

Ein tropfender Wasserhahn wirkt weit

Ein tropfender Wasserhahn kostet Nerven und Geld. Mit der Reparatur beschäftigen sich viele: neben dem Installateur oft auch der Hauseigentümer und Verwalter. Business Collaboration, die standortübergreifenden Zusammenarbeit in Geschäftsprozessen, soll die Arbeit vereinfachen.

VON RALF WÖLFLE

Es liegt in der Natur des Unterhalts von Gebäuden oder grossen Anlagen, dass jegliche Vorfälle mit vielen Kontakten verbunden sind. Die Einzelvorgänge bilden zusammen Geschäftsprozesse.

Darin müssen Informationen ständig weiter gegeben, muss auf Resultate gewartet, muss etwas wieder aufgegriffen werden und so fort. Diese Administration kostet oft mehr als der zugrunde liegende Mangel – ein tropfender Wasserhahn zum Beispiel.

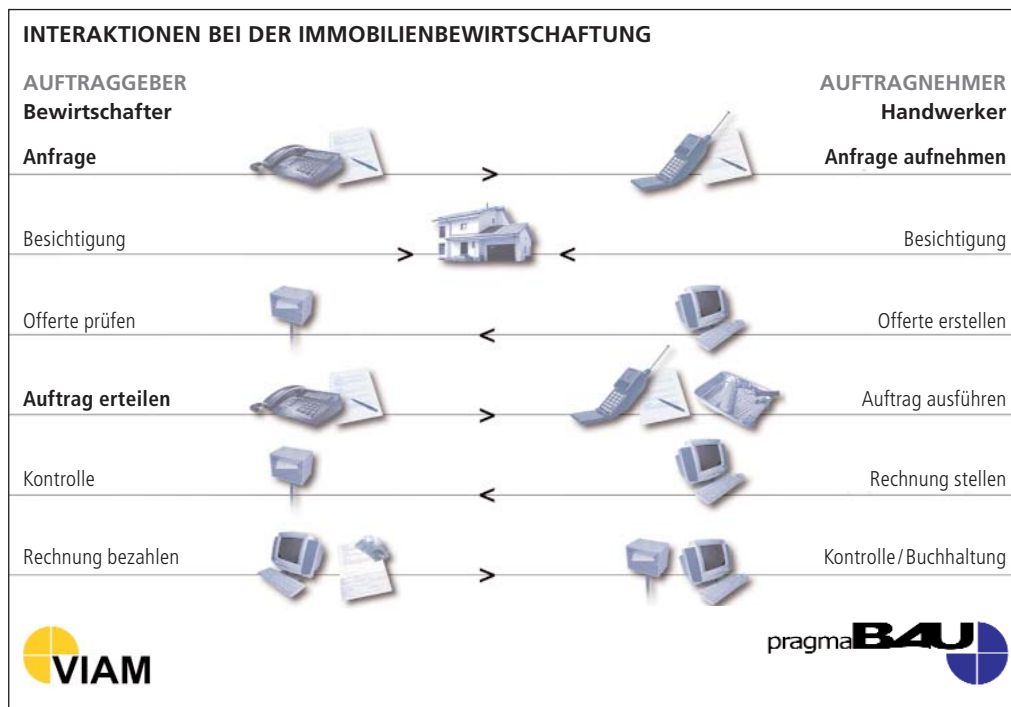
BUSINESS COLLABORATION – VIELE BETEILIGTE UNTER EINEN HUT BRINGEN

Das Beispiel veranschaulicht die Herausforderung in der standortübergreifenden Zusammenarbeit. Zwei Fallstudien zu diesem Thema werden am eXperience Event am 11. September in Basel vorgestellt: Die Fallstudie Swisscanto Immobilien Management, in der es um Effizienz und Transparenz bei der Organisation vieler Beteiligter in der Immobilienbewirtschaftung geht, und die Fallstudie «Serviceportal für das Sicherheitsfunknetz Polycom», in der es um den Unterhalt der technischen Infrastruktur von Funknetzen geht.

