

DIRK OESTREICH

# Rollen & Profile

Teamrollen versprechen mehr Effektivität im Maklerbüro.

Vielen Maklerbüros hilft eine spezielle Software bei der Verwaltung von Objekten und Kunden. Eine Maklersoftware sollte, abgesehen von der Standard-Office-Software, das Mindeste sein, was man sich in dieser Branche an Software zulegt.

Die nächste Stufe wird erreicht, wenn die Maklersoftware auch als Customer-Relationship-Managementsystem (CRM) zum Einsatz kommt. Also dem Makler hilft, Interessenten zu generieren, ihm hilft, aus diesen Interessenten Kunden zu machen und auch hilft, diese

Kunden kontinuierlich über die Aktivitäten der Maklerfirma zu informieren.

Eine noch höhere Stufe wird erreicht, wenn das Softwaresystem eine Plattform bildet, auf der wirklich alle Mitarbeiter des Unternehmens zusammenarbeiten können.

Das bieten zwar schon viele Systeme an. Doch wird von den umfangreichen Möglichkeiten eines bereits installierten Systems häufig nicht Gebrauch gemacht. In der Praxis haben oft alle Mitarbeiter, unabhängig von ihrer Tätigkeit im Betrieb, die gleiche Bedienober-

fläche vor sich. Leider steigt damit auch der Overhead an Informationen, und die Komplexität der dargebotenen Programmfunktionen erzeugt im ungünstigsten Fall Widerstand gegen das Arbeiten mit der EDV. Durch die Einführung von Teamrollen und darauf basierenden Profilen lässt sich diese Gefahr umgehen.

## Teamrollen

Rollen beschreiben die Verantwortlichkeiten der Mitarbeiter innerhalb eines Betriebs. Durch die mit einer Rolle verbundene Verantwortung ergeben sich automatisch spezielle Aufgaben für jeden Mitarbeiter. Wer über ein ausgearbeitetes Rollenmodell im Sinne der Makeln21-Unternehmensentwicklung verfügt, kann seine Kenntnisse nutzen, um den Mitarbeitern ein optimales Arbeitsumfeld zu bieten, das von der im Büro genutzten EDV-Lösung abgebildet wird. ▶

# Immobilienvideos

Testen Sie 2 WohnClips zum Preis von 35,- €

Sie erhalten einen Clip mit Musik und einen Clip mit Musik und professionellem Sprecher



Wecken Sie Emotionen und bieten Sie Ihre Immobilien mit einem WohnClip im Internet an.

Infos unter 0 59 21 / 7 12 06 90 oder unter [www.worldclipexperience.de/katalog](http://www.worldclipexperience.de/katalog)



world clip experience  
[www.worldclipexperience.de](http://www.worldclipexperience.de)

Beispielsweise ist es möglich, häufig benutzte Vorlagen, Checklisten und Anleitungen so zu platzieren, dass der jeweilige Mitarbeiter diese für ihn essenziellen Dateien jederzeit leicht finden kann. Wir zeigen am Beispiel von Flowfact, wie solch eine Abbildung in der Praxis aussehen kann.

## Flowfact

Standardmäßig erfolgt in Flowfact die Unterteilung der Navigationsleiste in neun Bereiche wie Kalender, E-Mail, Objekte usw. (siehe Abb. 1 unten).

Die Steuerleiste stellt die gebräuchlichsten Steuerelemente zur Verfügung. Funktionsbereiche sind hier in Ordnern zusammengefasst und per Schaltflächen (engl. *bar*, also Balken oder Leiste) zu erreichen. Diese Steuerleiste wird hier „Wunder-Bar“ genannt.

Es ist möglich, die Wunder-Bar dahingehend zu modifizieren, dass zusätzliche Funktionen zugänglich werden. Ebenfalls lassen sich Ordner entfernen oder umbenennen. Innerhalb der Wunder-Bar ist es überdies problemlos möglich, die bestehende Unterteilung zu erweitern, d.h. zusätzliche Ordner hinzuzufügen. Ferner können Funktionselemente in mehreren Ordnern angeordnet oder verschoben werden. Und ebenso einfach implementiert man die angesprochenen zusätzlichen Funktionen in neue Ordner.

