

# REAL I.S.: “DAS BESTE DMS SIEHT MAN GARNICHT”

Die Asset- und Fondsmanager der Real I.S. AG sind einzelnen Fällen und Objekten zugeordnet. Mit der schnell steigenden Anzahl von E-Mails und elektronischen Dokumenten werden die individuellen Ablagen zunehmend komplexer. Die wachsende Unübersichtlichkeit drohte die Effizienz und Transparenz der Prozesse zu gefährden und die Suchzeiten unnötig zu verlängern. Die Lösung lautete: eine zentrale, elektronische Dokumentenablage, die alle internen und externen Dokumente strukturiert, verwaltet und revisions sicher archiviert. Die Einführung des Dokumentenmanagementsystems (DMS) der Macros Reply GmbH – Macros eDMS – ermöglicht die nahtlose Integration in die bestehenden IT-Anwendungen und verringert Such-, Bearbeitungs- und Durchlaufzeiten massiv. Sämtliche unternehmensspezifischen Prozesse sind umfassend im DMS abgebildet. Die Kombination aus vereinheitlichter Ablage und elektronischen Postkörben sowie die Integration in bestehende Anwendungen bietet eine enorme Flexibilität. Jeder Experte kann jederzeit jeden Vorgang übernehmen und bearbeiten. Auch der externe Zugriff ist mit dem vollständig browserbasierten System problemlos möglich. Mit dem DMS eröffnen sich große, bisher nicht genutzte Effizienzpotenziale, welche die Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens weiter steigern.

 **Real I.S.** *“Unternehmen, Mitarbeiter und Partner genießen inzwischen die vielen Vorteile, die uns die Einführung des eDMS von Macros Reply gebracht haben. Für uns in der IT ist das DMS eine Infrastruktur und ein wichtiger Baustein zu mehr Wettbewerbsfähigkeit. Dass es im Alltag der Mitarbeiter fast unsichtbar ist, mag undankbar sein – ist aber seine größte Stärke”,*  
Markus Nenninger, IT-Leiter Real I.S. AG.

## DER KUNDE

Die Real I.S. AG Gesellschaft für Immobilien Assetmanagement ist eine 100%ige Tochter der Bayern LB und stellt als Komplettanbieter das gesamte Leistungsspektrum rund um die gewerbliche Immobilie zur Verfügung. Als zukunftsorientiert denkendes und handelndes Unternehmen ist Real I.S. in der Lage, seinen Kunden ein breites Dienstleistungsspektrum mit Lösungen rund um die Immobilie anzubieten. Unabhängig davon, ob die jeweiligen Geschäftspartner an Einzellösungen oder Komplettlösungen interessiert sind, Real I.S. bietet Maßgeschneidertes aus Expertenhand.

## PROJEKT

„Mit der Auswahl und Einführung des Dokumentenmanagements waren klare Zielsetzungen verbunden. Wir wollten durch eine strukturierte, zentrale und rein elektronische Dokumentenablage die Such-, Bearbeitungs- und Durchlaufzeiten massiv verringern“, schildert Markus Nenninger, IT-Leiter bei der Real I.S. AG. Hintergrund war die bis zur Einführung des Dokumentenmanagements übliche Papierablage bei der Real I.S. AG. So sind die Asset- und Fondsmanager der Real I.S. AG einzelnen Fällen und Objekten fest zugeordnet. Mit der schnell steigenden Anzahl von E-Mails und elektronischen Dokumenten wurden die individuellen Ablagen durch den Medienmix zunehmend komplexer. Die wachsende Unübersichtlichkeit drohte die Effizienz und Transparenz der Prozesse zu gefährden und die Suchzeiten unnötig zu verlängern. Das Management reagierte und beauftragte IT-Leiter Markus Nenninger mit der Auswahl eines Dokumentenmanagementsystems.

