

# **Dienstleistung via Dokumentenmanagement und Langzeitarchivierung von Mieterakten der GBG-Mannheimer Wohnungsbau mbH Konzeptionelle Überlegungen zur Frage der Langzeitarchivierung.**

## **Ein Modellprojekt von Stadtarchiv Mannheim und der GBG - Mannheimer Wohnungsbau mbH**

von Richard Blank, Bernhard Kannengießer und Christoph Popp

Die GBG, seit 1990 unter dem Namen "GBG - Mannheimer Wohnungsbaugesellschaft mbH", ist die größte kommunale Wohnungsbaugesellschaft in Baden-Württemberg. Sie verwaltet derzeit rund 22.000 Wohnungen, die meisten davon sind in eigenem Besitz. Mit der Umstrukturierung von einem rein auf den sozialen Wohnungsbau orientierten Unternehmen zu einem modernen Dienstleister wurde auch die Schriftgutverwaltung vor neue Aufgaben gestellt. Die Mieter nicht mehr nur zu verwalten, sondern als Kunden zu sehen, verlangt auch eine ständige, zuverlässige Auskunft- und Handlungsfähigkeit von jedem Arbeitsplatz. Die Dezentralisierung der Verwaltung in fünf Kunden-Service-Center war der letzte Auslöser der Umstellung der Mieterakten.

Die Mieteraktenverwaltung, die einen Zugriff von bis zu eintausend Akten pro Tag mit sich brachte, wurde zwischen 1995 und 1998 auf elektronische Aktenführung umgestellt. Grundlage ist die IBM Rechenanlage AS/400, ein Token-Ring mit 160 Arbeitsplätzen sowie die integrierte Systemlösung IBM Visual Info als Bildverarbeitungssystem. Gespeichert wird auf optischen Platten (5,25 Zoll WORM mit 1,3 bzw. 2,6 GB); die elektronische Archivierung kann über zwei Einheiten mit je zwei

## Laufwerken

erfolgen mit einer Gesamtkapazität von 93 GB. Eingesetzt werden die Module ComDoc (Ein- und Ausgangspost) und ISA (Informations-System Aktivitäten) des Softwarehauses WOHNDATA.

Eingehende Post wird vom Sachbearbeiter codiert und bei Erledigung von einem zentralen Scannerarbeitsplatz elektronisch abgelegt. Über die Schnittstelle der im Haus benutzten WOHNDATA-Anwendungen können zahlreiche ausgehende Schreiben automatisch der elektronischen Mieterakte zugeführt werden. Sie entstehen zumeist als standardisierte Formbriefe, die über Aktivitäten-Codes vom Sachbearbeiter direkt gesteuert werden können, vom Schreiben im Einzelfall bis zu den Massensendungenschriften der Betriebskostenabrechnung oder der Mietveränderungen. Die Aktivitäten-Codes dienen auch als Indizierung nach Sachbetreff und erlauben eine schnelle Recherche in der jeweiligen Mieterakte.

Die papiergestützte Altakte wurde eingescannt und kann unter der Codierung "Altbestand Mieterakte" aufgerufen und eingesehen werden, auf eine nachträgliche Indizierung einzelner Schreiben wurde verzichtet. Aus rechtlichen Gründen werden eine Reihe von Dokumenten weiterhin neben der elektronisch geführten Mieterakte im Original aufbewahrt, so der Mietvertrag, Ein- und Auszugsprotokolle, vollstreckbare Ausfertigungen von Bescheiden, Urteilen und Gerichtsbeschlüssen. Derzeit wird die Einführung des Moduls ComVor von WOHNDATA vorbereitet, mit dem ein über die Aktivitäten hinausgehendes workflowmanagement möglich sein wird.

Das Stadtarchiv und die GBG - Mannheimer Wohnungsbaugesellschaft werden im Rahmen des vom BMWi geförderten Projektes "Verfahren zur dauerhaften Archivierung und Nutzung von elektronischen Geschäftsunterlagen aus Behörden und Unternehmen" ein Archivierungs- und Nutzungsmodell der Unterlagen der GBG erstellen. Wir erhoffen von der praktischen Erprobung und Umsetzung bislang diskutierter Archivierungskonzepte Lösungsansätze im Sinne der "besten Praxis" erarbeiten zu können. Im Vordergrund stehen dabei die Erprobung handhabbarer und zukunftsfähiger Speicherformate und Schnittstellen, sichere und kontrollierbare Übergabeprozesse und Speichermedien,

das

Grundgerüst einer evidenzsichernden Dokumentation, die Suche nach einer für beide Seiten befriedigenden Rechtsform sowie eine praktikable Form der Nutzung durch GBG und Forschung.



