

Gut vorbereitet ist halb gewonnen

Wann lohnt sich der Einsatz von Q&A-Systemen?

Die Generaldebatte wird von vielen Aktionären als das „Herzstück“ einer Hauptversammlung angesehen. HV-Verantwortliche kommen jedoch beim Gedanken an sie oftmals ins Schwitzen, insbesondere wenn die Tagesordnung, wirtschaftliche Situation oder sonstige Tatsachen einen hitzigen Schlagabtausch erwarten lassen. Gute Vorbereitung zahlt sich hier aus, will der Vorstand rechtssichere Antworten geben. Zur Unterstützung der Generaldebatte setzen immer mehr Unternehmen auf den Einsatz von elektronischen Frage-und-Antwort-Systemen. Für wen lohnt sich der Einsatz dieses Hilfsmittels? Wie nutze ich die nicht gerade billige Software optimal? Und welche unterschiedlichen Angebote gibt es überhaupt? All dies soll im Weiteren geklärt werden.

Wann lohnt sich der Einsatz?

Immer wenn auf einer HV viele „exotische“ oder kritische Fragen zu erwarten sind, sollten HV-Verantwortliche über den Einsatz eines elektronischen Q&A-Systems nachdenken. Die Vorteile der Systeme liegen auf der Hand: Die Fragenkataloge können von den Mitarbeitern unterjährig bearbeitet werden, vorbereitete Fragen mit „mundgerechten“ Antworten versehen und im Fall der Fälle „aus dem Hut gezaubert“ werden. Viele Unternehmen bereiten sich derzeit unter Zuhilfenahme von Word-Dateien oder Excel-Listen auf die HV vor. „Bei dieser Vorgehensweise stößt man schnell an Grenzen“, weiß Markus Feicht, Manager HV Quest bei Computershare HV-Services: „Will man in der Vorbereitungsphase bereits einen koordinierten und nachverfolgbaren Prozess abbilden, ist



Markus Feicht

der Einsatz eines Q&A-Systems zu empfehlen. Bereits ab 30 zu erwartenden Fragen lohnt sich dieser, denn er ermöglicht eine effiziente Struktur des Backoffices.“ Eric Lüders, Consultant beim HV-Dienstleister Haubrok Corporate Events, ergänzt: „Gerade wenn eine kritische HV erwartet wird, sollten die Verantwortlichen über den Einsatz nachdenken, denn die Antworten können – wie natürlich auch bei unkritischen HVs – dokumentiert und im Falle einer Gerichtsverhandlung als Beweis angebracht werden. Und schon so manchem Aktionär konnte der Wind aus den Segeln genommen werden, wenn der Vorstand nachdrücklich sagte, dass man ja schon um 14.37 Uhr die Antwort auf diese Frage gegeben habe.“

der Einsatz eines Q&A-Systems zu empfehlen. Bereits ab 30 zu erwartenden Fragen lohnt sich dieser, denn er ermöglicht eine effiziente Struktur des Backoffices.“ Eric Lüders, Consultant beim HV-Dienstleister Haubrok Corporate Events, ergänzt: „Gerade wenn eine kritische HV erwartet wird, sollten die Verantwortlichen über den Einsatz nachdenken, denn die Antworten können – wie natürlich auch bei unkritischen HVs – dokumentiert und im Falle einer Gerichtsverhandlung als Beweis angebracht werden. Und schon so manchem Aktionär konnte der Wind aus den Segeln genommen werden, wenn der Vorstand nachdrücklich sagte, dass man ja schon um 14.37 Uhr die Antwort auf diese Frage gegeben habe.“



Eric Lüders

Abstimmung auf den Workflow

Entscheidend für den Erfolg des Einsatzes eines elektronischen Fragen-und-

Checkliste: Wann lohnt sich der Einsatz eines Q&A-Systems?

- ◆ Wie viele Fragen werden in der Generaldebatte erwartet?
- ◆ Welche Aktionäre werden erwartet?
- ◆ Enthält die Tagesordnung kritische (weil anfechtungsrelevante) Punkte?
- ◆ Lohnt sich der unterjährige Einsatz eines Fragenkatalogs im Unternehmen?
- ◆ Wie viele Mitarbeiter würden am Aufbau eines Fragenkatalogs mitwirken?

