

Prozesse: Erst Mehraufwand dann Arbeitserleichterung

Stefan Mantl

Ein softwarebasierter Prozessmanager hilft einer Maklerfirma, delegierbare Tätigkeiten an Assistenten abzugeben und immer im Blick zu haben, welche Arbeiten erledigt und welche offen sind. So können sich Vertriebsmitarbeiter auf ihre Kernkompetenz fokussieren.

Außerdem werden persönliche Übergaben hinfällig. Die Software weiß, welche Schritte welcher Mitarbeiter wann auszuführen hat. Welche weiteren Vorteile Prozesse bieten und wie viel Aufwand für die Einführung des Softwaretools eingeplant werden müssen, erfahren Sie im nachfolgenden Beitrag.

Für die Maklerfirma ReWa Immobilien war das vergangene Jahr das wirtschaftlich erfolgreichste in der 23-jährigen Unternehmensgeschichte. Außerdem ließ sie ihre Dienstleistungen nach DIN EN 15733 zertifizieren und schloss eine weitreichende Kooperation mit der Badischen Beamtenbank für die Immobilienvermarktung im Raum Konstanz ab. Kurz: Der Laden läuft.

Trotzdem hat sich der Betrieb aus Radolfzell in den Kopf gesetzt, noch besser zu werden und seine Abläufe weiter zu optimieren. Dabei greift es einerseits auf den Prozessmanager der Maklersoftware von onOffice zurück und orientiert sich andererseits an den Makeln21-Tools.





Wir erhoffen uns vom Prozessmanager außerdem weniger Fehler und Unklarheiten, weil in der Software und dem Handbuch alle Schritte hinterlegt sind.

Für die Planung und Umsetzung des softwarebasierten Prozessmanagements nimmt sich das Unternehmen mit zehn Mitarbeitern etwa ein Jahr Zeit. Anfang 2016 reisten zwei Studenten zur onOffice-Firmenzentrale nach Aachen und wurden an zwei Schulungstagen mit den Möglichkeiten des Tools vertraut gemacht. Einer der beiden Studenten ist seit seinem Studienabschluss nicht mehr für ReWa tätig. Der andere, Marcel Reiter, ist noch etwa zwei Jahre beschäftigt und soll unter Leitung von Geschäftsführer Bernd Wackershauser bis Sommer dieses Jahres die technische Arbeitshilfe einführen. Im Rahmen seiner BWL-Studienarbeit hat er sich bereits in der Theorie intensiv mit Prozessen in Dienstleistungsunternehmen befasst. Nun steht die Nagelprobe in der Praxis an. ReWa machte mit Studenten bereits vor wenigen Jahren gute Erfahrungen. Von einer Zusammenarbeit profitiert sowohl der angehende Wissenschaftler als auch die Maklerfirma. 2013 begleitete ein Student die Verbesserung der Betriebsabläufe, um beim Business-Scan des „IMMOBILIEN-

PROFI“ besser abzuschneiden (www.extra.IMMOBILIEN-PROFI.de). Hierbei wurden vor allem die Unternehmensbereiche Führung und Marketing verbessert.

„**Mithilfe des Prozessmanagers wollen wir** unsere seitdem analysierten Arbeitsschritte mittels Software soweit automatisieren, dass neue Mitarbeiter schneller eingearbeitet werden können und es weniger Abstimmungsbedarf zwischen Vertrieblern und Assistenzkräften gibt“, erläutert Wackershauser. Er leitet zusammen mit Frank Renz das Unternehmen. Die ersten Buchstaben ihrer Nachnamen bilden den Firmennamen. Im Backoffice von ReWa sind vor allem Mitarbeiter tätig, die nicht den ganzen Tag da sind, sei es, weil sie Teilzeit arbeiten, studentische Aushilfen oder Azubis sind. Bisher mussten sie immer Kollegen informieren, an welcher Stelle eines Arbeitsschrittes sie gerade stehen, wer zurückzurufen ist und welche Unterlagen für ein Exposé noch besorgt werden müssen. Mit dem Prozessmanager sehen Angestellte, welche Schritte der Prozesskette der Kollege ausgeführt hat und welcher Folgeschritt ansteht. Auch bei Urlaub oder Krankheit eines Kollegen ist diese Arbeitsweise sinnvoll: Nichts wird verschleppt oder vergessen.

