

W. Johannes Wentzel Dr.

Case Study



Beste Lage

Durch die intelligente Interaktion zwischen der Immobiliensoftware iX-Haus und dem DocuWare-Archiv ist es den Projektverantwortlichen der W. Johannes Wentzel Dr. gelungen, eine digitale Verwaltungslösung für Immobilien zu realisieren, die in dieser Ausprägung in Deutschland wohl einzigartig ist.

So wie die Lage einer Immobilie eine wesentliche Komponente bei deren Wertermittlung darstellt, ist die optimale Gestaltung von Geschäftsprozessen ein maßgeblicher Faktor für den Unternehmenserfolg.

Das umfangreiche Leistungspaket des Hamburger Traditionsunternehmens wird kontinuierlich weiterentwickelt und umfasst neben klassischer Immobilien- und Wohneigentumsverwaltung auch moderne Ansätze des Gebäudemanagements, beispielsweise die Analyse und Optimierung von Miet- und Dienstleistungsverträgen.

W. Johannes Wentzel Dr. Nfl. (GmbH & Co.) KG

Branche: Dienstleistungen
(Immobilienverwaltung, -verkauf, -vermietung und -marketing, Bauunternehmung)

Standort: 22529 Hamburg

Einsatzbereiche: Abteilungsübergreifend in der Hamburger Unternehmenszentrale und den Standorten Schwerin und Düsseldorf

Dokumentarten: Ein- und Ausgangsrechnungen, Objektbeschreibungen, Angebote, Statistiken/Auswertungen, Mietakten (Verträge, Betriebskostenaufstellungen, Schriftverkehr usw.), E-Mails

Anforderungen und Rahmenbedingungen

„In der Vergangenheit war jeder unserer Mitarbeiter für fest definierte Immobilien zuständig. Diese starre Zuordnung der Objektverantwortlichkeit wollten wir beseitigen und alle von uns verwalteten rund 1.200 Objekte mit ca. 30.000 Flächen flexibler und effizienter durch unser gesamtes Team betreuen“, erklärt Tim Ladehof, der als Controller auch die EDV-seitige Unternehmensentwicklung der Wentzel Dr. Gruppe verantwortet. Ende 2013 erstellte Tim Ladehof nach intensiver Analyse der bestehenden Geschäftsprozesse ein detailliertes Konzeptpapier für die digitale Transformation des Unternehmens. In der auf die Entwicklung von Immobilienlösungen spezialisierten Nemetschek-Tochter Crem Solutions fand Systemadministrator Ladehof einen kompetenten DocuWare-Partner für die Umsetzung seiner ambitionierten Ziele.

Die Lösung

Basis der Systemlösung sollte ein skalierbares Dokumentenmanagement-System sein, das alle Arten von digitalen Dokumenten zentral verwaltet und unter anderem Informationen mit der Immobiliensoftware iX-Haus austauscht. iX-Haus bildet hierbei die Gesamtheit aller kaufmännischen Prozesse der Immobilienverwaltung ab und unterstützt die Bearbeiter bei der Abwicklung des operativen Tagesgeschäftes. iX-Haus ist ebenso wie DocuWare modular aufgebaut und lässt sich an individuelle anwenderspezifische Bedürfnissen anpassen. „Uns hat zudem überzeugt, dass das DMS seine gesamte Funktionsvielfalt über eine Browser-Oberfläche zur Verfügung stellt“, begründet Tim Ladehof die Entscheidung zugunsten von DocuWare.

Gestartet wurde die Implementierung Ende 2014 in Form einer Pilotinstallation. Innerhalb von drei Monaten wurde eine Grundkonfiguration entwickelt und anschließend abteilungsweise ausgerollt. Einer der ersten Projektschritte bestand in der sukzessiven Digitalisierung der rund 30.000 Mieterakten durch eine Gruppe studentischer Hilfskräfte. Parallel wurde begonnen, auch die Eingangspost sowie Eingangsrechnungen zu scannen. Die Dokumente werden im Posteingang vorsortiert und in den Fachabteilungen täglich mit modernen Multifunktionsgeräten vom Typ TA4505ci digitalisiert. Um einen hohen Automatisierungsgrad bei der Indexierung der Dokumente zu erreichen, kommt im Rechnungseingang der Intelligent Indexing Service von DocuWare zum Einsatz. Das selbstlernende Identifizierungsmodul sucht im Dokument nach einer gültigen Vertragskontonummer. Wird diese, beispielsweise im Fall der monatlichen Telekom- oder Hausmeisterrechnungen, erkannt, ist die automatische Indexierung erfolgreich abgeschlossen und die Rechnung wird im Rahmen eines digitalen Workflows an iX-Haus weitergeleitet, wo der verantwortliche Mitarbeiter automatische Buchungsvorschläge erhält. Zwischen 6.000 und 6.500 Eingangsrechnungen werden auf diese Weise monatlich überprüft und bearbeitet. „Durch elektronische Workflows konnten große Teile der Eingangsrechnungsbearbeitung automatisiert werden. Gemeinsam mit einer neuen Kontierungsmaske, die im ersten Halbjahr 2016 eingeführt wird, werden wir den Buchungsaufwand um 30 Prozent reduzieren können“, kalkuliert Tim Ladehof.

