

Wenn der Pöstler nur noch digital klingelt

PRIVERA 



« Fünfhunderttausend Dokumente. So viel Post warfen die Pöstler jährlich in die Briefkästen der zwölf Niederlassungen der Privera AG. Pro Tag sind das über 2'200 Sendungen. Nun wollte das Immobiliendienstleistungs-

unternehmen diesen Dokumentenberg ins digitale Zeitalter überführen. Die adeon ag gestaltet die Transformation zum papierlosen Büro massgeblich mit. »

Fortsetzung von Seite 1

Viele reden davon, wenige führen es wirklich: das papierlose Büro. Die Privera AG wagte sich an das ehrgeizige Ziel. Sie entschied sich, Innovation und Digitalisierung als einen Kern ihrer Unternehmenswerte aktiv anzugehen und in der Immobiliendienstleistungsbranche zum Vorreiter zu werden. Ein ambitioniertes Vorhaben, funktioniert doch das traditionelle Immobiliengeschäft mit seinen unzähligen Dossiers in Papierform noch stark auf analoge Weise. Drei Arten von Dossiers kennt Privera: Mieterdossiers,

Eigentümersdossiers und Liegenschaftsdossiers. Im Auftrag der Eigentümer – darunter Pensionskassen, Banken und Versicherungen – verwaltet die Firma schweizweit unzählige Wohn-, Geschäfts- und Retail-Liegenschaften und betreut deren Mieterinnen und Mieter. Alleine bei den Mieterdossiers fallen Berge von Dokumenten in Ordnern an, von Mietverträgen bis zu Wohnungsübergabeprotokollen. In einem solchen Umfeld agil zu bleiben, ist kein einfaches Unterfangen. Pascal Staub, Leiter

Unternehmensentwicklung & Qualitätsmanagement bei Privera AG, erklärt: «Gingen unsere Bewirtschafter im Ausseinsatz zu den Mietern, mussten sie immer die richtigen Unterlagen physisch bei sich haben. Bei mehreren unterschiedlichen Besuchen täglich erforderte das einen hohen Vorbereitungsaufwand.»

adeon ist ein wertvoller Partner für uns, und d.3ecm ist zu einer Kernapplikation von Privera geworden.



Digitalisierung soll Zugriff von jedem Ort, auf jedem Gerät ermöglichen

Jetzt wollte Privera so viele Dokumente wie möglich ausschliesslich digital führen. «Das würde uns vieles erleichtern», erklärt Pascal Staub. «Unsere Mitarbeitenden erhielten auch zu Hause oder unterwegs Zugriff auf Dokumente, die sie gerade benötigen. Alle Dokumente stünden ortsunabhängig zur Verfügung und liessen sich revisions-, brand- und rechtssicher aufbewahren.»

Damit Dossiers wirklich digital werden, musste auch die physisch eintreffende Post diesen Schritt vollziehen. Die knifflige Aufgabe bestand also aus zwei Teilen: Erstens wollte man alle bestehenden Dokumente digitalisieren und in den eigenen Systemen zur Verfügung stellen. Zweitens sollte die Post künftig nur noch digital bei Privera eintreffen – bei einem Unternehmen mit rund 450 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und zwölf Niederlassungen in der ganzen Schweiz.

adeon verknüpft d.3ecm mit der Immobiliensoftware REM

An dieser Stelle kam die adeon ag ins Spiel. Sie hatte bereits die Archivierung von Buchhaltungsbelegen und Eingangrechnungen aus dem firmeneigenen SAP mit der Software d.3ecm umgesetzt. Nun wünschte das Team um Pascal Staub von adeon ein Konzept für die Digitalisierung aller Dossiers von Privera sowie der ein- und ausgehenden Post. Privera prüfte verschiedene Anbieter und entschied sich nach einem Vergleich der Offerten und Konzepte für das überzeugendste Angebot – für dasjenige von adeon.

Zusammen mit Privera entwickelte adeon ein Konzept für die Digitalisierung. Anfang 2017 erhielt sie grünes Licht für die Umsetzung. Ein zentraler Bestandteil des Projekts war das Scan-

ning. Der Umfang des initialen Scannings, den ein externer Scanpartner durchführte, beeindruckt: 75'000 Mieterdossiers, 2'000 Liegenschaftendossiers, 7 Millionen Blatt Papier. Alleine in der Niederlassung Wallisellen fuhr das Unternehmen während drei Monaten alle zwei Wochen mit Lastwagen vor und holte kistenweise Dokumente zum Scannen ab.

adeon implementierte das Dokumentenmanagementsystem d.3ecm abgestimmt auf die Bedürfnisse von Privera und entwickelte Schnittstellen zur zentralen Immobilienbewirtschaftungs-Software REM. Die Aufgaben waren vielseitig, erklärt Manuel Prantl, der das Projekt auf Seiten von adeon leitete: «Die eingehende Post musste digitalisiert und dem zuständigen Bearbeiter zugewiesen werden können. Weiter mussten alle Dossiers mit den richtigen Liegenschaften, Mietern, Abteilungen und Bearbeitern verknüpft sein. Schliesslich sollten auch alle Dokumente, die das Unternehmen verliessen, am richtigen Ort digital abgelegt werden.»

