



PROZESSOPTIMIERUNG

PROJEKTMANAGEMENT
ORGANISATIONSBERATUNG
INTERIMSMANAGEMENT

CH2+

Mitarbeiter 11-25

Branche Finanzdienstleistung

Umsatz 25 – 50 Mio EUR *

Phase Unternehmenswachstum

Internet www.CH2-AG.de

* (im Vorjahr des Projektendes)

Steuerung der Vertriebsorganisation und Marketingaktivitäten

DER KUNDE UND SEIN GESCHÄFT

Die CH2 Contorhaus Hansestadt Hamburg AG wurde im September 2007 gegründet. Als modernes Emissionshaus initiiert und vertreibt die CH2 AG geschlossene Fonds und Direktinvestments in Logistik Equipment über Finanzdienstleister und institutionelle Partner an Endkunden.

AUSGANGSSITUATION

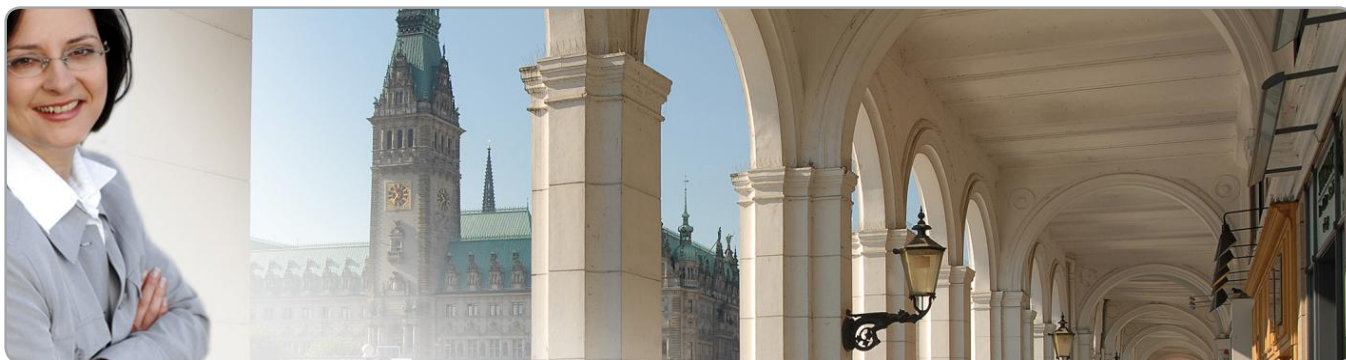
Im Zusammenhang mit der Abwicklung des Vertriebsgeschäftes hat die Verwaltung und Nutzung diversifizierter Daten zentrale Bedeutung für alle Kernprozesse. Hierzu gehören z.B. die Pflege von umfangreichen Kontaktdaten von Vertriebspartnern und Kunden; die Verwaltung des Umsatzes; die Erstellung von Provisionsabrechnungen für Vertriebspartner und für die Fondsgesellschaften, die Verwaltung und der Versand von Vertriebstools und ebenso z.B. auch die Verwaltung von Kontingenten und die Steuerung des Marketings, vorwiegend über die Selektion und den Versand von Mailings. Im ersten Jahr der Unternehmensgründung wurde ein erstes Produkt aktiv platziert. Hierbei wurde die Abwicklung vorwiegend über verschiedene Exceltabellen gesteuert. Doppelte Datenpflege, unterschiedliche Arbeitsweisen und fehlende Standardisierung führten zu Fehlerquellen und hohem Aufwand. Der Unternehmenserfolg stellte zu diesem Zeitpunkt erfreuliches Wachstum in Aussicht. Dies veranlasste, die Kernprozesse und deren Abwicklung frühzeitig auf den Prüfstand zu stellen und zu optimieren.

ZIELSETZUNG

Ziel des Projektes war die Zusammenführung aller Daten aus den verschiedenen Exceltabellen in eine zentrale Abwicklungssoftware und die begleitende Definition und Umsetzung der detaillierten Arbeitsprozesse. Die Zentralisierung der Daten verbunden mit einer nutzerorientierten Anwendung und klaren Prozessen sollten die Ausgangsbasis für eine zukünftig effektive Abwicklung des Tagesgeschäftes sein. Aufgrund des erfolgreich laufenden Vertriebsgeschäftes und der anstehenden Platzierung neuer Produkte war zudem die schnelle Umsetzung einer geeigneten Lösung erforderlich.



