

Effektive Organisation der Probe im Backoffice

Leistung ist gefragt



ERIC LÜDERS

Director Operations,
HCE Haubrok AG

el@hce.de

Wesentliches Merkmal einer straffen und gut strukturierten Hauptversammlung ist die effiziente Durchführung der Generaldebatte. Die Zielsetzung ist klar: In möglichst kurzer Zeit sollen qualitativ hochwertige Antworten erarbeitet werden.

Leistung ist gefragt, denn die Veranstaltung sollte möglichst nicht unterbrochen werden. Leistung definiert sich in der Physik als Arbeit durch Zeit. Auch die Leistung des Backoffice lässt sich anhand dieser Parameter bestimmen.

Welche Maßnahmen sind zu treffen, um die Leistung im Backoffice zu optimieren? Hier stellt sich eine Reihe von Fragen, z.B. nach der Anzahl der im Backoffice eingesetzten Mitarbeiter, externer Anwälte und Berater, der eingesetzten Hilfsmittel wie Backoffice-Workflow-Systeme (siehe hierzu auch HV Magazin 1/2015, S. 20-21), der Erarbeitung von Frage- und Antwortkatalogen usw. Wichtig ist in diesem Zusammenhang aber auch die Ausgestaltung einer leistungssteigernden Backoffice-Probe, was im Folgenden genauerer Betrachtung unterzogen werden soll.

Funktionen der Probe im Backoffice

Welche Ziele verfolgt die Probe im Backoffice? Was soll ihr Ergebnis sein? Bei der Verwendung eines EDV-gestützten Back-

office-Workflow-Systems stellt die Einarbeitung in das System eine zentrale Aufgabenstellung dar. Auch wenn die Systeme durch benutzerindividuelle Voreinstellungen einfach und intuitiv zu verwenden sein sollten, ist es doch gerade wichtig, dass sich die Backoffice-Crew hiervon bereits im Vorfeld persönlich überzeugt. Nur so kann sie sich auf der Veranstaltung voll auf die inhaltlichen Themen konzentrieren. Oftmals treten im Laufe der Probe noch nicht bedachte Reibungspunkte auf, die, z.B. im Workflow, nachgebessert werden müssen. Dies sollte als Chance verstanden werden. Hier wird im wahrsten Sinne des Wortes der letzte Schliff gegeben, um Reibungen während der HV zu vermeiden.

Wortmeldetisch, kritischer Aktionär, Stenografen

Dabei ist es für eine effektive Generalprobe im Backoffice nicht notwendig, wirklich alle Eventualitäten durchzuspielen. Die Probe im Backoffice ist auch dann effektiv, wenn auf Wortmeldetisch, den kritischen Aktionär am Rednerpult sowie die Stenografen

verzichtet wird. Vielmehr ist es wichtig, den Standardfall durchzuspielen und bei Verwendung eines Backoffice-Workflow-Systems vorbereitete Fragen sukzessive in das System einfließen zu lassen. So wird die Generaldebatte kostengünstig simuliert.

Regie Gesamtablauf

Von entscheidender Bedeutung für die erfolgreiche Probe im Backoffice ist dagegen deren Steuerung durch einen verantwortlichen Regisseur, der die einzelnen Stationen oder, wie bereits ausgeführt, die Simulation dieser Stationen steuert, Zeitvorgaben macht usw. Ein kurzes Briefing, gefolgt von der Fragerunde sowie dem Review, sollten den Rahmen der Veranstaltung bilden. Zu vermeiden ist in jedem Fall, weil z.B. ein Expertenteam deutlich mehr Zeit benötigt als veranschlagt, dass die gesamte Backoffice-Crew auf dieses eine Team zu warten hat. Was auf der Veranstaltung gegebenenfalls unerlässlich ist, führt bei der Probe dazu, die gesamte Effektivität wieder zu verlieren. Hier ist es sinnvoller zu hinterfragen, ob das entsprechende Team für die Veranstaltung evtl. verstärkt werden sollte.