Antwort-Systemen ist dabei die Abstimmung des Workflows vor, während und nach der HV mit dem eingesetzten System. „Wir setzen uns hierzu intensiv mit den Kunden hin und konfigurieren unser System individuell auf die Anforderungen des jeweiligen Kunden“, betont Lüders. Die im Markt befindlichen Systeme sind eng an den (im Grundsatz) immer gleichen Workflow einer Hauptversammlung angelehnt. Am Anfang steht der Aktionär, der am Wortmeldetisch seine Fragen anmeldet. Stellt er die Fragen, erfasst diese zumeist ein Stenograf, der sie wiederum an den

Übersicht der gängigsten Q&A-Systeme

Name	Anbieter	Client-/Server	Web	Sprachen	Referenzen	seit	Link
ACS Q&A-System	ACS Solution GmbH	+	+	Deutsch Englisch	Porsche, Metro, Siemens	2002	www.acs-solution.de
FA BACK-OFFICE	Webmacher GmbH	-	+	+	Betasystems Software AG, Deutsche Real Estate	2001	www.fa-backoffice.de
HV-Back-Office	C-HV	+	+	Auf Wunsch	Klößner & Co, Fresenius Medical Care, Linde	2007	www.c-hv.net/g8_Leistungen/backoffice.html
HV-Quest	Computershare	+	+	Deutsch Englisch	Allianz SE, BMW, comdirect bank	1998	http://corporate.computershare.com/de/services_solutions/HV-Services/Solutions/Pages/HVQuest.aspx
HV-Task	HVBEST	+	+	Auf Wunsch	Praktiker, Prionet, Orbis	2004	www.hvbest.de/html/prod_hvtask.php
QACE	Haubrok CE	+	+	+	IKB, ProSiebenSat.1 Media Constantin Medien	2002	www.qace.de

Eingangskordinator weiterleitet. Nach Prüfung und ggf. Modifikation der aufgenommenen Frage teilt er diese einem entsprechenden Expertenteam im Backoffice zu. „Aufgrund unserer Erfahrungen empfehlen wir den Kunden, lediglich mit einem Eingangskordinator zu arbeiten. Somit wird gewährleistet, dass dieser auch nach der 100. Frage den Überblick hat, welche Fragen bereits gestellt und welchem Expertenteam sie zugewiesen wurden“, erklärt Henrik Schreiber, Geschäftsführer der Softwareunternehmens Webmacher GmbH. Nach Zuweisung der Frage tippen Experten ihre Antwort online in die vorgegebenen Masken ein. Die Systeme ermöglichen es dabei alle, zudem noch Kommentare oder Anlagen anzufügen. „Das kann in Fällen sinnvoll sein, wenn der Vorstand beispielsweise immer gerne Hintergrundinformationen wünscht“, verdeutlicht Dietmar Franz, Geschäftsführer des HV-Dienstleisters HVBEST. „Kommentare können dabei beispielsweise Hinweise sein, weshalb diese Antwort so gegeben wurde, oder dass nochmals eine andere Fachabteilung über die Antwort sehen sollte oder dass eine wörtliche Verlesung unbedingt notwendig sei.“



Dietmar Franz

Danach wird die Frage wahlweise zurück an den Eingangskordinator gegeben – wenn noch andere Teams Ergänzungen machen sollen – oder an den Ausgangskordinator, der die Antworten überprüft. „Die Ausgangskontrolle soll dabei maximal zweistufig sein, d.h. ein Koordinator seitens des Unternehmens und evtl. noch ein Rechtsberater. Alles andere verzögert den Antwortprozess unnötig“, empfiehlt Schreiber. Die verlesefertigen Antworten können auf zweierlei Wegen das Podium erreichen: per Papier oder mittels Monitor. „Unserer Erfahrung nach bevorzugen die meisten Aufsichtsräte und Vorstände nach wie vor die Papierversion“, weiß Lüders. Papier habe den Vorteil, man könne es einfach „von rechts (=zu beantworten) nach

links (=verlesen)“ abarbeiten, handschriftliche Vermerke ergänzen, aber auch dem Vorstandskollegen die Beantwortung kurzfristig überlassen.

Aber auch wenn viele Vorstände die Antworten von Papier vorziehen, empfehlen die HV-Dienstleister zumeist die Installation von Bildschirmen für die Bühne: „Viele Vorstände möchten beispielsweise über den Fortgang der Beantwortung informiert sein. Hier richten wir ein entsprechendes Statusfenster ein“, erläutert Herbert Kremser, Vorstand des HV-Dienstleisters C-HV. „Den Vorständen zeitnah diese Information zu verschaffen, wenn sie 100 Fragen und kein Backoffice-System haben, ist aussichtslos, sie verlieren jeden Überblick.“ Auch bieten einige Systeme die Möglichkeit, direkt Nachrichten von der Bühne an das Backoffice zu schicken. „Das Podium, also z.B. Vorstände, können mittels Chat oder auch per Pen Display direkt auf dem Bildschirm Anmerkungen zu den Antworten machen, wie dies bisher nur auf Schriftstücken möglich war“, führt Oliver Singer, Manager bei ACS Solution, aus.



