

Immobilienmakler Engel & Völkers verschafft mobilen Mitarbeitern Zugriff auf zentral archivierte Dokumente

'Scan-to-Cloud': Vom Aktenkeller in die Wolke

Immobilienmakler sind ständig unterwegs: beim Kunden, bei der Besichtigung von Objekten oder in Behörden. Unpraktisch ist es da, wenn wichtige Akten im Büro verbleiben müssen. Das wird jetzt anders. Dank 'Scan-to-Cloud' haben die Vertriebsmitarbeiter in zwei Büros des Engel & Völkers-Verbunds von überall Zugriff auf wichtige Schriftstücke. Möglich machen dies die Lösung TMS Archiv von Tec Media Services und ein ScanSnap S1300 Dokumentenscanner der Fujitsu-Tochter PFU.

Das freistehende Einfamilienhaus, die exklusive Wohnung, die Villa in Top-Lage oder auch Gewerbeimmobilien und Yachten – auf der Suche nach einer hochwertigen Immobilie ist Engel & Völkers für viele Kunden der Partner ihrer Wahl. Das 1977 gegründete Immobilienunternehmen gehört in Deutschland zu den ersten Adressen. Doch nicht nur hierzulande ist der Makler mit seinen Franchising-Büros erfolgreich. Mittlerweile betreiben die Franchising-Partner in 37 Ländern auf allen fünf Kontinenten mehr als 400 Wohnimmobilien-Shops und 44 Gewerbebüros.

Mobilität ist für die Vertriebsmitarbeiter im Immobiliengeschäft die Regel, die Arbeit im Büro eher die Ausnahme. Die Makler gehen zum Kunden, zeigen Interessenten Objekte vor Ort, halten in Baubehörden, Katasterämtern oder beim Notar Einsicht in Akten oder arbeiten auch einmal im Home Office. Das gilt ebenso für die Vertriebsmitarbeiter der zwei Immobilienshops des Engel & Völker-Verbunds im baden-württembergischen Leinfelden-Echterdingen sowie in Sindelfingen/Böblingen.

Auf Dokumente von unterwegs aus zugreifen: Das war der Ausgangspunkt für ein Projekt, das die zwei Büros im Sommer 2011 angingen. Sie machen ihre zentrale, papierbasierte Akte, die sogenannte Mutterakte, zum digitalen Dokument und archivieren dieses in der Cloud. Papierakten landen per 'Scan-to-Cloud' direkt im Archiv in der Wolke. Die zentralen Komponenten der Lösung: 'Scan-to-Cloud' mit einem Fujitsu-Scanner sowie die Software TMS Archiv des Anbieters Tec Media Services.

Die Mutter aller Akten

Den Preis für ein Objekt schätzen, beim potenziellen Kunden präsentieren, Aufträge akquirieren und die Immobilie vermarkten – bei all diesen Arbeitsschritten kommen Makler mit papierbasierten Dokumenten in Berührung. Das sind zum Beispiel Grundbuchauszüge, Lage- und Bebauungspläne, Exposés von Kauf- oder Mietobjekten oder auch Verträge. All diese Schriftstücke bewahrt Engel & Völkers in der Mutterakte auf, die für jedes einzelne Objekt angelegt wird. Bis vor kurzem war dies eine Mappe in Papierform, der sogar elektronische Dokumente in ausgedruckter Form zugeführt wurden – schließlich soll die Mutterakte vollständig sein und wirklich alle Informationen zu einer Immobilie enthalten, für die ein Immobilienshop einen Verkaufs- oder Vermietungsauftrag erhalten hat. Nach Abschluss des Projekts wanderte die Mutterakte in einen Aktenschrank im Keller.

"Die Mutterakte darf das Büro nicht verlassen, denn sie enthält alle wichtigen Informationen zu einem Objekt", erklärt Anja Schlotter, Direktor Vertrieb für die zwei Engel & Völkers-Shops in Leinfelden-Echterdingen und Sindelfingen/Böblingen. "Denn bei uns werden Aufträge nicht nur von demjenigen Makler bearbeitet, der den Auftrag akquiriert hat. Jeder Vertriebskollege kann das Objekt verkaufen. Deshalb ist es so wichtig, dass die Akte immer im Büro verbleibt und alle von unterwegs aus auf die dort enthaltenen Unterlagen zugreifen können", fährt sie fort. Um bei der Besichtigung mit dem Kunden oder auf dem Amt stets alle Informationen zur Hand zu haben, mussten die Immobilienmakler deshalb bislang alle benötigten Dokumente aus der Mutterakte herausuchen und fotokopieren. Fehlte ihnen vor Ort dann doch ein Schriftstück, waren sie auf die Unterstützung der Verwaltungsmitarbeiter im Immobilienshop angewiesen oder mussten warten, bis sie wieder im Büro waren. Verzögerungen im Arbeitsablauf und manuellen Mehraufwand zog dies in jedem Fall nach sich.