## GANZ ENTSCHEIDEND: DIE INTEGRATIONSFÄHIGKEIT

Durch Messebesuche, Gespräche und Besuche bei Referenzkunden reduzierten Markus Nenninger und sein Team die Auswahl auf vier Anbieter. „Natürlich haben wir auf technische Aspekte wie eine moderne Software-Architektur der Lösung und die Unterstützung von revisionssicheren Festplattenspeichern geachtet. Aber viel wichtiger als die technischen Details einer Lösung ist uns deren Fähigkeit, die unternehmensspezifischen Prozesse zu unterstützen. Wir haben deshalb besonderen Wert auf eine einfache Integration in unser CRM-System Leonardo gelegt“, erläutert der IT-Leiter. Gerade in diesen Punkten konnte die Lösung der Macros Reply GmbH überzeugen. „Die Integration verläuft nach den gleichen Grundgedanken wie bei modernen serviceorientierten Architekturen (SOA). Unser CRM Leonardo startet eine Anfrage als Webauftrag über eine parametrisierbare URL, Macros eDMS liefert dann die angeforderten Informationen zurück“, so Markus Nenninger. So verbleibt die Bestandsverwaltung im CRM, über dessen Oberflächen die Zugriffe auf die elektronischen Dokumente erfolgen – das dahinterliegende DMS

bleibt für die Nutzer fast unsichtbar. Ein weiterer Vorteil: Alle am Prozess beteiligten IT-Komponenten werden weitgehend unabhängig voneinander fortentwickelt. Auch deshalb entschied man sich dafür, die stufenweise Implementierung eines DMS mit der Unterstützung der Macros Reply GmbH durchzuführen.

## VEREINHEITLICHE ABLAGE ALLER DOKUMENTE

Zunächst ging man bei Real I.S. daran, die komplexen Vorgänge im Asset- und Fondsmanagement im DMS zu erfassen – beispielsweise die Freigabe der Rechnungen aus den Hausverwaltungen. Auch hier sind bestehende Applikationen integriert: So werden die Rechnungen dezentral in den externen Hausverwaltungen vorab geprüft und wie bisher in der Applikation IX-Haus verbucht. Die Buchungsfahne wird ausgedruckt und als Deckblatt mit den Rechnungsbelegen an die zentrale Objektbuchhaltung von Real I.S. geschickt. Alle eingehenden Belege werden hier gescannt. Die Verschlagwortung und Zuordnung in die Ablage erfolgt vollkommen automatisch durch das Auslesen der Buchungsfahne. Alle eingehenden Vorgänge werden in den Gruppenpostkorb der Objektbuchhaltung abgelegt und können dort sehr flexibel durch Übertragung oder Übernahme in die individuellen Postkörbe der Mitarbeiter verteilt werden. Die geprüften Rechnungen werden dann in der Applikation IX-Haus zur Zahlung freigegeben. Ähnlich, mit einigen prozessspezifischen Modifikationen, verläuft die übrige Belegverarbeitung in den Bereichen Assetmanagement und Fondsmanagement. Die Eingangspost wird vor der Erfassung zunächst gesichtet und Mitarbeitern zur Erfassung zugeordnet. Diese Zuordnung und die Dokumentennummer sind im Barcode eines Trennblattes erfasst, das den Dokumenten vor dem Scan beigelegt wird. Die Attributierung und DMS-Archivierung der Eingangspost erfolgen anschließend durch den zuständigen Kollegen am PC. Ein weiteres Beispiel für die flexible Gestaltung der Prozesse ist die Ausgangspost im Bereich Investment: Hier enthalten die im Computer generierten Dokumente eine eindeutige Dokumentennummer, die dem DMS übergeben wird. Die Ausgangspost wird gescannt. Der Scan wird dann über die automatisch ausgelesene Dokumentennummer als Postausgangsdokument

dem Vorgang zugeordnet und archiviert. Die Vorteile sind offensichtlich: Alle ein- und ausgehenden Dokumente werden automatisiert und einheitlich abgelegt. Das gilt auch für den elektronischen Schriftverkehr per E-Mail. Für ausgehende E-Mails wurde im Microsoft Outlook ein DMS-Button integriert, der die Archivierung auslöst. Die Struktur der Ablage wurde dabei in Zusammenarbeit mit den Experten der Macros Reply definiert. Das Ergebnis: Trotz der Vielfalt der Dokumente und Vorgänge reichen in der zentralen Ablage vier Hierarchieebenen aus, um per Internet-Browser alle archivierten Dokumente zuverlässig und schnell finden zu können. „Die Kombination aus vereinheitlichter Ablage und Postkörben sowie der Zugriff über die bekannten Applikationen erlaubt uns eine enorme Flexibilität. Jeder Experte kann jederzeit jeden Vorgang übernehmen und abarbeiten – alle Daten und die gesamte Historie mit Belegen sind ohne lange Suche nur einen Knopfdruck entfernt“, beschreibt Markus Nenninger die offensichtlichsten Vorteile.