Des Weiteren kann die Portalseite auf die eigenen Bedürfnisse angepasst werden. Ausgewählte News lassen sich von Nachrichtenportalen anzeigen,

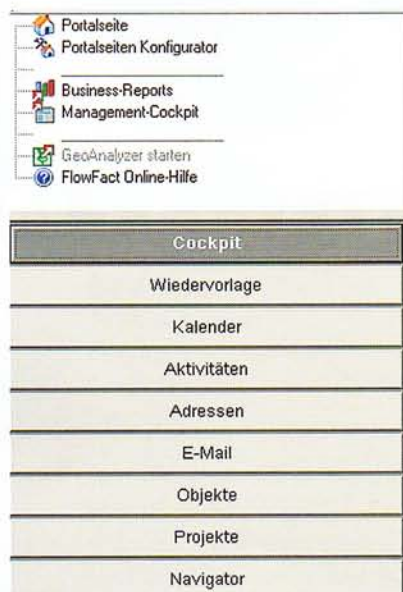


Abbildung 1

Übersichten über Termine und Wiederholungen darstellen sowie Verweise auf Websites oder aber Dokumente im Firmennetzwerk bereitstellen.

## Immobileo

Im konkreten Fall von „Immobileo“, eines Musterbüros zur Vermarktung von Wohnimmobilien, wurde Flowfact dahingehend angepasst, dass das System die Teamrollen des Unternehmens abbildet. Dies bedeutet konkret, dass die jeweiligen Rollen speziell eingerichtete Profile zugewiesen bekommen. Die den Teamrollen entsprechenden Profile sind nach dem KISS\*-Prinzip gestaltet, d.h. die Oberfläche (Funktionselemente) und die zur Verfügung stehenden Dokumente sind je nach zugewiesener Tätigkeit unterschiedlich. Außerdem wurde alles entfernt, was für diese Rolle überflüssig ist.

### ■ Aufgrund der Reduzierung auf das Wesentliche bei den Bedienelementen wird den Mitarbeitern der Einstieg in ihre Rolle erleichtert.

Die eingesetzte Technik beruht auf einem Windows-Server 2003 mit SQL-Server 2000. Auf den Arbeitsstationen sind Windows XP Professional und die Flowfact Immobilien-Edition installiert.

Im Immobileo-Team sind folgende Rollen vergeben und beschrieben:

- ◆ Geschäftsführung
- ◆ Assistenz
- ◆ Buchhaltung
- ◆ Vermietung
- ◆ Verkauf
- ◆ Vertriebsleitung
- ◆ Marketing
- ◆ Kaltakquise
- ◆ IT-Administration/EDV
- ◆ Auszubildende

Diese zehn Rollen werden aktuell von vier Mitarbeitern besetzt. Eine Rolle entspricht also nicht einer Arbeitsstelle. Mehrere Personen können eine Rolle ausfüllen, etwa die des Verkäufers. Ebenso kann eine Person mehrere Rol-

\*Keep it short and simple.

len besetzen. So kann der Geschäftsführer auch Einkäufer und Vertriebsleiter sein.

Zur besseren Ablauforganisation wurden die spezifischen Geschäftsprozesse eines Immobilienbüros herausgearbeitet, dokumentiert und ebenfalls in Flowfact abgebildet.

Die einzelnen Prozesse und Unterprozesse hier zu beschreiben würde den Umfang dieses Artikels sprengen. Wichtig zu erwähnen ist indes, dass die zur Verfügung stehenden Dokumente (Checklisten, Infos) und (Word-)Vorlagen entsprechend ihrer Abfolge im Prozess angeordnet wurden.

## Beispiele: Abbildung der Teamrollen in Flowfact

Exemplarisch zeigen wir zwei Rollenprofile und wie sich diese in Flowfact darstellen. Gewählt wurden hier die Profile für die Teamrolle „Buchhaltung“ und für die Teamrolle „Verkauf“ (siehe Grafiken rechts).

Mittels Ausgestaltung von rollenbezogenen Profilen in der EDV-Oberfläche der einzelnen Mitarbeiter werden deren Aufgaben innerhalb der zugewiesenen Verantwortung optimal unterstützt.

Durch die einheitliche Darstellung – z. B. sind auf der Portalseite in jedem Profil die allgemeinen Informationen in der linken Spalte zu finden, während rechts die rollenspezifischen Dokumente angeordnet sind – fällt es den Mitarbeitern leicht, von einer Teamrolle (z. B. Vermietung) in eine andere Rolle (z. B. Verkauf) zu wechseln.

Die „normale“ Vorgehensweise beim Aufrufen einer Vorlage, etwa die einer Wordvorlage über das „Word“-Symbol, entfällt weitgehend, wenn die wichtigsten Vorlagen den Mitarbeitern per Wunder-Bar direkt angeboten werden. Die Suche nach Dokumenten entfällt.