Oliver Singer

Gute Vorbereitung ist das A und O

Dabei ist die Effektivität des Systems abhängig von der Güte der im Vorfeld eingespielten Fragen und Antworten. Hierzu sollten umfangreiche Fragenkataloge im Vorfeld der HV erarbeitet werden: „Durch Gespräche mit den Aktionärsvereinigungen, Einspeisung unterjähriger Fragen und Antworten, die Fragen auf der Bilanzpressekonferenz und auch die Fragen der letzten HV können viele Informationen bereits im Vorfeld der Hauptversammlung in das System eingespielt werden. Dabei soll-

ten insbesondere die Mitarbeiter der auch im Backoffice vertretenen Abteilungen an der Beantwortung der Fragen mitwirken“, weiß Kremser und fährt fort: „Jeder Benutzer bekommt individuelle Rechte zugewiesen, d.h. er kann beispielsweise Antworten eingeben, diese aber nicht freigeben, oder er kann Antworten ansehen, jedoch keine Änderungen vornehmen.“ Die Bedienung der Systeme erfolgt über Tastatur und Maus. Sämtliche Systeme bieten zudem die Möglichkeit, beliebig Shortcuts anzulegen, eine Funktion, die insbesondere von den HV-Stenographen angefordert wird. Eine detaillierte Rechtevergabe hat zum einen den Vorteil, dass die Bearbeitungsmasken für den Einzelnen übersichtlich gehalten werden „Viele Kunden nutzen derartige Systeme lediglich einmal im Jahr. Da sind Systeme gefragt, die einfach und intuitiv zu bedienen sind“, erläutert Singer. Ebenso wichtig ist jedoch auch, dass eine genaue Bearbeitungshistorie vorhanden ist. „Wie im Überarbeitungsmodus, den man aus Word kennt, kann jede einzelne Veränderung einer Frage oder Antwort im System nachvollzogen werden. Jeder Eintrag eines Mitarbeiters ist transparent und

Standard-Workflow einer Hauptversammlung



Quelle: HVBEST



Herbert Kremser

zuzuordnen – individuelle Ausreden sind somit nicht möglich“, betont Singer.

Zum Aufbau der Wissensdatenbank werden dabei zumeist im Vorfeld von einer Person Fragen eingepflegt, sei es beispielsweise aufgrund eines Gesprächs mit Journalisten oder mit einem interessierten Aktionär. Mit der Eingabe der Frage entscheidet der Verantwortliche auch, welche Person er mit der Beantwortung der Frage betrauen möchte. Diese erhält dann – in den meisten Systemen automatisch – eine E-Mail mit dem Hinweis, dass eine Frage zur Beantwortung bereit liege. Bis zu einem festgelegten Redaktionsschluss können die Fachabteilungen nun die Antwort einpflegen. „Der Termin ist aus zweierlei Gründen notwendig: Zum einen diszipliniert es Mitarbeiter. Zum anderen kann beispielsweise ein Vorstand nach Redaktionsschluss die Fragen und Antworten zur Freigabe bekommen, und es wird sichergestellt, dass nachträglich keine Änderungen vorgenommen werden“, erläutert Feicht.

Effiziente Organisation des Backoffice

Am Tag der HV werden die vorbereiteten Antworten mit Hilfe einer Suchfunktion in den Antworten der Aktionärsfragen „verarbeitet“: „Sowohl durch Indexierung der Antworten als auch eine Freitextsuchfunktion kann der entsprechende Mitarbeiter im Backoffice in sämtlichen vorbereiteten Antworten die benötigten Informationen herausuchen“, erläutert Franz. Zur Optimierung der Abläufe im Backoffice empfiehlt Feicht die Beantwortung der Fragen nach dem Prinzip „First in – first out“.