Papierakte ade - Cloud-Archiv und 'Scan-to-Cloud' gehört die Zukunft

Künftig soll das anders, sprich effizienter werden. "Wir wollen unsere Verwaltung kontinuierlich optimieren und Arbeitsgänge verkürzen", so Anja Schlotter. "Bei uns gilt: alle Vertriebsmitarbeiter sollen so weit es geht von administrativen Aufgaben entlastet werden. Daher sind sechs unserer insgesamt 18 Mitarbeiter in den zwei Büros in der Verwaltung tätig."

Deshalb entstand der Wunsch, die papierbasierten Mutterakten durch digitale zu ersetzen. "Um dies zu realisieren, wollten wir unbedingt eine Cloud-basierte Lösung", beschreibt Anja Schlotter den Planungsprozess. "Da es uns ja um den Zugriff auf unsere Akten von überall aus ging, war ein Cloud-Service genau das richtige für uns." Fündig wurde Engel & Völkers bei Tec Media Services, einem Software-Anbieter, der gemeinsam mit der Fujitsu-Tochter PFU eine Lösung für das direkte Scannen in die Cloud erarbeitet hat: "TMS Archiv" in Verbindung mit Fujitsu-Dokumentenscannern der ScanSnap-Serie. Diese stehen für ein intuitives und einfaches Bedienungskonzept. Dokumente lassen sich damit per Knopfdruck und in Sekundenschnelle in Cloud-Anwendungen befördern.

Direkte Kommunikation mit der Maklersoftware

"Wir haben uns umgeschaut, und keinen Anbieter mit einem vergleichbaren digitalen Dokumentenmanagementsystem (DMS) als Cloud-Service gefunden", so Schlotter. TMS Archiv wurde von Grund auf für die Cloud konzipiert. Das webbasierte Dokumentenmanagementsystem in der Cloud verfügt nicht nur über Standard-Schnittstellen, die eine reibungslose Integration von Buchhaltungs- oder CRM (Customer Relationship Management)-Applikationen führender Hersteller gewährleisten. Über das Interface ist die Lösung auch in die ebenfalls Cloud-basierte Maklersoftware GO3 von Engel & Völkers integriert. "Von GO3 zum TMS Archiv in der Cloud ist es nur ein Mausklick", freut sich Anja Schlotter. "Das ist der entscheidende Vorteil für uns."

Die von Engel & Völkers selbst entwickelte und mit umfangreichen Funktionen ausgestattete Makler-Anwendung GO3 ist die Dreh- und Angelscheibe für alle Prozesse rund um die Vermietung und den Verkauf von Immobilien. Weltweit arbeiten mehr als 3.600 Mitarbeiter mit der Software, die sämtliche Relationen zwischen Objekt und Objekteigentümer auf der einen und dem so genannten Suchkunden auf der anderen Seite abbildet. "Jedes Objekt

erhält eine eindeutige ID und wir vermerken dort akribisch alle Tätigkeiten", beschreibt Anja Schlotter die Abläufe im Immobiliengeschäft. So werden dort etwa alle Telefongespräche, alle Kundenkontakte und jeder Suchkunde, der die Immobilie besichtigt hat, vermerkt. "Das hilft uns auch, den Eigentümer lückenlos über unsere Aktivitäten zu informieren", so Schlotter.

'Scan-to-Cloud' per Mausclick

In das Archiv in der Wolke gelangen die Papierdokumente ganz einfach und in Sekundenschnelle über das Quick-Menü des Fujitsu ScanSnap-Dokumentenscanners, bei Engel & Völkers das Modell ScanSnap S1300. Der Mitarbeiter muss lediglich im QuickMenu der Scanner-Software ScanSnap Manager auf das 'Scan to TMS Archiv'-Symbol klicken und das eingescannte Schriftstück landet direkt im elektronischen Aktenschrank in der Wolke. "Scan-to-Cloud' ermöglicht Anwendern, jederzeit und weltweit von überall auf die gescannten Dokumente in der Cloud zuzugreifen – vom stationären PC oder Mac ebenso wie über den Tablet PC oder das Smartphone", beschreibt Klaus Schulz, Manager Product Marketing EMEA, PFU Imaging Solutions, das neuartige Konzept. Die mitgelieferte, intelligente ScanSnap-Software stellt nahtlose digitale Arbeitsprozesse sicher. Sie bereitet Dokumente zur Volltextsuche auf und erstellt je nach Wunsch durchsuchbare PDF-Dateien, Bilder, E-Mail-Anhänge, sortierte Kontaktdaten oder auch editierbare Office-Dateien für Word, Excel und Powerpoint."