Für die digitale Post braucht es einen definierten Workflow

Post zu verteilen, das klingt einfach. Betrachten wir einmal die reale Welt. Soeben trifft ein unterzeichneter Mietvertrag von einem Mieter samt Kautionsvereinbarung und Bestellformular für Klingelschilder bei der Privera-Niederlassung in St. Gallen ein. In der realen Welt öffnet die interne Postverantwortliche den Brief und verteilt die verschiedenen Dokumente – zum Beispiel an den Bewirtschafter und die Buchhaltung. In einer anderen Niederlassung öffnet vielleicht der Chef jeden Brief und übergibt ihn dann der zuständigen Person.

Und in der digitalen Welt? Hier liegt die Herausforderung darin, einen für alle

gültigen Workflow zu definieren, der sich im Alltag bewährt, die Arbeit erleichtert, den Aufwand verkleinert – und vor allem: der von allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern akzeptiert wird. Gemeinsam definierten Privera und adeon diesen Workflow, den adeon anschliessend in d.3ecm implementierte. Es folgte eine Testphase – und dann das Go-live. Nach und nach wurde jeder Standort auf den digitalen Workflow umgestellt. Im August 2018 begann das Pilotprojekt in Wallisellen; im Dezember hatten alle Niederlassungen auf digitale Post umgestellt.

Unsere Mitarbeitenden sollten auch zu Hause oder unterwegs Zugriff auf Dokumente erhalten, die sie gerade benötigen.

80'000 Ordner sind aus den Büros verschwunden

Werfen wir einen Blick auf den Arbeitsprozess nach der Umstellung. Es ist leer geworden, erstaunlich papierlos in den Büros von Privera. Rund 80'000 Ordner sind aus ihnen verschwunden. Es braucht sie nicht mehr. Und der Pöstler? Der klingelt jetzt – fast – nur noch digital an den Türen von Privera. So läuft's im Hintergrund ab: Alle Briefe, die an Privera adressiert sind, werden automatisch an das Scancenter umgeleitet. Dort werden sie bis auf wenige Ausnahmen im Volltext gescannt und digitalisiert. Aufgrund der Nennung von Niederlassung, Adressat, allfälliger Referenzen oder von Liegenschaften und Mietern erkennt das System automatisch bei jedem einzelnen Dokument, worum es sich handelt und für welche Person oder Abteilung es bestimmt ist. Diese wird in d.3ecm – und auf Wunsch auch per E-Mail – über den Eingang informiert und kann das Dokument sofort bearbeiten, weiterleiten oder, etwa bei irrelevanter Werbung, vernichten.



Bleibt die Frage: Was geschieht mit der ausgehenden Post? Pascal Staub sagt: «Sie wird natürlich weiterhin physisch verschickt. Doch während die Mitarbeiter früher von jedem ausgehenden Dokument eine Kopie ablegen mussten, können sie jetzt auf Knopfdruck Dokumente, die sie zum Beispiel in Word, SAP oder REM erstellen, direkt in d.3ecm ablegen. Wo es rechtsgültige Unterschriften braucht, wird das physische Dokument gescannt, ebenfalls digital in d.3ecm archiviert – und dann verschickt.»

d.3ecm legt die Basis der digitalen Transformation mit neuen Dienstleistungen

Die Vorteile des neuen Systems sind vielfältig. Jetzt kann ein Mitarbeiter Dokumente auf seinem Gerät suchen, finden und bearbeiten, am PC genauso wie am Laptop oder unterwegs am Handy. Zudem erhält ein Verantwortlicher sofort eine Mitteilung, wenn neue Post eintrifft. Bleibt einmal etwas zu lange liegen, erinnert d.3ecm an die Bearbeitung. Es lassen sich Verantwortlichkeiten und Stellvertretungen definieren, so dass auch dann nichts vergessen geht, wenn jemand krank oder in den Ferien ist. Die Digitalisierung der Dokumente bildet für Pascal Staub die Basis der digitalen Transformation: «Falls wir zum Beispiel einmal ein zentrales Service-Center für Mieter in Wallisellen einrichten möchten, sehen die Bearbeiter auf Knopfdruck das Dossier eines Anrufers. Das wäre früher, als alles in Ordnern in den Niederlassungen abgelegt war, nicht möglich gewesen. So können wir die Welt von Privera neu gestalten und den Kundenservice steigern.»