STADTARCHIV MANNHEIM

# GBG - Mannheimer Wohnungsbaugesellschaft mbH

Anwenderbericht der GBG Mannheim

## I.

# Das Unternehmen

# GBG - Mannheimer Wohnungsbaugesellschaft mbH

Anwenderbericht der GBG Mannheim

## *Wichtige Unternehmensdaten 1998 auf einen Blick:*

<i>Gesellschafter</i>	Stadt Mannheim (Stammkapital 155.249 TDM) Sparkasse Mannheim (Stammkapital 685 TDM)
<i>Eigene Mietwohnungen</i>	19.885 WE
<i>Verwaltete Mietwohnungen</i>	1.503 WE
<i>Bilanzsumme</i>	999.261 TDM
<i>Umsatzerlöse</i>	170.843 TDM
<i>Instandhaltungs-/Modernisierungsaufwand</i>	40.730 TDM
<i>Anzahl der Mitarbeiter</i>	240

# II. Ausgangslage

- ◆ Wechsel vom angebotsorientierten Vermieter- zum kunden- und serviceorientierten Mietermarkt
- ◆ Ansprüche der Mieter wachsen
- ◆ Umdenken in den Unternehmen
- ◆ Mehr Kundennähe
- ◆ Zusätzliche Serviceleistungen
- ◆ Dienstleistungen rund um die Immobilie

# II. Ausgangslage

- ◆ Sättigungstendenzen beim Wohnungsbedarf
- ◆ Folge: Wohnungsleerstände/weniger Mieterträge
- ◆ Ineffiziente Arbeitsabläufe
- ◆ Zeitaufwendiges Suchen nach Dokumenten
- ◆ Lange Durchlaufzeiten
- ◆ Mehrfachablage
- ◆ Mangelnde Transparenz

# III. Zielkonzept

Anwenderbericht der GBG Mannheim

- ◆ Umstrukturierung des Unternehmens
- ◆ Vor-Ort-Service für Mieter
- ◆ Wohnzufriedenheit und nicht nur Wohnraum vermitteln
- ◆ Einführung von integrierter Sachbearbeitung
- ◆ Hausinterne und externe Schulungsmaßnahmen
- ◆ Kompetente Mitarbeiter

# III. Zielkonzept

- ◆ Geschäftsvorfälle müssen schnell und komfortabel zu bearbeiten sein
- ◆ Berechtigungsgesteuerter Zugriff auf Programme, Daten und Akten
- ◆ Akten (Dokumente) sofort, gleichzeitig, vollständig und überall verfügbar
- ◆ Keine Insellösungen
- ◆ Kosten sparen durch effektiven EDV-Einsatz

# IV. Strategische Neuausrichtung

- v Einsatz eines optischen Archivs seit 01.08.1995 als erster Schritt zu mehr Mieternähe
- v Informationsverarbeitung muß einen wesentlichen Beitrag zur Prozeßoptimierung leisten
- v Mieterorientierte Dienstleistungen
- v Durchgängige Integration von Daten und Anwendungen
- v Workflow-Management-System zur Automatisierung optimierte Geschäftsprozesse

# V. Rechtliche Aspekte der elektronischen Archivierung

Anwenderbericht der GBG Mannheim

## Vorgehensweise bei der GBG-Mannheimer Wohnungsbaugesellschaft mbH

- Welche Dokumente werden neben der elektronischen Archivierung zusätzlich noch im Original aufbewahrt
- Entscheidungsgründe
- Aufbewahrungsform
- Bisherige Erfahrung

# VI. EDV-GBG

## Richard Blank

- **Ausstattung**



- AS/400 Mod. 620
- 1,5GB Hauptspeicher
- 82 GB Festplatte
- 2 Optische Archive 43GB  
u.50GB

# VI. EDV-GBG

## Richard Blank

- Ausstattung
- EDV-Netz



- Ca. 140 PCs  
2 Scannerplätze
- Token-Ring-Netzwerk(16Mb/s)
- 1. IBM Netfinity 5500-Server  
(Win-NT PDC)
- 2. NT-Server (BDC)
- 2Mb/s Festverbindungen zu 4  
KSC's(Richtfunk oder  
Glasfaser)