Wichtiges Kriterium: Durchsuchbare PDF-Dateien

Die Durchsuchbarkeit von PDF-Dateien war für Anja Schlotter eine wichtige Anforderung an den Dokumentenscanner. Der ScanSnap verfügt über eine intelligente Indizierung, die aus markierten Textstellen eines Dokuments automatisch PDF-Schlagworte zur schnelleren und leichteren Suche erzeugt. Automatischer Einzug (ADF, Automatic Document Feeder) und doppelseitiges Scannen waren die weiteren Anforderungen an den Scanner.

Parallel kommen in den drei Büros derzeit auch noch Multifunktionsdrucker (MFP, Multifunction Printer) zum Einsatz, die nicht nur drucken, sondern auch kopieren, faxen und scannen können. Doch die Verantwortlichen denken über eine Trennung von Druck- und Scan-Funktion nach. "Wenn die Drucker gerade in Betrieb sind, ist es lästig, dass die Scan-Funktion blockiert ist", erklärt Anja Schlotter.

Cloud-Modell bringt Kosten- und Sicherheitsvorteile

Neben dem gewünschten Zugriff von überall bietet TMS Archiv noch einen weiteren entscheidenden Vorteil: Alle Dokumente lassen sich revisionssicher speichern. Das bedeutet auch das Ende der zahlreichen Aktenschränke im Keller. "Mit den Aktenordnern im physischen Archiv konnten wir letzten Endes sowieso nicht wirklich etwas anfangen", so Schlotter. "Wir hätten die Ordner manuell durchsuchen müssen, und so etwas ist ja nicht praktikabel."

"Unsere Mitarbeiter in den zwei Büros haben auch schon in der Vergangenheit viel eingescannt, allerdings waren das in der Regel keine durchsuchbaren PDF-Dateien", so Anja Schlotter. "Jedoch fehlte hier eine Struktur. Es hätte uns nicht weitergebracht, wenn jedes Büro nur für sich eingescannt und irgendwo in einer verteilten Verzeichnisstruktur abgelegt

hätte." Die Frage, wo die eingescannten Daten gespeichert werden und wie die Mitarbeiter wieder auf sie zugreifen können, ist nun geklärt. Im Sommer 2011 begannen die zwei Büros im Engel & Völkers-Verbund mit TMS Archiv im Zusammenspiel mit dem Fujitsu ScanSnap zu arbeiten. Seitdem scannen die Mitarbeiter in den Immobilienshops nun papierbasierte Dokumente durchgängig und systematisch ein.

Die Einführung von TMS Archiv verlief reibungslos, denn die Lösung lässt sich sofort live schalten. Das Cloud-Modell löst nicht nur die Frage des Zugriffs, sondern bringt noch eine Reihe weiterer Verbesserungen mit sich, zum Beispiel Kostenvorteile und Kostentransparenz. "Anstatt in teure Software-Lizenzen zu investieren, beziehen unsere Kunden die Lösung gegen eine geringe monatliche Gebühr als Cloud Service von einem TÜV- und ISO-zertifizierten Anbieter", erklärt Jürgen Schröder, geschäftsführender Gesellschafter der Tec Media Services GmbH. "Das rechnet sich schnell", fährt er fort.

Bei TMS Archiv wandern die Daten zwar in die Wolke. Doch um den Verbleib ihrer wertvollen digitalen Informationen brauchen sich die Mitarbeiter von Engel & Völkers keine Sorgen zu machen. Basis für das Cloud-Angebot von Tec Media Services bilden zwei redundant ausgelegte Rechenzentren mit Standort Deutschland. Dies verschafft nicht nur die nötige Sicherheit, sondern bringt auch kleineren Unternehmen oder Büros ein hohes Maß an Verfügbarkeit, das sie sich im Eigenbetrieb in der Regel nicht leisten können.