„Geht nicht – gibt’s nicht! Dieses Motto von Frau Stroot habe ich zunächst für ein Gerücht gehalten. Ich wurde immer wieder eines besseren belehrt. Welche Anforderungen wir auch immer hatten, Frau Stroot hat eine Lösung gefunden.“



VORGEHENSWEISE

Nach Abstimmung des grundsätzlichen Anforderungsprofils wurden im ersten Schritt des Projektes verschiedene Standard Softwarelösungen der Branche analysiert. In Abwägung der Pro und Contras im Ergebnis jedoch die Umsetzung einer individuellen Lösung auf Basis einer MS ACCESS Datenbank verabschiedet. Die Programmierung der Beta Version einer zentralen und individuell auf die Bedürfnisse der CH2 zugeschnittenen Abwicklungssoftware, wurde von NS_MC innerhalb eines Zeitfensters von rund 4 Wochen umgesetzt. Nach Abnahme der Beta Version wurde das Going Life vorbereitet und insbesondere die vorliegenden Daten aus verschiedensten Quellen in die neue Datenbank importiert.

Zu den abgebildeten Kernprozessen gehörte im Rahmen dieses ersten Meilensteins z.B. folgende Funktionen:

- Kontaktverwaltung inkl. Kategorisierung
- Erfassung von Zeichnungsscheinen für geschlossene Fonds
- Verwaltung von Kontingenten
- Individuelle Mailingabfragen
- Bearbeitung von Materialbestellungen
- Produktverwaltung
- Umsatzauswertung auf Basis eines produktbezogenen Tagesberichtes.

Im Verlauf der nächsten drei Jahre entwickelte sich das Vertriebsgeschäft. Neue Produktkategorien wurden in den Vertrieb aufgenommen und erforderten Anpassungen und Erweiterungen der Programmierung des Abwicklungstools. Des Weiteren wuchs der Mitarbeiterstamm und damit die

Anzahl der Nutzer. Die Flexibilität der Anwendung führte zudem zu immer wieder neuen Ideen und Anforderungen der Mitarbeiter, des Vorstandes und auch von NS_MC, die regelmäßig umgesetzt wurden und fortwährend zu einer Optimierung der Vertriebssteuerung führten. Hierzu gehörten z.B. folgende Funktionen:



„Insbesondere die gewissenhafte Zusammenarbeit und die Termintreue hat mir sehr gut gefallen. Akute Themen wurden umgehend bearbeitet. Auch der Austausch mit den relevanten Mitarbeitern lief immer problemlos, sodass offene Punkte kurzfristig angesprochen werden konnten. Alle abgestimmten Themen wurden in einer ToDo Liste nachvollziehbar transparent festgehalten und zuverlässig verfolgt“

- Einrichtung einer Benutzerverwaltung
- Verknüpfung von Standardabfragen mit themenorientierten Briefvorlagen
- Erweitertes Berichtswesen in Hinblick auf Umsatzentwicklung; dies auch über Vertriebsstrukturen
- Verwaltung von Abstimmungsergebnissen aus Gesellschafterversammlungen
- Bestandsverwaltung von Vertriebstools
- Standardisierte Berechnung von steuerlichen Ergebnissen für die Anleger
- Standardisierte Berechnung von Miet- und Ausschüttungszahlungen an Anleger und Vorbereitung des elektronischen Zahlungsverkehrs.
- Historische Dokumentation von Anlegerkommunikation

Im Rahmen der Zusammenarbeit wurden hierbei alle Anforderungen in monatlichen Jourfixterminen zwischen NS_MC und den verantwortlichen Mitarbeitern der CH2 AG abgestimmt, der Aufwand geschätzt und nach Verabschiedung durch den Vorstand umgesetzt. Alle Entwicklungen und Hintergründe wurden in einem umfangreichen Handbuch dokumentiert.

KUNDENNUTZEN

Die Kombination der Branchenkenntnis von NS_MC in Verbindung mit dem technischen Know How und der Erfahrung im Bereich der Vertriebsorganisation und Prozessabwicklung ermöglichte regelmäßig die schnelle, effektive und nutzerorientierte Umsetzung individueller und praktikabler Lösungen. Insbesondere im Zusammenhang mit dem schnellen Wachstum des Unternehmens und der Integration neuer Produktvarianten konnte die Abwicklung des Vertriebsgeschäftes den Anforderungen in kürzester Zeit angepasst werden und dadurch einen großen Beitrag zur positiven Unternehmensentwicklung leisten.