## MOBILER ZUGRIFF, BESSERE KOOPERATION MIT PARTNERN UND QUALITÄTSGEWINNE

Doch auch auf andere Bereiche wirkt sich das DMS positiv aus. Immobilienkäufer und institutionelle Anleger wie Banken lassen sich deutlich schneller als früher mit Informationen versorgen – umfangreichere Anlegerinformationen und Reports lassen sich auf Wunsch kostengünstig und schnell als CD verschicken. Die Anbindung von externen Standorten, Heimarbeitsplätzen oder von mobilen Computern per VPN (Virtual Private Network) und Terminalservices ist problemlos – von überall kann auf Dokumente zugegriffen werden. Dank der leistungsfähigen Rechteverwaltung kann auch Partnern wie Wirtschaftsprüfern, externen Fondsbuchhaltungen oder Registertreuhändern der Zugriff auf die jeweils relevanten Teile des DMS erlaubt werden. Nach Meinung von Markus Nenninger eröffnen sich hier mit dem DMS sehr große, bisher ungenutzte Effizienzpotenziale, die die Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens weiter steigern werden. Und Markus Nenninger profitiert noch in einem ganz anderen Bereich von den Möglichkeiten des Macros DMS: in der Qualitätssicherung und im Beschwerdemanagement. „Der Aufwand beim Beschwerdemanagement sinkt dramatisch.

Unabhängig von der Verfügbarkeit des Mitarbeiters kann Einsicht in alle Vorgänge genommen werden. Auch unabhängig von konkreten Beschwerden nutzen wir das Macros eDMS im Qualitätsmanagement. Alle Vorgänge sind zeitlich und inhaltlich auf Knopfdruck nachvollziehbar, fast ohne Aufwand können Stichproben zur Qualitätssicherung gemacht werden“, beschreibt der IT-Leiter die entlastende Wirkung im Bereich Qualitätsmanagement.

## GROSSE BILDSCHIRME ERLEICHTERN DIE ÜBERSICHT

Bei allen offensichtlichen Vorteilen der DMS-Einführung muss dies dennoch als Change Management Projekt wahrgenommen und entsprechend sorgfältig mit den Mitarbeitern oder Fachabteilungen abgestimmt werden. „Nicht jeder Mitarbeiter profitiert unmittelbar vom DMS. Auch wenn der Gesamtnutzen schnell gesehen wird, bedarf es für den Projekterfolg auch einfühlsamer Gespräche und Überzeugungskraft. So müssen Mitarbeiter beispielsweise von der lieb gewonnenen Ablageorganisation Abschied nehmen und es braucht etwas Zeit, bis sie sich an das Arbeiten ohne papierenen Akt gewöhnt haben“, gibt Markus Nenninger potenziellen DMS-Interessenten mit auf den Weg. Bei Real I.S. hat man daher an jedem Arbeitsplatz 19-Zoll-Bildschirme eingeführt, um die Übersicht bei der Bearbeitung der elektronischen Akten komfortabler und damit auch zeitsparender zu gestalten.

## WORKFLOW-ORIENTIERUNG

Nur wenig später stellte Real I.S. auch den Investorservice auf die DMS-Lösung von Macros Reply um. Standen im Asset- und Fondsmanagement komplexe Einzelvorgänge im Vordergrund, so galt es hier Massenprozesse zu „industrialisieren“ und damit deutlich effizienter zu gestalten. Mehr als 60 000 Beteiligungen werden hier verwaltet und Prozesse wie Beitritte, Schenkungen oder Erbfolgen bearbeitet. Auch hier war von Beginn an klar, dass die Bestandsführung inklusive Verschlagwortung der Dokumente

