

Dem Immobilienunternehmen W. Johannes Wentzel Dr. ist es gelungen, eine wohl in Deutschland einzigartige digitale Verwaltungslösung für Immobilien zu etablieren.



**Tim Ladehof, Systemadministrator / Controller,
W. Johannes Wentzel Dr., Hamburg,
favorisierte DocuWare für die digitale Transformation
des Unternehmens**



„Dank Digitalisierung haben wir es nachweislich geschafft, Geschäftsprozesse effizienter und transparenter zu gestalten.“

Mit unserer elektronischen Dokumentenverwaltung konnten wir verschiedene Prozesse komplett automatisieren. Unsere Reaktionszeiten gegenüber Kunden und Dienstleistern haben sich dadurch deutlich reduziert.“



- Land:** Deutschland
Branche: Dienstleistungen
Deployment: On-Premises
Department: Abteilungsübergreifend

Die umfangreichen Leistungen des Immobilienunternehmens W. Johannes Wentzel Dr. entwickelt sich ständig weiter: Neben klassischer Immobilienverwaltung wird ein ganzheitliches Gebäudemanagements verfolgt, etwa bei der Vertragsoptimierung. So wie die Lage einer Immobilie eine wesentliche Wertkomponente darstellt, ist die ausgezeichnete Gestaltung von Geschäftsprozessen maßgeblich für den Unternehmenserfolg. Das Hamburger Traditionshaus analysierte dafür bestehende Abläufe und entwickelte ein detailliertes Konzept für die digitale Transformation des Unternehmens. Bei der Verwaltung aller Belege setzt man auf modernes Dokumenten-Management.

Basis der Digitalisierung ist das skalierbare DMS von DocuWare, welches bei Wentzel bereits Anfang 2016 über drei Millionen Dokumente verschiedener Formate zentral verwaltete. Allein an E-Mails kommen monatlich rund 60.000 Archiveinträge hinzu. DocuWare tauscht dabei Informationen mit der Immobiliensoftware iX-Haus aus, welche die Mitarbeiter im Tagesgeschäft unterstützt. Die DMS-Implementierung wurde mit einer Grundkonfiguration gestartet, welche man dann abteilungsweise ausrollte. Einer der ersten Projektschritte bestand in der sukzessiven Digitalisierung der rund 30.000 Mieterakten.

Parallel begann man damit, eingehende Post und Rechnungen zu scannen. Die Verschlagwortung der Rechnungen übernimmt der selbstlernende Intelligent Indexing Service. Nach der Archivierung werden die Belege im Rahmen eines digitalen Workflows an iX-Haus weitergeleitet, wo der verantwortliche Mitarbeiter automatische Buchungsvorschläge erhält. Rund 6.500 Eingangsrechnungen werden auf diese Weise monatlich überprüft und bearbeitet. Ausgehende Dokumente aus iX-Haus werden ebenfalls vollautomatisch indexiert und archiviert. Sukzessive entstehen so digitale Miet- und Objektakten, welche Basisinformationen für zukünftige Entscheidungen liefern.

Immobilie und Archiv - ein perfektes Zusammenspiel

Interessant ist es vor allem, wenn verschiedene Abteilungen zusammenarbeiten, wie etwa bei der Kündigung und anschließenden Neuvermietung einer Wohnung. Alle Projektdokumente werden durch das Zusammenspiel von iX-Haus und DocuWare automatisiert abgelegt und stoßen ihrerseits wieder neue Aktivitäten an. So erhält der ehemalige Mieter nach Kündigung seines Mietverhältnisses automatisch ein Bestätigungsschreiben, die Vermietungsabteilung wird gleichzeitig über die anstehende Neuvermietung

„Durch elektronische Workflows konnten wir große Teile der Eingangsrechnungsbearbeitung automatisieren. Dank einer neuen Kontierungsmaske reduzierten wir unseren Buchungsaufwand um 30 Prozent.“

„Unsere Investitionen in Projekte zur Geschäftsprozessoptimierung amortisieren sich üblicherweise in weniger als zwölf Monaten. Diese Vorgabe konnten wir auch bei diesem Projekt einhalten.“

informiert und erhält die Kenndaten des Objekts für die Erstellung einer Immobilienanzeige. Sobald ein neuer Mietvertrag zustande kommt, erhalten die übrigen Interessenten automatisch entsprechende Absagen. Alle Unterlagen, werden dabei stets im zentralen Dokumenten-Pool abgelegt.

Optimale Lagen, optimale Geschäftsprozesse

Über eine Portallösung können Mieter und Eigentümer nach Registrierung auf persönliche Dokumente wie Mietverträge oder Abrechnungen zugreifen oder etwaige Schäden melden. Nach Überprüfung der Reparaturanforderung wird ein registrierter Handwerker beauftragt, der ebenfalls auf dem Portal in direkten Kontakt mit dem Mieter treten kann und abschließend auch dort seine Rechnung stellt. Insgesamt erlaubt der Portaleinsatz eine deutliche Reduktion von Telefonanfragen. Gleichzeitig konnte man die Kundenorientierung spürbar verbessern.

Mit der integrierten Lösung hat das Immobilienunternehmen den Status aktueller Bearbeitungsprozesse stets im Blick, wodurch eine gleichmäßige

Arbeitsauslastung der Mitarbeiter sichergestellt ist. Selbstgesteckte Service Level Agreements (SLA) hinsichtlich Reaktionszeiten werden so einfach eingehalten.



„Bei DocuWare steht die gesamte Funktionsvielfalt über eine Browser-Oberfläche zur Verfügung. Das hat uns von Anfang an überzeugt.“



Mehr erfahren: [docuware.com](https://www.docuware.com)