

# QUALITÄT

Umfassend einsetzbar

## Qualitätsmanagement mit günstiger Standard-Software

**Vier Jahre ist es schon her, seit an dieser Stelle über die marktführende Textbaustein-Software Phrase Express berichtet worden ist. Höchste Zeit für eine Aktualisierung, erwartungsgemäß hat sich viel getan.**

Vorausgesetzt, der Immobilienverwalter nutzt das Programm richtig, rückt der Begriff Textbaustein-Software schnell in den Hintergrund. Für knapp 100 Euro je Arbeitsplatz steht vielmehr eine umfassende und passgenau einsetzbare Software für das Qualitätsmanagement zur Verfügung, das in zehntausenden Unternehmen aller möglichen Branchen eingesetzt wird.

Warum ist die Software mit der jetzigen Versionsnummer 12 speziell für den Verwalter so empfehlenswert und zumindest für den Verfasser seit vielen Jahren unverzichtbar geworden? Vereinfacht gesagt, geht es um einen flexiblen Informations- und Arbeitshilfenpool, der überall eingesetzt werden kann. Unabhängig von der Hausverwaltungs-Software (die dieses Leistungsspektrum niemals abbilden kann) oder dem Betriebssystem. Egal, ob für den Kleinstbetrieb oder für Großunternehmen, die diese Software genauso einsetzen.

Dass Texte oder auch Grafiken wie digitale Stempel in sehr einfacher Weise hinter-

legt werden können, ist wenig spektakulär. Entscheidend ist, dass die immer wieder benötigten Inhalte jeglicher Art intuitiv über Volltextsuche oder wahlweise ein komfortables und selbsterklärendes Auswahlmenü wieder zum Einsatz kommen.

### Funktion Smart Complete

Seit zwei Jahren beziehungsweise der Version 11 gibt es die Funktion Smart Complete, die Phrase Express revolutioniert hat. Jetzt kann mit Schlüsselbegriffen der Immobilienverwaltung gearbeitet werden wie Wärmedienst, Bank, Aufzugwartung, Schließanlage oder Hausmeister. Der Textbaustein wird nach Eingabe einer beliebigen Anzahl von Buchstaben des Schlüsselbegriffs vorgeschlagen. Die früher notwendige Definition eines Autotexts mit irgendwelchen abstrakten Kürzeln wird damit überflüssig. Ebenso die Sortierung nach Objekten.

Für unsere Branche besonders passend: Zwar ist jedes Objekt anders, doch die Prozesse, die täglichen Anliegen der Eigentümer und Mieter sind stets dieselben. Auf diese Standards sich einzustellen fällt mit Phrase Express sehr leicht. Zur Optik: Die Menüstruktur wurde an den Windows-10-Stil angepasst. Eine neue, optionale dreispaltige Ansicht macht die Verwaltung

großer Textbausteindatenbanken durch Aufteilung in Ordner und Textbausteine deutlich komfortabler und übersichtlicher. Es stehen nun Hintergrundfarben für Ordner und einzelne Inhalte zur Verfügung. Damit ist eine Möglichkeit zur thematischen Unterscheidung von WEG-Verwaltung, Mietverwaltung, Technik, Prozesse, Internes etc. gegeben.

Die Möglichkeit, Phrase Express als virtuelles QM-Handbuch einzusetzen, war zwar früher schon gegeben. Prozesse können nach wie vor als Text, Grafik oder Verlinkung eingebracht werden. Doch mit der angeführten Smart-Complete-Funktion kann ein Prozess sofort und intuitiv zum Vorschein gebracht werden. Das ist der große Unterschied zur sogenannten Schrankware, die manch größerer Verwalter nur zu gut kennt: Es wurde viel Geld zum Modellieren und Sammeln der Prozesse ausgegeben, was letztlich im Tagesgeschäft niemanden mehr interessiert und schlicht nicht zum Einsatz kommt, sprich: im Schrank liegt.

Zum Beispiel der Eigentumswechsel: Bei Phrase Express ist es so zu handhaben, dass dieser Prozessablauf nicht nur nach der Eingabe von vier Buchstaben des Prozesses oder dem Klick auf ein Auswahlmenü bereitsteht. Zusätzlich steht auch

der Begrüßungstext für den Neueigentümer des betreffenden Objekts zur Verfügung. Ein Screenshot der Hausverwaltungs-Software vom Stammdatenfeld bietet sich zur Hinterlegung und Veranschaulichung des Prozesses in Phrase Express an, damit neue Mitarbeiter sich quasi selbst einlernen können. Phrase Express ist ein offenes System, die Inhalte sind bei Bedarf beliebig zu importieren und zu exportieren. Je nach Konstellation genügt ein einfaches Hineinziehen mit der Maus oder auch Kopieren und Einfügen.

## Eine oder mehrere Textbausteindateien

Bei mehreren Mitarbeitern erfolgt der Zugriff auf eine gemeinsame Textbausteindatei auf dem Server, damit die Synchronisationsfunktion zur Entfaltung kommt und sich alle Mitarbeiter auf demselben Stand befinden. Die Textbausteindatei wird im Netzwerk mit professioneller Client-Server-Architektur abgelegt. Es erfolgt eine automatische lokale Zwischenspeicherung für einen temporären Netzwerkverbindungsfall. Somit steht das abgelegte Wissen der Unternehmung in jedem Fall zur Verfügung; es kann keine Ausfallzeiten geben. Bei mehr als 25 Mitarbeitern empfiehlt der Hersteller eine SQL-Variante, die keine Mehrkosten mit sich bringt.

