



Sie legen ebenso auf Qualität wie auf Know-how und Innovation wert, sind an standardisierten Abarbeitungsverfahren für alle Geschäftsabläufe ihres Verwaltungsunternehmens interessiert, wollen effektiv und schnell bedient werden, dann bieten wir Ihnen anhand unserer optimierten Arbeitsabläufe die richtige Voraussetzung. Rechnen Sie mit uns!

Das Workflow Management System (WMS)

Ein WMS ist ein Lösungskonzept für einen optimalen Steuerungsfluss betrieblicher Abläufe unter Berücksichtigung organisatorischer, betriebsinterner und externer Strukturen zur Steigerung der unternehmerischen Effizienz und der daraus resultierenden Kundenzufriedenheit.

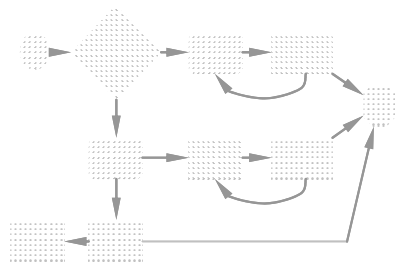
WMS finden hauptsächlich in der Industrie (z.B. SAP 3) sowie in Dienstleistungsunternehmen und in klein- und mittelständischen Firmen mit sich wiederholenden Geschäftsabläufen Anwendung, mit dem Ziel einer Kostenminimierung, Zeiteinsparung und Effizienzsteigerung, welche letztendlich die Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens erhöht, da der Preisvorteil sowie die Qualitätserhöhung an den Kunden weitergereicht werden kann.

Die Erstellung eines WMS beginnt mit der Beschreibung von Arbeitsabläufen aller bestehenden Geschäftsprozesse (GP), die nach erfolgter Analyse und Optimierung in eine Software (Halbfertigerzeugnis) eingearbeitet werden.



Der erste Schritt umfasst die Aufstellung aller als relevant erachteter Geschäftsprozesse. Hierbei ist die Mitarbeit der Unternehmensleitung unverzichtbar, da die Anzahl der zu bearbeitenden Geschäftsprozesse den Umfang des zukünftigen WMS definiert.

Daraufhin müssen die Rohdaten erhoben werden, um eine Basis, den Input, für die weitere Arbeit bereitzustellen. Dafür werden alle im Unternehmen verfügbaren Informationsquellen genutzt; als wichtigste gilt dabei das Mitarbeiterinterview, da beim persönlichen Gespräch auf individuelle Probleme und Ergänzungen vor allem im Hinblick auf die Optimierung eingegangen werden kann und der Mitarbeiter aus seiner Sicht produktive Vorschläge und Ideen einbringen kann. Aber auch Stellen- und Arbeitsplatzbeschreibungen, sowie bereits erstellte Prozessanalysen können, soweit vorhanden, aufschlussreiche Informationen für die Analyse liefern. Zum Abschluss dieser wird der betreffende Prozess in einem Programmablaufplan (PAP) graphisch dargestellt.



In der darauf aufbauenden Optimierungsphase werden neue Prozesse und Subprozesse aufgestellt und miteinander verknüpft. Um einen optimalen Prozessablauf zu gewährleisten und die Fristen innerhalb des Geschäftsprozesses möglichst gering zu halten, werden Mehrfachabläufe und überflüssige Schleifen durch Kürzungen beziehungsweise generelle Neugestaltung vermieden sowie neue Schnittstellen geschaffen. Zum Abschluss der Optimierungsphase werden für den jeweiligen GP die Zugriffsrechte definiert.