weiterhin in Leonardo erfolgen sollte. Vor der Abbildung wurde in Zusammenarbeit mit Macros Reply und den Fachabteilungen jeder Prozess daraufhin untersucht, ob sich Verbesserungen und Vereinfachungen realisieren lassen könnten. „Bei den Massenprozessen im Investorenservice führen schon kleinere Optimierungen zu relevanten Kostensenkungen. So können wir beispielsweise dank des DMS auf Durchschläge von Beitrittsvereinbarungen verzichten oder die Registereinträge per Vollmacht vornehmen lassen. Viele dieser Verbesserungen waren eigentlich bekannt, die DMS-Implementierung war der willkommene Anlass für ein umfassendes Process Re-Engineering“, so Markus Nenninger. In diesen Diskussionen entwickelte sich auch die Idee für die elektronischen Checklisten: Standardprozesse wie etwa eine Erbfolge werden in die einzelnen Arbeitsaufträge gegliedert und der Sachbearbeitung strukturiert zur Verfügung gestellt. Diese Listen sind im CRM-System Leonardo zugänglich und stellen sicher, dass alle Prozessschritte vollständig und zuverlässig abgearbeitet werden. Zusätzlich erlangen die Mitarbeiter über Checklisten eine prozessorientierte Sicht auf standardisierte Vorgänge – inklusive direktem Zugriff auf alle relevanten Dokumente. Der Prozess ist erst abgeschlossen, wenn alle Dokumente erzeugt und versandt sowie alle Arbeitsschritte erledigt worden sind.

Geschwindigkeit, Qualität und Zuverlässigkeit des Investorenservice steigen.

## PROJEKT MIT ZUKUNFT

Seitdem wurden bei der Real I.S. AG über 100 000 Dokumente erzeugt, attribuiert und revisions-sicher archiviert. Hinzu kommt ein umfangreicher Altbestand, der vor Einführung des Systems gescannt und übernommen wurde. Derzeit arbeitet man daran, weitere Abteilungen, Anwender und externe Partner an das Macros eDMS anzubinden, um auch in diesen Bereichen zusätzliche Effizienz und Qualität zu erreichen. Verstärkt sollen auch die gemeinsam entwickelten Checklisten-Funktionalitäten zum Einsatz gebracht werden. „Unternehmen, Mitarbeiter und Partner genießen inzwischen die vielen Vorteile, die uns die Einführung des eDMS von Macros Reply gebracht haben. Für uns in der IT ist das DMS eine Infrastruktur und ein wichtiger Baustein zu mehr Wettbewerbsfähigkeit. Dass es im Alltag der Mitarbeiter fast unsichtbar ist, mag undankbar sein – ist aber seine größte Stärke“, so das Fazit von Markus Nenninger nach mehr als drei Jahren erfolgreicher Arbeit mit dem Macros Reply eDMS.



Als Spezialist für Dokumentenmanagement Systeme innerhalb der Reply Gruppe optimiert Macros Reply durch innovative Software die Geschäftsprozesse seiner Kunden. Unternehmensweite Informations- und Dokumentenmanagement-Systeme, Archivlösungen, Vorgangsteuerung und Postkorb-/Aktensysteme der Macros Reply haben zahlreiche namhafte Kunden überzeugt. Das hohe fachliche, branchen- und prozessspezifische Know-how der Macros Mitarbeiter spiegelt sich in jedem Produkt wider und ist zugleich wertvollstes Alleinstellungsmerkmal des Unternehmens. Denn in Kombination mit den konfigurierbaren Standardprodukten und Erweiterungsmodulen bietet Macros Reply seinen Kunden genau die Lösung, die die individuellen Geschäftsprozesse präzise abbildet. Die Einbindung in das Netzwerk des europaweit agierenden IT-Dienstleisters Reply eröffnet Macros Reply den Zugriff auf das Know-how von über 3 000 IT-Experten.

Weitere Informationen finden Sie unter [www.macrosreply.com](http://www.macrosreply.com) und unter [www.reply.com](http://www.reply.com)

**Macros Reply GmbH**  
Hackerbrücke 6  
80335 München  
Tel. +49 89 411142-400  
Fax +49 89 411142-499