


KOLUMNE  Hörings EDV-Welt

Kundenorientierung braucht Dokumentenlogistik

Der Computer, die Software und Hardware, kurz die EDV der Immobilien- und Wohnungswirtschaft. Ist sie Freund oder Feind? Wie gehe ich auf sie ein? Wie nutze ich die EDV zum Erfolg des Unternehmens? Wer schlägt die Brücke? Dr. Klaus Höring, er kennt wie kein anderer die maßgeschneiderte EDV für unsere Branche. In seiner Kolumne nimmt er uns mit in „Hörings EDV-Welt“. Lesen Sie heute: Kundenorientierung braucht Dokumentenlogistik.

Viele Wohnungsgesellschaften haben sich vorgenommen, ihren Kundenservice zu verbessern, z. B. durch einen schnellen technischen Dienst, durch sofortige Auskunftsbereitschaft oder durch unkomplizierte und sofortige Sachbearbeitung – sogar außerhalb der üblichen Sprechstunden.

Alle diese Verbesserungen des Kundendienstes setzen voraus, dass die Sachbearbeiter einen umfassenden und schnellen Zugang zu Daten und Akten haben. Das aber ist nicht überall gegeben. Daten werden heute üblicherweise von wohnungswirtschaftlichen DV-Systemen in Datenbanken gespeichert. Serieldokumente (wie z. B. Nebenkostenabrechnungen oder Mieterhöhungsschreiben) werden gleich im elektronischen Archiv gespeichert. Diese Informationen sind überall von jedem PC erreichbar. Problematischer sind die Dokumente auf Papier, die es in Mieterakten und Ablagen für Gebäude und Wohnungen sowie für allgemeine Vorgänge in großem Umfang gibt.

Die zu einem Vorgang benötigten Informationen werden häufig zusammengesucht, weil sie sich an verschiedenen Orten befinden. In mehreren Zimmern und Abteilungen werden Originale und Kopien in Handakten, Ordnern, Schränken und Archivsystemen verwaltet, deren Vollständigkeit jeweils nicht garantiert ist. Die notwendigen Informationen sind auch in Datenbanken nicht immer zu finden, weshalb der Blick in die Akte häufig noch sein muss. Um für eine Akteneinsicht nicht lange laufen und suchen zu müssen und um nicht auf Kollegen in einer anderen Abteilung angewiesen zu sein, bietet es sich an, die Akten elektronisch zu speichern und per Knopfdruck auf dem Bildschirm sichtbar zu machen.

Das klingt so einfach, dass sich die Frage stellt, warum es nicht zur gängigen Praxis gehört. Technisch ist das alles möglich, und die Wirtschaftlichkeit lässt sich in den meisten Fällen rechnerisch nachweisen. Das Problem liegt in der organisatorischen Umsetzung. Man kann nicht einfach alle Prozesse lassen wie bisher und nur die Dokumente in einer anderen Form handhaben.

Manche Menschen nehmen Informationen leichter und schneller vom Papier auf, andere dagegen von einer gut gestalteten Bildschirmseite. Wer Informationen sichtet, bearbeitet

und weiterreicht, bringt weitere Gesichtspunkte ins Spiel: Eine Handwerkerrechnung ist sowohl am Bildschirm als auch auf Papier leicht zu überblicken und zu prüfen. Aber die Kontrollvermerke lassen sich einfacher und schneller auf Papier schreiben. In vielen Häusern ist deshalb noch der Rechnungsbegleitzettel in Gebrauch. Wenn es dagegen auf den Überblick über den Zustand einer reparierten Wohnung ankommt, ist eine Datenbankabfrage mit Bildschirmausgabe schneller und informativer als alle Aufstellungen auf Papier, auch wenn heute noch so viele Auswertungen gedruckt werden. Voraussetzung ist allerdings, dass die Informationen in der Datenbank up to date sind.

Welche Informationen als Daten oder Dokument?