Das Dokumentenmanagementsystem

Vereinfacht ausgedrückt dient das Dokumentenmanagementsystem der Verwaltung und Archivierung von Dokumenten jeglicher Art. Dazu müssen zunächst alle in Papierform bereits vorhandenen als auch neu eintreffenden Dokumente eingescannt und mit Schlagworten versehen werden. Letztere werden strukturell erstellt und vergeben. Sie dienen dem schnellen Wiederauffinden der einzelnen Dokumente. Richtig ausgewählt ermöglichen die Kriterien weiterhin eine Zusammenstellung nach verschiedenen Gesichtspunkten, so zum Beispiel einer kompletten Mieterakte oder eben eines Vertragswerkes. Durch die revisionssichere Archivierungsmethode können die einzelnen elektronischen Dokumente an Prozesse des Workflow-Management-Systems angehängt werden, oder diese automatisch starten. Weiterhin ermöglicht die Schnittstelle zwischen den Geschäftsprozessmanagementsystem-Komponenten die elektronische Speicherung des gesamten Prozessablaufs zur späteren Überprüfung oder als Beweismittel gegenüber dem Kunden für die korrekte Durchführung der einzelnen Aufträge. Alle weiteren Dokumente, die nach der Implementierung erstellt werden, können ebenfalls gespeichert und entsprechend archiviert werden.

Das Qualitätsmanagementsystem

Ziel dieses Management-Elementes ist es natürlich das Qualitätsbewusstsein der einzelnen Mitarbeiter, aber auch der Unternehmensleitung, wesentlich zu verstärken, um die Anforderungen des Kunden an alle Dienstleistungen und Produkte umfassend und zur vollsten Zufriedenheit – also im Sinne der DIN EN ISO 9001ff. – zu erfüllen. Der Aufbau des passenden Systems ergibt sich aus der Qualitätspolitik des Unternehmens.

Die ISA Haus- und Immobilienverwaltung GmbH Sachsen-Anhalt definiert dies in ihrem Qualitätshandbuch wie folgt:

„Im Rahmen der unternehmerischen Sorgfaltspflicht im Hinblick auf die Qualitätssicherung der Produkte und Dienstleistungen definieren wir mit dem [...] Qualitätsmanagementhandbuch unsere Qualitätspolitik. Als Dienstleister für Haus- und Immobilienverwaltung ist unser Leitmotiv:



SICHER – RENTABEL UND BEQUEM.

Wir bieten dem Kunden eine optimale Betreuung seiner Eigentumswohnung oder seines Mietshauses. Im Rahmen unserer Dienstleistung sichern wir zuverlässig die Betreuung der Mieter und vertreten die Interessen der Eigentümer in allen erforderlichen Belangen. [...] Alle damit verbundenen Erfordernisse und Wünsche des Kunden werden von unseren Mitarbeitern berücksichtigt und entsprechend der vorgegebenen Erledigungskriterien zuverlässig bearbeitet. Die Zufriedenheit unserer Kunden steht für uns im Vordergrund unserer täglichen Arbeit. ...“¹

Zur Sicherstellung eben dieser Politik ist das ISO Handbuch erstellt worden. Es enthält alle notwendigen Verfahrensanweisungen (grafisch und schriftlich), die aufgrund der Zertifizierungsform der DIN EN ISO 9002 für Dienstleistungsunternehmen an die Geschäftsprozesse angelehnt sind. Eine unabhängige Zertifizierungsorganisation kann nun diese Verfahren auf alle entsprechenden Kriterien prüfen, und muss danach die Befolgung durch alle Beteiligten kontrollieren. Erst dann wird das entsprechende Zertifikat verliehen, das als Ausdruck für Qualitätsmanagement steht.

Beispiel		35/a			
ISA Haus- und Immobilienverwaltung GmbH, Sachsen-Anhalt		INTERNE			
Prozess Diploma - Example					
Verfahrensanweisung zum Prozess - Datum aktuell					
#	MA	Schritt	Stelle	Dokument	Abfrage
1	TL		1		
2	WW		2	BKA	DMS
2	WW		2		
4a	TL		1		
4b	WW		2		

¹ Qualitätsmanagementhandbuch, ISA Haus- und Immobilienverwaltung GmbH Sachsen-Anhalt, 2000