

# Neue Online Verwaltung verbessert die Kundenbetreuung bei der PRO POTSDAM GmbH

Die PRO POTSDAM GmbH hat für wesentliche Kernprozesse rund um Interessenten und Mieter eine neue Online-Verwaltung als „papierloses Büro“ eingerichtet. Seit April 2009 arbeiten ca. 150 Mitarbeiter mit elektronischen Akten.

Der Unternehmensverbund PRO POTSDAM setzt sich zusammen aus der vermögenshaltenden Dachgesellschaft PRO POTSDAM GmbH mit mehreren Tochtergesellschaften. Die GEWOBA Wohnungsverwaltungsgesellschaft Potsdam mbH ist die Immobilienverwaltung der PRO POTSDAM GmbH. Mit einem Bestand von 17.000 Wohnungen ist sie der größte Wohnungsanbieter der Stadt. Sie ist damit verantwortlich für jede vierte Wohnung und ihre Bewohner.

Durch den papierlosen Posteingang und die komplett elektronische Vorgangssteuerung werden jeden Monat ca. 50 Arbeitstage eingespart, die nun in mehr Kundenbetreuung investiert werden können, u. a. für stärkere Vor-Ort-Präsenz in den Wohngebieten, für höheren Beratungs- und Betreuungsbedarf aufgrund des demografischen Wandels sowie für zusätzliche Energiesparberatung.

## Erkenntnisse

Der Projektleiter Detlef Wittwer fasst die Erkenntnisse nach Produktivbetrieb des „papierlosen Büros“ zusammen:

- Die Zusammenarbeit verschiedener Mitarbeiter und Bereiche an verschiedenen Orten ist reibungslos möglich. Auch externe Mitarbeiter, z. B. die drei externen Anwaltskanzleien wurden ohne aufwendige Schnittstellen in die Arbeitsprozesse integriert.
- Durch das Projekt wurden 150 Mitarbeiter überzeugt. Alle sind mit großer Freude dabei. Trotz massiver Änderungen im Arbeitsablauf, entwickelte sich ein gruppendynamischer Effekt.
- Das Projekt wurde in verschiedenen Rollen, von der Idee bis zur Erfolgskontrolle, von Prof. Ingo Neumann begleitet. Er stellt die herausragenden Merkmale des neuen „papierlosen Büros“ wie folgt dar:
- Alle Entwicklungen greifen organisch



Engagieren Sie einen Immobilienmanager, der überall sofort anfangen kann – REdesk der elektronische Schreibtisch

ineinander. Die Arbeitsabläufe sind sehr schlüssig und benötigen nicht viel Erklärung. Geniales ist oft einfach.

- Es gab eine ungewöhnlich enge Zusammenarbeit aller Projektbeteiligten. Andere Unternehmen schauen auf den Markt und suchen sich eine fertige Lösung. Die PRO POTSDAM hat sich getraut, eigene Anforderungen zu formulieren, die dann umgesetzt wurden.
- Das Unternehmen hat einen rigorosen Bruch mit konventionellen, papierbasierten Arbeitsweisen vollzogen. Das Hinterfragen erfordert unglaublich viel Mut. Jede Veränderung von etablierten Abläufen provoziert sehr viele unterschiedliche Standpunkte. Am Ende zogen alle Mitarbeiter an einem Strang und wurden mit sehr viel Überzeugung in die Veränderungen einbezogen.

## Nachnutzbarkeit

Die bei der PRO POTSDAM umgesetzte Lösung wird von der PROMOS consult GmbH, Berlin, unter dem Titel „REdesk – Der elektronische Schreibtisch für Immobilienunternehmen“ vermarktet. Mit REdesk kann die Bearbeitung aller Vorgänge zum Mieter und Interessenten auf eine aktenbezogene,

voll elektronische Bearbeitung umgestellt werden. Alle vertragsrelevanten Dokumente können zusammen mit E-Mails, Faxen und Kundencenter-Meldungen online der betreffenden Mietvertragsakte zugeordnet werden.