## Effizienz steigern

Aufgrund der Reduzierung auf das Wesentliche bei den Bedienelementen wird den Mitarbeitern der Einstieg in ihre Rolle erleichtert. Dasselbe gilt auch für die täglichen Aufgaben. Diese können deutlich effizienter erledigt werden. Zudem ist es einfach möglich, ein Profil um bestimmte Punkte zu erweitern oder zu reduzieren. Dazu ist es allerdings notwendig, dass die Mitarbeiter ent-

### Teamrolle „Buchhaltung“

**Wunder-Bar (1)** Die per „Wunder-Bar“ angepasste Navigatorleiste des Buchhaltungsprofils beinhaltet zusätzlich zu den generellen Ordnern noch den Bereich „Vorlagen Fakturierung“ mit den hierfür relevanten Vorlagen (entsprechend ihrer Prozessabfolge geordnet).

**Portal (2)** Die Teamrolle „Buchhaltung“ hat sich von den Aufgaben her nicht mit den Prozessabläufen „Verkauf“ oder „Vermietung“ zu beschäftigen. Infolgedessen stehen ihr auch keine Vorlagen und Checklisten zu diesen Tätigkeiten zur Verfügung.

Vielmehr werden der Buchhaltung auf der Portalseite in der rechten Spalte das Add-In „Offene Rechnungen“ (hier als „Fakturierung“ bezeichnet) sowie speziell nötige Checklisten angezeigt.

Die linke Spalte ist für alle Profile gleich, da in dieser Spalte „globale“ Informationen bereitgehalten werden.

In der mittleren Spalte ist zusätzlich zu den generellen Add-Ins (Wiedervorlage, Immobilien, abwesende Mitarbeiter) das spezielle Add-In „Warnung vor Budgetüberschreitung“ integriert.

**Menüleiste (3)** Ebenfalls gut zu sehen ist hier, dass das Menü „Extras“ abgespeckt wurde und nur noch die wichtigsten Einträge zur Verfügung stehen.

### Teamrolle „Verkauf“

**Wunder-Bar (1)** Die per „Wunder-Bar“ angepasste Navigationsleiste des Verkaufsprofils beinhaltet zusätzlich zu den generellen Ordnern weitere Schaltflächen für Vorlagen, die für den Verkauf wichtig sind. Auch diese sind entsprechend ihrer Prozessabfolge angeordnet.

**Portal (2)** Die Teamrolle „Verkauf“ hat auf der Portalseite in der linken Spalte Zugriff auf die allgemeinen Informationen, in der mittleren Spalte sind Add-Ins integriert. In der rechten Spalte werden hier die rollenspezifischen Checklisten und Dokumente dargestellt, unterteilt in die Bereiche entsprechend der Prozessabfolge.

sprechendes Feedback zum Umgang mit der Software geben. Auch muss erwähnt werden, dass die Mitarbeiter diszipliniert die ihnen zugewiesenen Aufgaben der jeweiligen Teamrolle ausüben sollten.

### Die Kombination aus angepassten Profilen und klar definierten Teamrollen lässt eine übersichtliche Programmoberfläche entstehen.

Ob nun ein Unternehmen zwei Mitarbeiter oder aber 30 Mitarbeiter hat, ist dabei unerheblich. Auch die Anzahl der Teamrollen, die als Profile abgebildet werden, spielt keine Rolle.

Denkbar wäre etwa auch das Anlegen eines Profils namens „All-in-One“ für die Administration der Flowfact-Installation, für die Geschäftsführung sowie für Mitarbeiter. Für kleinere Maklerbüros stellt das eine sinnvolle Minimalconfiguration dar, sofern keine Teamrollen vergeben werden.

### Fazit

Zusammenfassend bleibt festzuhalten, dass die Kombination aus angepassten Profilen und klar definierten Teamrollen eine übersichtliche Programmoberfläche entstehen lässt, welche sich auf das Wesentliche konzentriert und die EDV in den Makleralltag einbindet. ◀

Zum Autor: Dirk Oestreich (37) ist IT-Berater und seit über zehn Jahren in der IT-Branche tätig. Momentan führt er die Projektleitung bei ImmoBileo zur Flowfact-Anpassung.  
E-Mail: dirk.oestreich@googlemail.com

**Die Firma Sommer Solutions GmbH** ist ein in Linsengericht ansässiges Unternehmen.

Sommer-Solutions GmbH betreibt unter der Marke ImmoBileo einen Musterbetrieb für die Vermarktung von Wohnimmobilien. In Zusammenarbeit mit dem »Immobilienprofil – Fachmagazin für die Immobilienbranche« (und dessen Konzept Makeln21) entsteht ein Musterbetrieb zur Vermarktung von Wohnimmobilien.