



USE CASE

WENTZEL DR. (GMBH & CO.) KG

Die Wentzel Dr. (GmbH & Co.) KG wurde bereits 1820 in Hamburg gegründet und hat seinen Hauptsitz auch heute noch in der Hansestadt. Über die vielen Jahre hat das traditionsreiche inhabergeführte Immobilienunternehmen seine Geschäftsfelder und Kompetenzen stetig ausgebaut.

Heute bietet Wentzel Dr. alle Dienstleistungen rund um die Immobilie an. Darunter fallen die Immobilienverwaltung von Wohnimmobilien und Gewerbeimmobilien für private und institutionelle Investoren sowie Wohnungseigentümergeinschaften – dabei bezieht die Grundstücksverwaltung die kaufmännische und technische Betreuung der Immobilien mit ein. Den technischen Grundstücksservice erledigen interne Hausmeister, wobei Kleinreparaturen und Gartendienste inbegriffen sind. Weitere Geschäftsfelder sind der Verkauf und die Vermietung von Wohnungen, Häusern sowie Anlageimmobilien. Dabei liegt der Schwerpunkt auf der Vermarktung von Neubauprojekten. Auch die Vermietung von Büro- und Praxisflächen, Laden- und Gastronomieflächen sowie Produktions- und Lagerflächen gehören zum Dienstleistungsspektrum des Unternehmens.

Mit der Agentur „24plus7 Immobilienservice“ ist Wentzel Dr. zudem im Bereich des Immobilienmarketings als Kreativ- und Medienagentur für Bauträger, Makler und Wohnungsunternehmen tätig. Für seine Auftraggeber und Kunden ist Wentzel Dr. in Norddeutschland sowie in West- und Ostdeutschland im Einsatz und betreut die Verwaltungsobjekte von Büros in Hamburg, Düsseldorf, Leipzig, Osnabrück, Schwerin und – in Vorbereitung – Hannover aus.

ANFORDERUNGEN & 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.

LÖSUNG

Basis der Systemlösung sollte ein skalierbares Dokumenten-Management-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 Eingangrechnungen 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 Vertragskonto-

nummer. 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.

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 in 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.



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 Archivwachstum 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“

TIM LADEHOF
Geschäftsführer Wentzel Dr. GmbH



Kontakt

„Unternehmen entscheiden sich nicht mehr für das beste Programm. Sie entscheiden sich für die beste Lösung. Unsere Stärke ist das Gesamtpaket, bestehend aus Produkt inklusive Schnittstellen und Partnersoftware, umfassender Beratung und nachhaltigem Service.“

Jörg Kreuder-Carrington, Head of Sales

Sie erreichen Jörg Kreuder-Carrington, Ihren Ansprechpartner für iX-Haus, über unsere zentrale Rufnummer **0049 2102 5546 0** oder direkt per E-Mail: jkreuder@crem-solutions.de



„Mit unseren Partnerlösungen bieten wir Ihnen zahlreiche Produkte und Services, die Sie in der täglichen Arbeit mit unserer Software unterstützen. Auf diese Weise können nahezu alle Ihre Anforderungen entsprechenden Arbeitsprozesse abgebildet werden.“

Igor Tschernow, Head of Business Unit Integrated Solutions

Igor Tschernow, Ihren Ansprechpartner für Partnerprodukte, erreichen Sie über die gleiche Rufnummer **0049 2102 5546 0** oder direkt per E-Mail: itschernow@crem-solutions.de