

**MOTHER LODGE HOLDING
COMPANY SETZT
AUF PAPIERLOSE
VERARBEITUNG**



Die Rechtstitelversicherungsbranche hat sich stark verändert, seitdem Ben White, IT-Bereichsleiter bei der Mother Lode Holding Company, im Jahr 2003 zu ihr stieß. PDF-Dateien existierten zwar bereits, wurden aber nur selten genutzt. Für den Großteil der Arbeiten wurde weiterhin Papier verwendet.

„Ich kann mich noch an die erste Treuhänderfirma erinnern, bei der ich tätig war“, sagt Ben White. „Eine Packung Papier enthält 500 Blätter und eine Kiste 10 Packungen. Und pro Monat haben wir mindestens 20 Kisten bestellt. Und das gilt nur für die Abteilung für Umkehrhypotheken, in der ich tätig war.“

ANFORDERUNGEN AN KOMPLEXE PROZESSE, KOMMUNIKATION UND KONFORMITÄT

Der Übergang zum papierlosen Büro ist in vielen Branchen zu einer wichtigen Initiative geworden, aber für die Rechtstitelversicherungsbranche ist sie besonders wichtig. Denn hier sind Effizienz, Genauigkeit und Compliance maßgeblich für den Gesamterfolg.

„Vor ein paar Jahren gab es größere Veränderungen, die die Kreditbranche maßgeblich beeinflusst haben“, ergänzt Ben White. „Jetzt müssen unsere Kreditgeber sehr strenge Fristen einhalten. Ab dem Zeitpunkt, an dem ein Treuhänder geschätzte Gebühren veröffentlicht, beginnt die Uhr zu ticken. Es gibt einen bestimmten gesetzlichen Zeitrahmen, um dem Kunden Dokumente bereitzustellen, anderenfalls ist die Compliance nicht mehr gegeben.“

Schon allein durch die Natur der Titelversicherungsprozesse wird alles immer komplizierter. Als eine Familie nationaler Unternehmen hat MLHC mit allem zu tun, was Rechtstitel- und Treuhandangelegenheiten betrifft. „Beide Bereiche sind unterteilt“, meint Ben White. „Die Mitarbeiter aus der Rechtstitelabteilung haben ihren spezifischen Workflow und die Kollegen aus der Treuhandabteilung einen anderen.“

Für den Rechtstitel-Bereich bedeutet das, dass nach Eigentums- und Eigentümernamen gesucht wird, und zwar zum Beispiel in Bezirksaufzeichnungen wie Urkunden, Urteilen, eingetragene Pfandrechte, Nutzungsrechte und alles andere, was Hauseigentümer betrifft. Dadurch entstehen sogenannte „Laulätter“, die fünf bis zwanzig Seiten lang sind und alle Informationen über ein Grundstück enthalten und so weit wie möglich in der Zeit zurückgehen.

Auf der Seite der Treuhänder bereiten Beamte sämtliche Dokumente vor, die Käufer und Verkäufer unterzeichnen, außerdem werden Veröffentlichungen von dem Rechtstitelunternehmen erstellt. Es gibt viele Bestätigungen, die in dieser Zeit für die einzelnen Dokumente vorgenommen werden müssen. Die Mitarbeiter sind daher dafür verantwortlich, dass die Dokumente nach der Genehmigung gestempelt werden. Außerdem müssen diese Dokumente zur Unterzeichnung vorgelegt werden, sodass der Kreditgeber den Kredit schnell gewähren kann.

Eine weitere Herausforderung ist die Kommunikation zwischen den Abteilungen. Früher befand sich Rechtstitel- und Treuhandabteilung im selben Büro. Dadurch war es einfacher, zum Rechtstitelbeamten zu gehen, die Abschlussdokumente zu überprüfen und sicherzustellen, dass nichts vergessen wurde und sämtliche Dokumente aufgezeichnet wurden. Im heutigen Umfeld arbeiten viele dieser Gruppen in unterschiedlichen Büros, Städten oder US-Bundesstaaten. Das erschwert natürlich die Kommunikation.

Die Mother Lode Holding Company (MLHC) bietet Rechtstitelversicherungen, Treuhandservices und Beratungstätigkeiten bei Transaktionsgeschäften für die amerikanische Immobilienbranche an. Mit der Gründung ihrer wichtigsten Tochtergesellschaft, der Placer Title Company, im Jahr 1973 ist Mother Lode seither über den ursprünglichen kalifornischen Markt hinaus expandiert, um Rechtstitel- und rechtstitelbezogene Produkte und Dienstleistungen in den gesamten USA anzubieten.