Die eingangs vorgestellte Administration besteht aus lauter Informationsverarbeitungen und kann theoretisch leicht auf Informationssysteme übertragen werden. In der Praxis ist das allerdings anspruchsvoll, denn die persönlichen Gewohnheiten jedes Einzelnen müssen einem einheitlichen Organisationsschema und einem gemeinsam genutzten System weichen. Das kann dafür mit grossem Nutzen belohnt werden. So konnte Swisscanto seine Administrationskosten im Zusammenhang mit der Immobilienbewirtschaftung halbieren.

NUTZEN VON BUSINESS COLLABORATION

IT-Lösungen zur Unterstützung der Business Collaboration ermöglichen im Idealfall allen Beteiligten, die Geschäftsvorfälle ohne Medien-



brüche durchgängig zu bearbeiten. Ihren Nutzen entfalten sie durch:

- Wiederverwendung von Stammdaten
- Rollenübergreifend genutzte Daten zu den Geschäftsvorfällen
- Einheitliche Bearbeitung gleicher Geschäftsvorfälle
- Verwalten der Status zu einzelnen Geschäftsvorfällen
- Reporting

Bei der Wiederverwendung von Stammdaten geht es um Zeiteinsparungen und das Vermeiden von Fehlern. Bei der Immobilienbewirtschaftung gehören zu den Stammdaten die Daten zu der Immobilie, zu den Beteiligten (z.B. Inhaber, Mieter, aber auch bevorzugte Handwerker) und zu den Verträgen. Beim Maschinenunterhalt sind die Stammdaten oft sehr umfangreich und können auch Pläne enthalten. Wenn ein System die Verträge strukturiert abbilden kann, insbesondere die Verrechnungen, lassen sich viele Fehlerquellen ausschliessen und oft auch Kosten verrechnen, die bei manueller Bearbeitung vergessen gingen.

DATEN, DIE ALLEN BETEILIGTEN DIENEN

Tritt ein Geschäftsvorfall ein, wie ein zu reparierender Wasserhahn in einer Mietwohnung, müssen für ihn Daten nacheinander an alle Beteiligten weitergegeben werden. Die haben aber unterschiedliche Informationsbedürfnisse: der Installateur muss genau wissen, wo sich der

tropfende Wasserhahn befindet, während der Immobilieneigentümer nur die Kosten der richtigen Immobilie zuschreiben will. Einige der Beteiligten arbeiten mit Computersystemen, sie müssen die Daten elektronisch erhalten, andere benötigen lediglich Faxe oder SMS. Auch die Rückmeldungen sind auf verschiedenen Wegen entgegenzunehmen und automatisch dem richtigen Vorgang zuzuordnen. Zu den anspruchsvollsten Rückmeldungen gehören Rechnungen. Sie müssen nicht nur intern richtig verbucht werden, sondern auch externen Ansprüchen wie der korrekten Handhabung der Mehrwertsteuer genügen.

Vielen Geschäftsvorfällen kann ein Standardablauf zugeordnet werden, sogenannte Workflows. In ihnen ist die Abfolge der Einzeltätigkeiten je nach Bedarf mehr oder weniger flexibel festgelegt. Mit Hilfe von Workflows kann eine einheitliche Bearbeitung gleicher Geschäftsvorfälle bewirkt werden und die Abfrage von Status gibt Auskunft, wie weit die einzelnen Fälle bearbeitet sind und wie gross der Arbeitsvorrat gerade ist.

Last but not least ermöglichen die Daten strukturierte Auswertungen, die ansonsten nur sehr aufwändig zu erstellen sind. Das Reporting zahlt sich insbesondere dann aus, wenn Preisdiskussionen geführt werden müssen. Kosten können verursachergerecht ausgewiesen und im Einzelnen belegt werden. Nachkalkulationen zeigen, bei welchen Leistungen Verhandlungsspielraum besteht und bei welchen nicht.