„Viele fangen ambitioniert an. Wenn sie dann an komplexere Arbeitsschritte kommen, verlieren sie den Elan. Oft widmen sie sich dann wieder dem Tagesgeschäft und verlieren diesen Job aus dem Blick.“

„Wir erhoffen uns vom Prozessmanager außerdem weniger Fehler und Unklarheiten, weil in der Software und dem Handbuch alle Schritte hinterlegt sind“, fügt Wackershauser an. So sollen künftig die vier Assistenten die gesamten Exposés erstellen und die für den Verkauf notwendigen Unterlagen besorgen. Bislang hake es noch dabei, so der Firmenchef. Oft müssten sich die sechs Vertriebsmitarbeiter damit befassen. Die sollen künftig ihre Arbeitszeit ausschließlich dem Objekteinkauf und -verkauf widmen.

Dieser bessere Workflow steht auch für Makler Jan Mettenbrink an erster Stelle der Vorteile. Er arbeitet seit über vier Jahren mit dem onOffice-Prozessmanager und unterstützt Kollegen in ganz Deutschland bei der Einführung. Nicht zu verachten sei die Übersicht und Kontrollfunktion, die der Chef über alle Abläufe erhalte. Es wird sichtbar, an welchen Stellen es klemmt, ob vielleicht ein Mitarbeiter Unterstützung benötigt oder Kapazitäten frei hat. Er rät dazu, die Prozessketten möglichst kurz und einfach zu halten. „Dies macht es vor allem für neue Mitarbeiter einfacher, die Arbeitsschritte zu überblicken. Außerdem ist es einfacher, bei Bedarf nachzuzus-

tieren beziehungsweise Folgeschritte hinzuzufügen. Überdies sollten die Mitarbeiter bei den Planungen hinzugezogen werden. „Unter Umständen macht es auch Sinn, einen externen Berater ins Boot zu nehmen. Er hat den Blick von außen. Der Chef verfügt oft über eine gewisse Betriebsblindheit und setzt Dinge voraus, die er seit vielen Jahren so kennt und macht. Bei neuen Mitarbeitern kann man diesen Informationsstand nicht unterstellen“, so der Geschäftsführer von maison Immobilien in Buchholz. Aus seiner Beratertätigkeit weiß er, dass es bei der Prozessmanager-Implementierung Maklern am langen Atem mangelt. „Viele fangen ambitioniert an. Wenn sie dann an komplexere Arbeitsschritte kommen, verlieren sie den Elan. Oft widmen sie sich dann wieder dem Tagesgeschäft und verlieren diesen Job aus dem Blick.“

„Mir ist keine Maklerfirma bekannt,
die ihren Prozessmanager nach der Einführung
wieder abgeschafft hätte.“

„Klar. Am Anfang ist die Prozesseinführung mit Mehraufwand verbunden. Aber die Makler sehen am Ende, wie viel Arbeitserleichterung und gleichbleibende Qualität dieses Tool bringt. Zudem sollten sie verinnerlichen, dass alle erfolgreichen Makler mit Prozessketten arbeiten. Jeden hat dies überzeugt. Mir ist keine Maklerfirma bekannt, die ihren Prozessmanager nach der Einführung wieder abgeschafft hätte“, bringt es Mettenbrink auf den Punkt. Im Übrigen plädiert er nicht dafür, partout alle Arbeiten in Prozesse zu gießen. „Grundleistungen wie das zeitnahe Beantworten von Mail-Anfragen muss ich nicht als Prozess abbilden“, so der Makler aus Norddeutschland.