Viele Sachverhalte sind also schneller zu überblicken und auszuwerten, wenn sie als Daten und nicht nur als beschreibendes Dokument festgehalten werden. Anders verhält es sich bei vertraglichen Vereinbarungen, bei denen es z. B. auf den genauen Wortlaut des Mietvertrages ankommt, auch wenn alle Vertragsbausteine in der Vermietungsdatenbank festgehalten sind. Welche Informationen aus der Datenbank und welche aus den Dokumenten gezogen werden, hängt vom jeweiligen Geschäftsprozess ab. Es gibt also Daten, die aus Dokumenten in eine Datenbank übernommen werden, und Dokumente, die – wie z. B. ein Mietvertrag – mit Daten aus der DV gefüllt werden.

Wenn Dokumente in einem Unternehmen in elektronischer Form von einer Stelle zu einer anderen weitergegeben werden, bildet sich ein anderer Prozess heraus, als wenn die Kommunikation auf Papier erfolgt. Elektronische Dokumente (z. B. auch die gescannte Eingangspost) können bei Bedarf parallel verteilt werden, so dass die klassische Kommunikationshierarchie gestört, die praktische Zusammenarbeit aber um vieles beschleunigt und vereinfacht wird. Bei Verfügbarkeit aller Informationen (Daten und Dokumente) kann ein Vorgang im Rahmen der ganzheitlichen Sachbearbeitung von einer Person abschließend bearbeitet werden. Wenn eine Bewilligung innerhalb des Entschei-

dungsrahmens zu treffen ist, muss auch der Vorgesetzte nicht direkt einbezogen werden. Er kann sich jederzeit Einblick in den Stand der Vorgänge und Entscheidungen verschaffen. Den Überblick bewahrt er leichter, wenn er eine übersichtliche Zusammenstellung sieht, als wenn er einen Stapel Akten durchforsten muss. Er wird also gerne die Verantwortung für Prozesse in einem definierten Umfang delegieren, weil ihm Kontrolle und Übersicht nicht entgleiten.

In vielen Geschäftsvorgängen werden Dokumente von einem zum anderen Arbeitsplatz bewegt. Ein Kündigungsschreiben löst einen Vorgang aus, der sich sofort verzweigt, weil einerseits die technischen Maßnahmen (Renovierung, Instandsetzung) zu prüfen sind und andererseits ein neuer Mieter zu finden ist. Mieteranschriften, Terminvereinbarungen, Formulare, Abnahmeprotokolle, Aufträge an Handwerksunternehmen usw. entstehen im Verlauf des Vorgangs, werden in Kopie „zur Kenntnis“ oder zur weiteren Bearbeitung gegeben, nach außen versandt, zur Wiedervorlage oder zur schnellen Bereitschaft für den nächsten Bearbeitungsschritt abgelegt. Ein solcher Geschäftsvorgang erstreckt sich über einen Zeitraum von einigen Monaten, bis er abgeschlossen ist und die Akten in einen „Ruhezustand“ gelangen, also ins Archiv wandern. Während dieser Zeit wird der Geschäftsvorgang mittels eines DV-Anwendungssystems und der Dokumentenströme gesteuert und überwacht.

Es gilt also, das Thema ganzheitlich anzupacken. Die Zusammenführung aller Dokumente in einem elektronischen Archiv bringt alleine noch keine ausreichende Lösung. Denn die Geschäftsvorgänge müssen abgestimmt, gelenkt und geordnet, die Verantwortungen und Aufgaben im Geschäftsprozess überprüft und neu verteilt werden. Für alle diese Themen haben wir vor einigen Jahren den Begriff „Dokumentenlogistik“ eingeführt. Damals war das für viele noch Zukunftsmusik, heute ist es ein aktuelles Thema, das nicht nur technisch, sondern auch organisatorisch zu lösen ist.

*Dr. Klaus Höring
E-Mail: hoering@hmc-cp.de*