# VII. Stadtarchiv

Dr. Christoph Popp

- Elektronische Archivierung und Nutzung:  
ein Archivierungsmodell für die GBG-Mannheimer  
Wohnungsbaugesellschaft mbH
- Teil des Projektes “Elektronische Archivierung und  
Nutzung”

# VII. Stadtarchiv

## Lösungsstrategien

- Museumsmodell: unabwägbare Folgekosten
- Emulation: unrealistisch
- Migration: organisatorisch-technische Folgekosten
- deshalb: Konversion in ein zukunftsfähiges, stabiles, standardisierbares Format

# VII. Stadtarchiv

## Formate und Schnittstellen

- Text: Image Format TIFF 4.0
- Datenbanken: SQL 2 - fähige Formate
- Graphiken: TIFF 4.0
- Vektorgraphiken: kein sicherer Standard
- HTML-Dateien: kein sicherer Standard
- Animationen: kein sicherer Standard

# VII. Stadtarchiv

## Alternative: XML

- eXtensible Markup Language
- „putting structured data in a text“
- Daten, Dateistrukturen und Metadaten
- Speicherung in einer frei definierbaren Struktur
- anwendbar auf Text, Graphik und Datenbanken
- kompatibel zu allen Plattformen und Formaten

# VII. Stadtarchiv

## Rahmenbedingungen

- Übernahme nur nach erfolgter Bewertung
- ev. Neugeneration eines Archiv-Datensatzes
- Speicherung in XML auf zwei getrennten Trägern
- standardisierte Dokumentationen
- Erschließung und Verzeichnung
- Benutzung: off-line auf drittem Speichermedium

# Ende

# GBG - Mannheimer Wohnungsbau-Gesellschaft mbH

Anwenderbericht der GBG Mannheim

## I.

# Das Unternehmen

11.04.2000

Bernhard Kannengieß er

1

©

# GBG - Mannheimer Wohnungsgesellschaft mbH

Anwenderbericht der GBG Mannheim

## *Wichtige Unternehmensdaten 1998 auf einen Blick:*

<i>Gesellschafter</i>	Stadt Mannheim (Stammkapital 155.249 TDM) Sparkasse Mannheim (Stammkapital 685 TDM)
<i>Eigene Mietwohnungen</i>	19.885 WE
<i>Verwaltete Mietwohnungen</i>	1.503 WE
<i>Bilanzsumme</i>	999.261 TDM
<i>Umsatzerlöse</i>	170.843 TDM
<i>Instandhaltungs-/Modernisierungsaufwand</i>	40.730 TDM
<i>Anzahl der Mitarbeiter</i>	240

11.04.2000

Bernhard Kannengieß er

2

©

## II. Ausgangslage

Anwenderbericht der GBG Mannheim

- ◆ Wechsel vom angebotsorientierten Vermieter- zum kunden- und serviceorientierten Mietermarkt
- ◆ Ansprüche der Mieter wachsen
- ◆ Umdenken in den Unternehmen
- ◆ Mehr Kundennähe
- ◆ Zusätzliche Serviceleistungen
- ◆ Dienstleistungen rund um die Immobilie

11.04.2000

Bernhard Kannengießler

3

©

## II. Ausgangslage

Anwenderbericht der GBG Mannheim

- ◆ Sättigungstendenzen beim Wohnungsbedarf
- ◆ Folge: Wohnungsleerstände/weniger Mieterträge
- ◆ Ineffiziente Arbeitsabläufe
- ◆ Zeitaufwendiges Suchen nach Dokumenten
- ◆ Lange Durchlaufzeiten
- ◆ Mehrfachablage
- ◆ Mangelnde Transparenz

11.04.2000

Bernhard Kannengieß er

4

©

# III. Zielkonzept

Anwenderbericht der GBG Mannheim



- ◆ Umstrukturierung des Unternehmens
- ◆ Vor-Ort-Service für Mieter
- ◆ Wohnzufriedenheit und nicht nur Wohnraum vermitteln
- ◆ Einführung von integrierter Sachbearbeitung
- ◆ Hausinterne und externe Schulungsmaßnahmen
- ◆ Kompetente Mitarbeiter