Vorteile eines Q&A-Systems

- ◆ *Pflege einer zentralen Wissensdatenbank, die auch unterjährig eingesetzt werden kann*
- ◆ *Gewährleistung, dass im Unternehmen mit einer Stimme gesprochen wird*
- ◆ *Mehrere Mitarbeiter können parallel am Aufbau des Fragenkatalogs teilnehmen*
- ◆ *Mehrstufige Rechteadministration möglich*
- ◆ *Jederzeitige Kontrolle des Arbeitsfortschritts während einer HV*

Einen weiteren Vorteil des Einsatzes von Q&A-Systemen nennt Kremser: „Durch Status-Leisten weiß jeder Mitarbeiter, in welchem Bearbeitungszustand sich die einzelnen Fragen befinden. So können gleichzeitig Engpässe bei der Fragenbeantwortung frühzeitig erkannt werden. Befinden sich beispielsweise im Team Finanzen zehn Fragen in Bearbeitung, kann von anderen Teams evtl. Verstärkung abgezogen werden oder Fragen anderen Teams zugewiesen werden.“

„Gerne werden von unseren Kunden im Backoffice auch mannshohe Bildschirme eingesetzt, auf denen die Mitarbeiter den Status der eingegangenen Fragen verfolgen können. Das bietet die Möglichkeit, dass der Einzelne evtl. auch nach Rücksprache mit dem Eingangskordinator Fragen zugewiesen bekommt, für die er sich zuständig fühlt“, ergänzt Franz.

Technische Voraussetzungen

Zwei unterschiedliche Architekturen gilt es bei Q&A-Systemen zu unterscheiden: zum einen eine Client-Server-Version, zum anderen webbasierte Applikationen. Die meisten im Markt befindlichen Systeme sind in beiderlei Arten verfügbar. Die Vorteile der webbasierten Versionen sind: Aufwendiges Installieren auf den Arbeitsplätzen der Mitarbeiter entfällt. Mehrere Mitarbeiter können gleichzeitig an einem System arbeiten. Das einzige, was benötigt wird, ist ein Internetzugang – eine Voraussetzung, die mittlerweile jeder Arbeitsplatz aufweist. Auf einen zentralen Datenbestand, der auf einem Server hinterlegt wird, können dann mehrere Mitarbeiter gleichzeitig zugreifen, egal, ob sie sich gerade in Frankfurt, London oder Sydney befinden. „Insbesondere bei großen Konzernen ersparen webbasierte Systeme viel Aufwand. Die Installation von Fremdsoftware auf firmeneigenen Rechnern benötigt häufig einen großen Abstimmungs- und Installationsaufwand, weil umfangreiche Kompatibilitätstests durchgeführt werden müssen“, weiß Singer und ergänzt: „Für den Kunden bedeutet das dafür, dass diese Lösung häufig die kostengünstigere Variante ist.“ Einen anderen Vorteil benennt

Lüders: „Eine webbasierte Applikation ermöglicht eine schnelle, dezentrale Schulung der Mitarbeiter auf dem System. Statt die Mitarbeiter kostenintensiv vor Ort zu schulen, können sie via Telefonkonferenz in das Programm eingeführt werden.“

Andere Kunden setzen hingegen bevorzugt Client-Server-Lösungen ein: „Einige unserer Kunden scheuen sich davor, dass sensible, firmeneigene Daten auf fremden Servern gespeichert werden. In diesem Fall lohnt sich der Aufwand der Installation, auch wenn regelmäßige Datensicherungen und gegebenenfalls Updates vorgenommen werden müssen.“

Am Tag der HV setzen alle Anbieter auf Client-Server-Lösungen. „Nur so sind die Systeme unabhängig von der Geschwindigkeit der Internetleitung“, betont Kremser. Einheitlich empfehlen alle Dienstleister, vor Ort auf von ihnen gestellte Rechner zurückzugreifen. Nur so könnten sie ihren Kunden stabile Systeme garantieren: „Auf unseren Rechnern ist das Programm dauerhaft im Einsatz. Wir können daher zusichern, dass es zu keinen Konflikten mit anderen Programmen kommt“, erläutert Schreiber.

Fazit:

Der Einsatz von Q&A-Systemen lohnt sich nicht nur für große Unternehmen, sondern für Unternehmen, die auf ihrer Hauptversammlung viele und kritische Fragen erwarten. Dabei ist die Wahl des für das Unternehmen geeigneten Systems von den Anforderungen der Mitarbeiter, Vorstände und auch externen Berater abhängig. Die am Markt befindlichen Systeme unterscheiden sich dabei in ihren Grundfunktionalitäten kaum, da sie alle auf den standardmäßigen Workflow einer HV aufbauen. Abweichungen gibt es in erster Linie in der Gestaltung der Benutzeroberflächen und auch bei den Kosten. Hier lohnt sich in jedem Fall ein Vergleich mehrerer Systeme, um die für das eigene Unternehmen passende Lösung zu finden.

Daniela Gebauer