich das technologisch mögliche und ökonomisch richtige papierlose Büro bislang nicht durch?

Neumann: Die Perfektion schreckt ab. Wichtig ist, die Mitarbeiter mitzunehmen durch Einbezug von Lösungen, mit denen sie schon arbeiten. Wir bieten dann den arbeits erleichternden Zusatznutzen.

Papier ist ein alter Kulturträger: Ob als Notizzettel oder Wandkalender. Lässt sich parallele Datenhaltung vermeiden?

Neumann: Sie ist verboten! Denn was nicht im System ist, kann nicht zugearbeitet werden. Man hat dafür innerhalb des Systems vielfältige Ersatzmöglichkeiten: Es gibt Bemerkungsfelder für alle oder Briefanotationen nur für Ausgewählte. Zudem können E-Mails, Aufgaben und Termine erzeugt werden.

Worin bestehen dann die hauptsächlichen Akzeptanzprobleme?

Neumann: Ein frühes Problem ist: Jeder kennt Dokumentenmanagement. Doch dieses löst lediglich Archivierungsfragen. Zur durchgängigen elektronischen Vorgangsbearbeitung dagegen liegen kaum Erfahrungen vor. Ein spätes Problem: Viele Entscheider kennen nicht die immensen Vorteile der Prozesseffekte in der Kunden- oder Partnerkommunikation.

Was also können die Immobilienunternehmen tun?

Neumann: Wir können für sie per Test den entstehenden Nutzen in Geld veranschaulichen. Sie erhalten den direkten Vergleich zu Aufwendungen und Beanspruchungen. Bei Pro Potsdam ist der Effizienzschub im Bereich Vermietung bereits in der Praxis offensichtlich.

werden. Damit haben die Mitarbeiter mehr Zeit für die persönliche Betreuung der Mieter. Die Investition soll sich in 24 Monaten rechnen.

Die meisten Wohnungsunternehmen mit ihren stabilen Cashflows werden noch länger als zwei Jahre existieren. Deshalb ist kaum ein Grund ersichtlich, warum nicht zumindest für den internen Workflow an die Einführung des papierlosen

Büros gedacht werden könnte. Doch Vorsicht ist angebracht: Es geht nicht darum nichtdigitales Chaos in ein digitales zu verwandeln. Sondern Ziel ist das Durchdenken und Optimieren der Prozesse sowie die konsequente Umsetzung in moderne Technologien. Das kann neue und mächtige Gewohnheiten erzeugen und endlich „Papierstau“ als die häufigste Fehlermeldung im Büro abschaffen ... ←|