Und am Horizont geht es weiter: noch mehr Mobilität

"Verfügbarkeit jederzeit – das ist ein echter Vorteil für uns", sagt Schlotter abschließend. Nun denkt sie schon an die nächsten Schritte und fragt sich, wie sie ihre mobilen Mitarbeiter noch besser unterstützen kann. "Wenn das Cloud-Projekt in trockenen Tüchern ist, wollen wir die Notebooks unserer Vertriebsmitarbeiter durch iPads ersetzen. Außerdem prüfen wir, ob sich der Einsatz mobiler Scanner lohnt. Dies wäre zum Beispiel für die Behördengänge sehr hilfreich. Dort erhalten die Makler lediglich Einsicht in die Akten, Ausleihen ist nicht möglich. Praktisch wäre es, wenn sie diese gleich vor Ort einscannen könnten. Dafür würde sich natürlich der ganz kleine Fujitsu ScanSnap eignen." Mit seinen nur 350 Gramm und einem Format, das in jede Notebooktasche passt, wäre der ScanSnap S1100 den mobilen Maklern tatsächlich kein Klotz am Bein, sondern ein wertvoller mobiler Assistent.

Bildmaterial:



BU: Anja Schlotter ist Direktor Vertrieb bei Engel & Völkers in Leinfelden-Echterdingen und Sindelfingen/Böblingen (Quelle:Engel & Völkers)



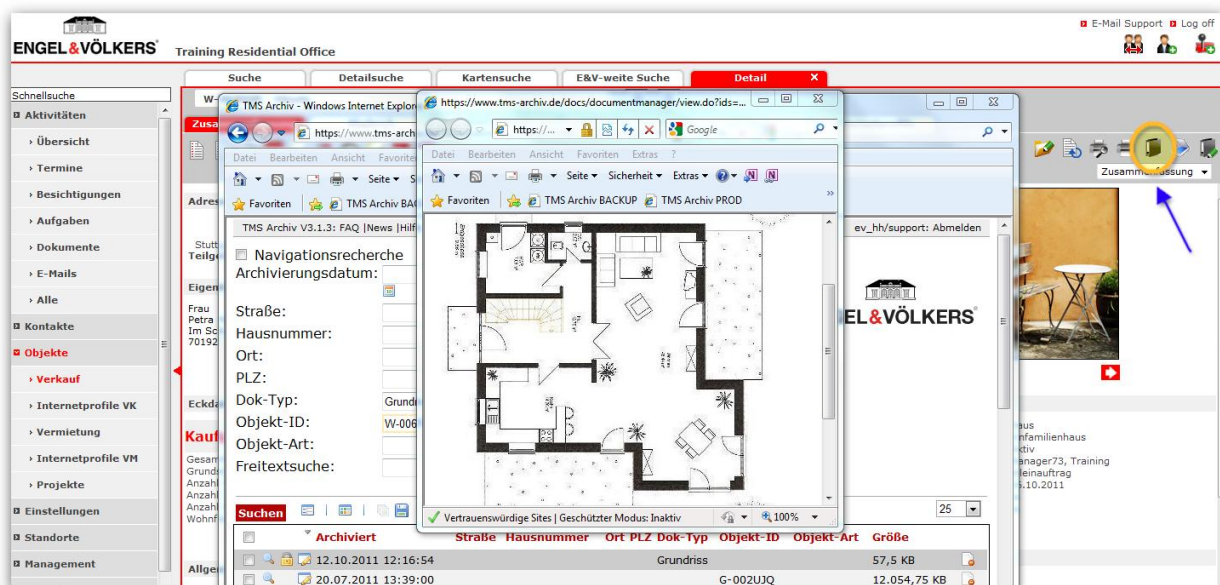
BU: Der Fujitsu ScanSnap S1300 verwandelt papierbasierte Dokumente per Knopfdruck in digitale Unterlagen. (Quelle: PFU Imaging Solutions GmbH)



BU: Darauf kommt es Engel & Völkers an: Der Dokumentenscanner von Fujitsu erzeugt automatisch durchsuchbare PDF-Dateien. (Quelle: PFU Imaging Solutions GmbH)



BU: Beim Einscannen genügt ein Klick auf das "Scan to TMS Archiv"-Symbol, und das Schriftstück landet direkt in der digitalen Mutterakte in der Cloud. (Quelle: PFU Imaging Solutions GmbH)



BU: Die von Engel & Völkers selbst entwickelte und mit umfangreichen Funktionen ausgestattete Makler-Anwendung ist die Dreh- und Angelscheibe für alle Prozesse rund um die Vermietung und den Verkauf von Immobilien. Von GO3 zum TMS Archiv in der Cloud ist es nur ein Mausklick. (Quelle: Engel & Völkers)



BU: Engel & Völkers ist nicht nur eines der erfolgreichsten sondern auch der innovativsten Unternehmen der Immobilienwirtschaft weltweit. (Quelle: Engel & Völkers)