Beliebige Programmbereiche sind bei Bedarf mit Zugangs- und Schreibrechten auszustatten. Ein Objektbetreuer kann damit nicht auf Inhalte zugreifen, die nur für die Geschäftsführung gedacht sind. Je nach Organisation kann der gleichzeitige Einsatz mehrerer Textbausteindateien sinnvoll sein: So kann neben der gemeinsamen, auf dem Server liegenden Textbausteindatei gleichzeitig auf eine persönliche Datei auf einem lokalen Laufwerk zugegriffen werden. Diese kann Signaturen, Stempel, vertrauliche Informationen etc. enthalten und über einen Passwortschutz verfügen.

Phrase Express unterstützt Cloud-Dienste, die in einem lokalen Verzeichnis befindliche Dateien auf mehreren Rechnern synchronisieren. Eine AES-Verschlüsselung für die Festplatte und die Cloud ist vorhanden. Sofern die Cloud gewählt wird, liegt es am Kunden, ob es die Dropbox, Microsoft One Drive oder welche Alternativen

auch immer ist. Die meisten Cloud-Anbieter bieten Serverstandorte in Europa oder gar Deutschland an. Damit ist ein standortübergreifendes Arbeiten recht einfach: Mehrere Büros können mit der Cloud-Synchronisation eine gemeinsame Textbausteindatei verschlüsselt über das Internet gemeinsam nutzen.

Eine Nutzung mit I-Phone, I-Pad und Android-Geräten ist seit Kurzem möglich, hierfür sind jedoch Apples I-Cloud beziehungsweise Google Drive unabdingbar. Es ist gut zu wissen, dass Phrase Express auch bei einer Cloud-Verwendung beliebig viele lokale Sicherungsdateien vorrätig hält, bei jeder Änderung erzeugt sich automatisch eine solche. Voreingestellt sind die Bevorratung der letzten 99 Änderungsgenerationen.

Bei mir selbst in der Planung ist eine zusätzliche Textbausteindatei in der Cloud, auf die mehrere Verwalter Zugriff haben. Es geht dabei um eine mit vielerlei Kommentaren wie Empfehlungen und Warnungen ausgestattete Handwerker beziehungsweise Dienstleisterdatei, die kollektiv genutzt und gepflegt wird. Hieraus dürfte sich eine Vielzahl von Synergieeffekten ergeben.

Die bisherigen Stärken des Programms sind geblieben, wie Datumsautomatismen beim Abspeichern von Dateien oder Vorschläge zur automatischen Vervollständigung, falls wiederholt Sätze wie „Lassen Sie uns bitte ein Angebot zukommen“ eingegeben werden. Phrase Express benötigt für Letzteres eine kurze Lernphase für den persönlichen Schreibstil. Diese Trainingsphase ist abkürzbar, indem die Textvorschlagsfunktion mit bereits selbst geschriebenen E-Mails oder Textdokumenten angelernt wird und

ein entsprechender Import erfolgt. Die Satz- oder Wortvorschläge lassen sich deaktivieren, falls sie mehr stören als nutzen. Alternativ lässt sich die Zeichenzahl einstellen, ab wann Vorschläge sichtbar sind.

Interessant ist das große Spektrum, das weit über Texte hinausgeht. Viel Zeit lässt sich beispielsweise damit einsparen, indem sich die in den Windows-Strukturen oft tief verschachtelten Ordner auf Knopfdruck öffnen. Auch komplette Programmstarts und sogar das Öffnen von Dateien wie Abrechnungsschecklisten oder Word- und E-Mail-Vorlagen lassen sich kinderleicht einstellen. Dies geschieht mit vorgefertigten Makrofunktionen; es geht also keinesfalls nur um statische Inhalte.

Phrase Express kann zwar noch weit mehr, wichtig ist jedoch, dass das Arbeiten damit einfacher und nicht komplexer wird. Nicht nur der technikaffine Juniorchef soll die Zielgruppe sein, sondern ebenfalls der langjährige Mitarbeiter mit eher herkömmlicher Arbeitsmethodik. Dieser soll das Programm von Anfang an mit einer Selbstverständlichkeit nutzen und schnell die Entlastung erfahren, die damit einhergeht. Viele Funktionen sind ohnehin nicht für unser Tagesgeschäft relevant, sondern für Tüftler, die sich die vielfältigen Möglichkeiten selbst erschließen können. So ist für alle eine deutlich effizientere Arbeitsweise erreichbar.

Unter diesen Aspekten genügt nach wie vor die Professional-Version von Phrase Express. Die teurere und noch umfangreichere Enterprise-Version ist meiner Meinung nach für die Immobilienverwaltung nicht sinnvoll: Weniger ist eben häufig mehr. ■

## Der Autor

Der Autor Alexander Haas ist Immobilienverwalter in Stuttgart und Unternehmensberater für Immobilienverwaltungen mit dem Schwerpunkt Prozessoptimierung:

[www.haas-immobilienverwaltung.de](http://www.haas-immobilienverwaltung.de)

[alexander.haas@haas-immobilienverwaltung.de](mailto:alexander.haas@haas-immobilienverwaltung.de)