Vor Kurzem beschloss MLHC, zur papierlosen Dokumentation überzugehen und eine entsprechende Umwandlung ihrer nationalen Abteilungen in Angriff zu nehmen. Das Problem war, dass ihre PDF-Software den gestellten Aufgaben in Bereichen wie PDF-Markierung, Umstrukturierung von Seiten, Bildbearbeitung und OCR-Textumwandlung nicht gewachsen war. Daher wechselte die Mother Lode Holding zu Foxit PDF Editor und hat das nicht bereut.

WENIGER PAPIER BEDEUTET MEHR PDFS

Bei MLHC, wo alles auf den Umstieg auf das papierlose Büro ausgerichtet wird, wurde die nationale Division als diejenige ausgewählt, bei der dies zuerst der Fall sein sollte. Die bislang verwendete PDF-Software war der Aufgabe jedoch nicht gewachsen. „Als wir die nationalen Abteilungen auf ein neues Softwaresystem für die Produktion der Dokumente in den Bereichen Rechtstitel und Treuhand umstellen wollten, merkten wir, dass unsere PDF-Software die benötigten Aufgaben nicht abdeckte“, sagt White. „Es gab keine PDF-Funktionen zum Markieren, Neuordnen von Seiten oder Bearbeiten von Bildern. Die Software behandelte PDF-Dateien außerdem als Bilder und nicht als Text, der durchsucht und bearbeitet werden kann.“

Das Unternehmen begann eine Recherche nach verschiedenen PDF-Softwarelösungen auf dem Markt und verglich die Produkte miteinander. Am Ende wurde entschieden, dass Foxit wegen des Preises und der Funktionalität die beste Option sei. „Foxit war in beiden Bereichen weit überlegen“, ergänzt Ben White.

Um möglichst viele Geschäftsanforderungen erfüllen zu können, betrachteten die Mitarbeiter die Fähigkeiten von Foxit PDF Editor hinsichtlich der gewünschten Aufgaben. Diese wurden in ihrer Informationsdatenbank dokumentiert, damit das gesamte Unternehmen von ihnen profitieren konnte. Da zum Beispiel Mitarbeiter von MLHC Dokumente per E-Mail an externe Notare und Kreditgeber verschicken mussten, deren E-Mail-Systeme oft Beschränkungen bei der Dateigröße aufweisen, nutzten sie die Fähigkeit von Foxit PDF Editor, die Dateigröße zu reduzieren. Die Software wird auch häufig genutzt, um Dokumenten, beispielsweise Flurstückskarten, Notizen hinzuzufügen, damit die Kunden ihr Flurstück sofort erkennen können.

„Wir fanden die Lösungen bei Foxit in Funktionen wie dem Bearbeiten, Organisieren und Kommentieren von Dokumenten und anderen Funktionen, die wir häufig nutzen. In Foxit PDF Editor können wir das Gewünschte dann mithilfe von Screenshots per E-Mail an die vorgesehenen Empfänger schicken. Und im Zweifel sind die Mitarbeiter von unserem Help Desk immer eine großartige Hilfe.“

FOXIT PDF EDITOR WAR DER SCHLÜSSEL FÜR DIE UMSTELLUNG AUF PAPIERLOSE VERARBEITUNG



Die größte Herausforderung war es, dass die Mitarbeiter einfach sehr an den Umgang mit Papier gewöhnt waren. „Menschen, die seit Jahren in dieser Branche tätig sind, erledigen ihre Arbeit nur selten an einem Computerbildschirm.“ Die Lösung ist die Einrichtung von zwei Bildschirmen an jeder Arbeitsstation. Einer ist für alles, was normalerweise aus Produktivitätsgründen verwendet wird, der andere als „Papier“, wo PDF-Dokumente unterzeichnet, gestempelt und organisiert werden. Die Sicherstellung, dass die Mitarbeiter wussten, wie sie elektronische Dateien effizient und bequem finden konnten, war ebenfalls sehr wichtig.

Ein weiteres Muss ist, dass die Mitarbeiter erfahren, wie man papierbasierte Vorgänge durch digitale ersetzen kann. Das Stempeln ist ein passendes Beispiel dafür. „Zuvor mussten die Mitarbeiter Dokumente ausdrucken, sie von Hand stempeln, scannen, per E-Mail versenden und dann die PDF-Datei in unserem System ablegen“, erläutert Ben White. „Jetzt werden die PDF-Dateien direkt gestempelt – und das ist schon alles.“

Kurz gesagt, Foxit PDF Editor war der Schlüssel für die Umstellung auf die papierlose Verarbeitung. „Ohne Foxit wäre es für uns nicht möglich gewesen, zur papierlosen Bearbeitung überzugehen. Alles dreht sich um die Effizienz. Und es dreht sich um die Fähigkeit, effektiv in einem elektronischen System zu kommunizieren. Es dreht sich natürlich auch um Genauigkeit. Für uns war es eine großartige Entscheidung.“