Die Anbieter softwarebasierter Prozessmanager greifen Anwenden mit verschiedenen Hilfsmitteln wie Musterprozess-Darstellungen unter die Arme, welche die Firmen auf ihre Bedürfnisse hin anpassen können. Der onOffice-Prozessmanager verfügt zudem über eine „Autostart“-Funktion, die Prozesse und Folgeschritte selbsttätig umsetzt. So kann eingestellt werden, dass Interessenten auf Objektsuche eine Erinnerung in ihr Mail-Postfach erhalten mit der Frage, ob ihre Suche noch aktuell ist. Über einen Link kann der Interessent seine Daten in der Software aktualisieren. Der Makler bekommt von diesem Automatismus nichts mit. Viele dieser Muster können vom Maklerbüro mit wenigen Klicks angepasst und übernommen werden. Aber manchmal sind auch größere Anpassungen vonnöten. „Bei ReWa haben wir die Besonderheit, dass die Arbeit der Vertriebsmitarbeiter mit denen der Backoffice-Kräfte getaktet sind und dies im Prozessmanager berücksichtigt werden muss“, erläutert Marcel Reiter. So sind beide im Besichtigungsprozess involviert:

die Assistenten stellen die für den Termin notwendigen Unterlagen zusammen, der Makler macht die Termine und hinterlegt die Ergebnisse der Objektbegehung, was wiederum unter Umständen weitere Schritte nach sich zieht. Diese in einer Prozesskette verständlich darzustellen sei komplex.

Einfacher war es dagegen, den After-Sales-Bereich mittels Prozessmanager abzubilden. Wackershauser hat darauf einen besonderen Fokus, weil sich knapp 80 Prozent seiner Vermittlungsaufträge über sein Netzwerk zufriedener Kunden ergeben. Diese sollen regelmäßig an sein Unternehmen erinnert und so gebunden werden. Hierfür erhalten sie regelmäßig Post, werden zu Events, Ausflügen oder Infoveranstaltungen eingeladen. Erwerber erhalten nach einigen Wochen einen Anruf, bei dem sie gefragt werden, ob ReWa verlässliche Handwerkerfirmen vermitteln kann. Kapitalanleger werden auf den Vermietungsservice für Mietwohnungen hingewiesen.

Zu den Prozessschritten beim Nachverkauf zählen unter anderem, dass der Status der Immobilie von „Verkauf“ auf „Ablage“ gesetzt wird. In der Folge werden die laut Geldwäschegesetz notwendigen Daten archiviert. Die Geburtsdaten von Verkäufer und Erwerber werden für Glückwunschkarten gespeichert und an beide standardisierte E-Mails verschickt mit der Bitte, Feedback und Bewertungen unter anderem bei Provenexpert.de oder Google zu geben. Nach dem Notartermin wird das Objekt für zwei Tage online mit einem „Verkauft“-Hinweis versehen, parallel werden Nachbarschaftsbriefe erstellt und verteilt. Um nur einige Schritte zu nennen.

Auch Wackershauser kennt die von seinem Kollegen Mettenbrink genannten „Bremsklötze“ und weiß, wie schwer es ist, sich im Tagesgeschäft Zeit für die neue Arbeitsstruktur freizuschaffen. Immerhin hat er eine Deadline, wann seine Softwarehilfe rund laufen soll. Er will in den nächsten Monaten ein oder zwei neue Mitarbeiter einstellen. Die sollen zu ihrem Arbeitsbeginn mit der neuen Technik arbeiten. Dann werden sie nicht mehr von Kollegen eingearbeitet, sondern im Wesentlichen vom Prozessmanager. ■

Der Autor:



Stefan Mantl ist Vorstand der onOffice Software AG in Aachen. Hauptprodukt des Unternehmens ist die webbasierte Immobiliensoftware „onOffice enterprise“ mit über 10.000 Anwendern. Ferner werden Homepages entwickelt. Kunden sind Makler, Banken, Netzwerke wie Franchiseanbieter und Fertighaushersteller.