Die Aufgaben

- Konzeptentwicklung zur digitalen Transformation
- Marktanalyse zur Identifizierung notwendiger Softwarekomponenten
- Digitalisierung von Altakten
- Definition von Workflows
- Entwicklung eines Partnerportals

Eingesetzte Module

- Autoindex
- Barcode & Forms (Freiformerkennung)
- Connect to Mail
- Connect to Outlook
- DocuWare Import
- Workflow Manager
- Task Manager
- Intelligent Indexing



Die Vorteile

Ausgangsdokumente aus iX-Haus werden vollautomatisch verschlagwortet und archiviert. Sukzessive entstehen so digitale Miet- und Objektakten, die Basisinformationen für abteilungsübergreifende Workflows liefern. Die Vorteile werden exemplarisch am Beispiel einer Kündigung und der anschließenden Neuvermietung einer Wohnung deutlich, bei der viele Projektschritte parallel und automatisiert ablaufen. So erhält – nach Prüfung der Kündigung auf Korrektheit – der ehemalige Mieter automatisch über iX-Haus ein Bestätigungsschreiben. Parallel wird die Vermietungsabteilung der Wentzel GmbH informiert, dass eine Wohnfläche zur Vermietung bereit steht. Die Kenndaten des Mietobjektes mit Flächenbeschreibung, Ausstattung usw. werden aus der iX-Haus-Datenbank abgerufen und dem Bearbeiter in Form einer Immobilienangebotsanzeige zur Veröffentlichung im Internet vorgeschlagen. Nach kurzer manueller Überprüfung kann die Anzeige per Knopfdruck veröffentlicht werden.

Mietinteressenten melden sich per Internet über ein dort hinterlegtes Formular. Über ein Scoring-Modell werden die in Frage kommenden Personen ausgewählt und zu einem Besichtigungstermin eingeladen, weitere Interessenten erhalten automatisch eine Absage, sobald ein Vertrag mit einem Interessenten zustande gekommen ist. Der neue Mietvertrag wird über iX-Haus ebenfalls automatisiert über ein Vertragsmodul erstellt und in DocuWare archiviert. Der Nachmieter erhält den neuen Mietvertrag – ebenfalls automatisiert – per E-Mail oder Briefpost zugesandt.

Auf alle Optionen der Verwaltungssoftware greift eine derzeit in der Entwicklung befindliche Portallösung zurück, die sich an Mieter, Eigentümer, und registrierte Handwerker gleichermaßen wendet. Mieter und Eigentümer können mittels dieser Lösung nach Registrierung auf persönliche Dokumente wie Mietverträge, Betriebskostenabrechnungen usw. zugreifen oder sich über den Bearbeitungsstatus von Anfragen informieren. Sie haben ebenfalls die Option, über das Portal Schäden zu melden. Nach Überprüfung der Reparaturanforderung durch die Hausverwaltung wird ein registrierter Handwerker beauftragt, der – ebenfalls über das Portal – in direkten Kontakt mit dem Mieter treten kann. Nach erfolgter Schadensbehebung kann der Handwerker seine Rechnung über das Portal an die Hausverwaltung stellen. „Wir möchten auf diese Weise die Zahl der Telefonanfragen deutlich reduzieren und unsere Kundenorientierung spürbar verbessern. Der Testbetrieb ist abgeschlossen, das Portal geht im ersten Quartal 2016 in den Produktivbetrieb“, verspricht Tim Ladehof.

Die Vorteile

- Gleichmäßige Auslastung der Mitarbeiter
- Transparentere Strukturen
- Reduktion des Papieraufkommens
- Kürzere Reaktionszeiten
- Erhöhung der Prozesseffizienz
- Verbessertes Kundenservice
- Kurze Amortisationszeit



Fazit

Die Einbindung mobiler Endgeräte steht als nächste Ausbaustufe auf der Agenda der Verantwortlichen. Ausgestattet mit Smartphones und Tablets werden Außendienstmitarbeiter dann schnellen Zugriff auf alle relevanten Dokumente haben, um zum Beispiel Schäden vor Ort per Foto zu dokumentieren.

Aktuell befinden sich rund 650.000 Dokumente im zentralen Dokumenten-Pool. Eine Zahl, die sich im Laufe des Jahres 2016 auf mehr als drei Millionen erhöhen wird. Unter anderem erfolgt dies durch die Migration von mehr als zwei Millionen Ausgangsdokumenten, die in der Vergangenheit in iX-Haus gespeichert wurden. Zum stetigen Archiwachstum beitragen wird darüber hinaus die Ablage von monatlich rund 60.000 E-Mails.

„Mit der integrierten iX-Haus-DocuWare-Lösung sind wir in der Lage, den Status aktueller Bearbeitungsprozesse zu überprüfen, eine gleichmäßige Arbeitsauslastung unserer Mitarbeiter sicherzustellen und selbstgesteckte Service Level Agreements (SLA) hinsichtlich unserer Reaktionszeiten einzuhalten. Investitionen in Projekte zur Geschäftsprozessoptimierung amortisieren sich bei uns üblicherweise in weniger als zwölf Monaten. Eine Vorgabe, die wir auch bei diesem Projekt eingehalten haben“, resümiert Tim Ladehof.



„Durch die digitale Transformation haben wir es nachweislich geschafft, Geschäftsprozesse effizienter und transparenter zu gestalten. Auch durch die Automatisierung der Prozesse konnten wir unsere Reaktionszeiten gegenüber Kunden und Dienstleistern deutlich reduzieren.“

Tim Ladehof, Systemadministrator/Controller, W. Johannes Wentzel Dr. Nfl. (GmbH & Co.) KG, Hamburg

DocuWare

Dieses Dokument finden Sie auch unter:

<http://pub.docuware.com/de/w-johannes-wentzel-dr>

For more information please visit our website at:

www.docuware.com