Der Datenschutz ist Privera wichtig. Alle Daten sind auf Servern in der Schweiz abgelegt. Steht auf einem Brief der Name eines Mitarbeiters vor dem Firmennamen in der Adresszeile oder ist er mit

«Persönlich» beschriftet, geht er ausschliesslich an den Adressaten. Ein Regelwerk stellt sicher, dass die Privatsphäre von Kunden und Mitarbeitenden gewährleistet bleibt und definiert eindeutige Berechtigungen und Eskalationsstufen für die Postbearbeitung. Zudem holte Privera bei allen Mitarbeitenden die Einwilligung ein, die Post öffnen und scannen zu lassen.

Die Digitalisierung der Dokumente bildet die Basis der digitalen Transformation. Sie ermöglicht es uns, die Welt von Privera neu zu gestalten.

Deutliche Vereinfachung des Umgangs mit Dokumenten

Pascal Staub ist sehr zufrieden mit der Lösung: «Die Post ist eine emotionale Angelegenheit. Will man hier eine so weitreichende Änderung einführen,

müssen alle Beteiligten dahinter stehen. Wir legen Wert darauf, unser Personal gut zu informieren und zu schulen. In Wallisellen ist das System nun seit einem Jahr im Betrieb, und die Leute schätzen es immer mehr. Es ist deutlich einfacher geworden, mit Dokumenten umzugehen.» Auch die Zusammenarbeit mit adeon überzeugte ihn. «adeon fand für alle Herausforderungen Lösungen, bringt ein grosses Fachwissen mit und setzte alles daran, sich mit den Besonderheiten unserer Branche vertraut zu machen. Das Unternehmen ist ein wertvoller Partner für uns. Wertvoll war auch die Projektleitung von Manuel Prantl, der uns seit mehreren Jahren begleitet – eine Kontinuität, die wir sehr schätzen und bei IT-Projekten nicht selbstverständlich ist. d.3ecm ist zu einer Kernapplikation von Privera geworden.»





Fotos: Privera AG, Fotograf: Manuel Stettler

Bereits lud Privera andere Firmen dazu ein, sich ein Bild von der Applikation zu machen und empfahl adeon und d.3ecm sogar Mitbewerbern weiter. Zurzeit leitet Privera mit adeon den nächsten Schritt ein: Anbindungen an

Onlineportale, auf denen sich Mieter bewerben können. Online ausgefüllten Formulare werden in d.3ecm abgelegt – und der Pöstler klingelt direkt beim zuständigen Bearbeiter. Im digitalen Postfach, versteht sich.



Die adeon ag mit Sitz in Altendorf SZ ist ein Schweizer Dienstleistungsunternehmen, das sich mit dem Vertrieb und der Integration von innovativen Softwarelösungen in den Bereichen Dokumentenmanagement, elektronische Archivierung, Prozess Management und Knowledge Management beschäftigt. Das Ziel des von erfahrenen IT-Fachleuten gegründeten Unternehmens ist es, Lösungen für die Bedürfnisse der Anwender masszuschneiden und zu implementieren. Zu den Kernkompetenzen gehören die umfassende Systemanalyse und Konzeption, die lösungsorientierte Integration von Hard- und Software-Produkten renommierter Anbieter, die systematische Projektleitung mit einer effizienten und termingerechten Realisierung sowie die Unterstützung bei der Einführung. Die adeon ag versteht sich mit ihren Lösungen, Leistungen und Services als verlässlicher und fachlich kompetenter Partner auf dem Weg durch die digitale Transformation.

d.velop Managing Distributor Schweiz und Liechtenstein

d.velop d.3ecm
platinum partner

d.velop ecspand
premium partner

d.velop
technology partner

Kontakt

adeon ag

www.adeon.ch

www.adeon.li

Altendorf

Brügglistrasse 2

8852 Altendorf, Schweiz

T +41 55 451 52 52

Bern

Nordring 8

3013 Bern, Schweiz

T +41 55 451 52 52

Zweigniederlassung Vaduz

Dr. Grass-Strasse 10

9490 Vaduz, Liechtenstein

T +41 55 451 61 21