REdesk basiert auf der Aktenlösung des SAP® Records Managements und auf dem SAP® Case Management, die von PROMOS um sinnvolle Funktionalitäten erweitert wurden. REdesk ist plattformübergreifend und durch Lösungsoffenheit jederzeit erweiterbar. Eine Betriebssystemunabhängigkeit ist ebenso gegeben wie die Mandantenfähigkeit. Die Aktenlösung der PROMOS ist revisions- und rechtssicher. Trotz hoher Durchsatz- und Zugriffsraten bleibt sie bei entsprechendem Hardware-Einsatz stabil und performant. Die GDPdU-Sicherheit ist gewahrt und zusätzlich können moderne Compliance-Anforderungen umgesetzt werden. Die Lösung ist vollständig in alle SAP® ERP Systeme integrierbar und lässt sich individuell auf das jeweilige Unternehmen und seine Prozesse abstimmen.

Um schnell und kostengünstig von der vorhandenen Lösung profitieren zu können, bietet PROMOS consult allen interessierten Unternehmen eine sogenannte

FIT/GAP-Analyse an. Die FIT/GAP-Vorgehensweise ist deshalb sehr effizient, weil von einem bereits voll funktionsfähigen Musterprozess-System ausgegangen wird, um die unternehmensspezifischen Ausprägungen fein zu justieren.

#### Die Vorteile der Lösung:

- **Arbeitsorganisation** – Aufgeräumte Schreibtische, weniger „Papierkram“ und präzise Aufgaben und Termine fördern Arbeitskultur und Qualitätsverständnis im gesamten Unternehmen nachhaltig.
- **Einsparung** – Durch Prozessautomatisierung und -optimierung werden die Verwaltungs- und Betriebskosten gesenkt.
- **Sicherheit** – Weniger Systemschnittstellen, lückenlose Arbeitsabläufe und integrierte Prozessdokumentation verringern Risiken.
- **Transparenz** – Mitarbeiter und Vorgesetzte haben immer den gleichen Informationsstand, der Administrationsaufwand wird geringer, aufreibende Rückfragen zum Arbeitsstand eines Prozesses sind nicht mehr notwendig.

#### Redaktion

ZAHLEN & FAKTEN	
<b>Projektleiter und Mitinitiator von der ersten Idee bis zur Umsetzung</b>	<b>Detlef Wittwer</b>
<b>Erste Idee</b>	<b>Mai 2005</b>
<b>Umsetzungsphase</b>	<b>08/2008-04/2009</b>
<b>Projektteamgröße (zusätzlich zum Projektleiter; Arbeitszeitanteil 30%)</b>	<b>3</b>
<b>Papierposteingänge pro Monat</b>	<b>3.000</b>
<b>Verschlagwortete Seiten pro Monat</b>	<b>4.000</b>
<b>Workflow-Vorgänge pro Monat</b>	<b>14.000</b>
<b>Arbeitszeiteinsparung im Monat (kalk. Durchschnitt) in Tagen</b>	<b>50</b>
<b>Initial eingescannte Akten</b>	<b>25.000</b>
<b>Initial eingescannte Papierseiten</b>	<b>1.000.000</b>
<b>Abgeschaffte Aktenschränke</b>	<b>40</b>
<b>Zugriffe auf extern ausgelagerte Papierdokumente pro Monat</b>	<b>5</b>
<b>Unternehmen, die sich seit Produktivstart die Lösung vor Ort angesehen haben (6 Monate)</b>	<b>11</b>

#### IMPRESSUM

##### Herausgeber

Jens Kramer  
j.kramer@openpromos.com

##### Redaktion und Anzeigen

Manuela Lange  
m.lange@openpromos.com

##### Layout und Produktion

Gabriele Keller  
g.keller@openpromos.com

##### Anschrift

PROMOS PRESS  
Rungestraße 19  
10179 Berlin-Mitte  
redaktion@openpromos.com  
www.openpromos.com

##### Repro und Druck

DMP  
Digital Media Production

IT&I erscheint halbjährlich im Frühjahr und im Herbst.

PROMOS PRESS, 2010  
Nachdrucke nur mit Genehmigung des Herausgebers.

Die Zeitschrift erscheint als Beilage zu Fachzeitschriften bzw. wird direkt versandt. Darüber hinaus können Sie IT&I auch im Abonnenten-Service direkt beziehen. Die Porto- und Abwicklungsgebühr beträgt pro Ausgabe 4,50 Euro bzw. 8,50 Euro im Ausland.

**ISSN 1610-6644**