Auswahl der Fragen

Bei der Auswahl der zur Probe zu beantwortenden Fragen sollte unbedingt darauf geachtet werden, zumindest anteilig auch

Fragen aufzunehmen, die so bereits im Vorfeld im Fragen-Antwort-Katalog ausgearbeitet wurden. Dabei empfiehlt es sich aber, nicht wortwörtlich aus dem Frage-Antwort-Katalog zu zitieren. Wie sonst könnte unter annähernden Live-Bedingungen geübt werden, die sorgfältig vorbereiteten und abgestimmten Antworten auch auf der Veranstaltung sinnvoll zu verwenden? Geprobt werden sollte also nicht die Ausarbeitung schwieriger Fragestellungen, sondern der Umgang mit dem System und Prozess. Wichtig ist, bereits erarbeitete Antworten ohne Verzögerungen in das System zu bekommen. So kann Zeit gespart werden für den Fall, dass auf der Veranstaltung komplizierte Fragestellungen bewältigt werden müssen. Der Standardfall sollte im Mittelpunkt der Probe stehen, nicht der schwer zu antizipierende Sonderfall.

Bewertung der Antworten

Es lohnt sich in jedem Fall, die in der Probe erarbeiteten Antworten in einer Review-Runde zu bewerten. Kriterien für die Beurteilung der Antwortqualität sollten die Geschwindigkeit der Antwortenerarbeitung, die Qualität der Antworten, aber auch deren Form sein, wenn es etwa an verschiedenen Stationen unterschiedliche Formulierungen gibt, z.B. direkte Ansprache der Aktionäre ja/nein, Wiederholung der Frage ja/nein. Nach einer ersten Fragerunde mit Feedback bietet es sich an, eine zweite folgen zu lassen, um die beim Review erarbeiteten Anmerkungen und Tipps praktisch umzusetzen.

Besetzung des Backoffice

Für die kostenseitige Betrachtung interessant ist die Besetzung des Backoffice für die Probe. Führt man sich allerdings vor Augen, welche Konsequenzen sich ergeben könnten, sollte das Backoffice am Veranstaltungstag nicht hinreichend funktionieren, tritt der Kostenaspekt schnell in den Hintergrund. Mindestens die Keyplayer, bestehend aus Ein- und Ausgangs-

koordinatoren, den wichtigsten Experten aus den Beantworterteams inklusive der externen Anwälte und Berater sollten, soweit möglich, für die Probe im Backoffice zur Verfügung stehen. Grundsätzlich ist es natürlich empfehlenswert, dass alle Mitarbeiter, die am Veranstaltungstag im Backoffice eingeteilt sind, auch zur Probe anwesend sind. Auch für Mitarbeiter, die bereits Erfahrungen im Backoffice haben, ist der „Pflichttermin“ sinnvoll, liegt doch der letzte Einsatz im Regelfall ein Jahr zurück. Schwachstellen können zudem besser bei einer möglichst realitätsnahen Probe mit allen Agierenden aufgezeigt werden. Um den Ressourcenverbrauch zu begrenzen, sollte ein effizienter gestraffter Ablauf der Probe im Backoffice angeraten werden, verbunden mit dem Hinweis auf den oben bereits erwähnten Regisseur. Personal ohne zwingenden Grund nicht zur

Probe zu bitten, ist dem gegenüber nicht anzuraten.

Fazit

Es ist sicher sinnvoll, die Probe im Backoffice möglichst nahe an der tatsächlich auf der Veranstaltung zu erwartenden Situation anzulehnen, also eine echte Generalprobe durchzuführen. Die hierfür zur Verfügung gestellten Ressourcen amortisieren sich zumeist zu einem hohen Anteil. Die geschulten Personen können sich nach erfolgreicher Probe voll auf ihre inhaltlichen Aufgaben konzentrieren, Unsicherheiten treten nicht oder zumindest weniger auf, der Betreuungsaufwand sinkt, die Antwortgeschwindigkeit nimmt zu. Ergo: Die Leistung des Backoffice steigt im Ergebnis, um auf die einleitend gegebene Definition hierzu zurückzukommen.



Auch wenn ein Regisseur Kosten verursacht - durch eine effektivere Fragenbeantwortung rechnet sich der Einsatz.

Foto: © Kzenon/www.fotolia.com