11.04.2000

Bernhard Kannengießler

5

©

# III. Zielkonzept

Anwenderbericht der GBG Mannheim

- ◆ Geschäftsvorfälle müssen schnell und komfortabel zu bearbeiten sein
- ◆ Berechtigungsgesteuerter Zugriff auf Programme, Daten und Akten
- ◆ Akten (Dokumente) sofort, gleichzeitig, vollständig und überall verfügbar
- ◆ Keine Insellösungen
- ◆ Kosten sparen durch effektiven EDV-Einsatz

11.04.2000

Bernhard Kannengießler

6

# IV. Strategische Neuausrichtung

Anwenderbericht der GBG Mannheim

- ∪ Einsatz eines optischen Archivs seit 01.08.1995 als erster Schritt zu mehr Mieternähe
- ∪ Informationsverarbeitung muß einen wesentlichen Beitrag zur Prozeßoptimierung leisten
- ∪ Mieterorientierte Dienstleistungen
- ∪ Durchgängige Integration von Daten und Anwendungen
- ∪ Workflow-Management-System zur Automatisierung optimierte Geschäftsprozesse

11.04.2000

Bernhard Kannengieß er

7

©

# V. Rechtliche Aspekte der elektronischen Archivierung

Anwenderbericht der GBG Mannheim

## Vorgehensweise bei der GBG-Mannheimer Wohnungsbaugesellschaft mbH

- Welche Dokumente werden neben der elektronischen Archivierung zusätzlich noch im Original aufbewahrt
- Entscheidungsgründe
- Aufbewahrungsform
- Bisherige Erfahrung

# VI. EDV-GBG

Anwenderbericht der GBG Mannheim

## Richard Blank

- **Ausstattung**



- AS/400 Mod. 620
- 1,5GB Hauptspeicher
- 82 GB Festplatte
- 2 Optische Archive 43GB u.50GB

11.04.2000

Richard Blank

9

# VI. EDV-GBG

Anwenderbericht der GBG Mannheim

## Richard Blank

- **Ausstattung**
- **EDV-Netz**



- Ca. 140 PCs  
2 Scannerplätze
- Token-Ring-Netzwerk(16Mb/s)
- 1. IBM Netfinity 5500-Server  
(Win-NT PDC)
- 2. NT-Server (BDC)
- 2Mb/s Festverbindungen zu 4  
KSC's(Richtfunk oder  
Glasfaser)

11.04.2000

Richard Blank

10

©

# VII. Stadtarchiv

Anwenderbericht der GBG Mannheim



Dr. Christoph Popp

- Elektronische Archivierung und Nutzung:  
ein Archivierungsmodell für die GBG-Mannheimer  
Wohnungsbaugesellschaft mbH
- Teil des Projektes “Elektronische Archivierung und  
Nutzung”

# VII. Stadtarchiv

Anwenderbericht der GBG Mannheim



## Lösungsstrategien

- Museumsmodell: unabwägbare Folgekosten
- Emulation: unrealistisch
- Migration: organisatorisch-technische Folgekosten
- deshalb: Konversion in ein zukunftsfähiges, stabiles, standardisierbares Format

# VII. Stadtarchiv

Anwenderbericht der GBG Mannheim

## Formate und Schnittstellen

- Text: Image Format TIFF 4.0
- Datenbanken: SQL 2 - fähige Formate
- Graphiken: TIFF 4.0
- Vektorgraphiken: kein sicherer Standard
- HTML-Dateien: kein sicherer Standard
- Animationen: kein sicherer Standard

11.04.2000

Dr. Christoph Popp

13

©

# VII. Stadtarchiv

Anwenderbericht der GBG Mannheim

## Alternative: XML

- eXtensible Markup Language
- „putting structured data in a text“
- Daten, Dateistrukturen und Metadaten
- Speicherung in einer frei definierbaren Struktur
- anwendbar auf Text, Graphik und Datenbanken
- kompatibel zu allen Plattformen und Formaten

11.04.2000

Dr. Christoph Popp

14

©

# VII. Stadtarchiv

Anwenderbericht der GBG Mannheim

## Rahmenbedingungen

- Übernahme nur nach erfolgter Bewertung
- ev. Neugeneration eines Archiv-Datensatzes
- Speicherung in XML auf zwei getrennten Trägern
- standardisierte Dokumentationen
- Erschließung und Verzeichnung
- Benutzung: off-line auf drittem Speichermedium

11.04.2000

Dr. Christoph Popp

15

©

Anwenderbericht der GBG Mannheim

# Ende

11.04.2000

Kannengießer/Blank/Dr. Popp

16

©

Ende