

Balanced Scorecard zur Steuerung der Marketing-Kommunikation bei Caparol mit „corporate:view“

Projekt

Die DAW, Deutsche Amphibolin-Werke von Robert Murjahn Stiftung & Co KG, gliedern ihren Absatz in strategischen Geschäftseinheiten und verschiedenen Vertriebsgesellschaften, die an unterschiedlichen Standorten in Deutschland angesiedelt sind.

Innerhalb der Gruppe existiert am Standort Ober-Ramstadt eine zentrale Marketing-Einheit mit über 20 Mitarbeitern, darüber hinaus besitzt jede Gesellschaft eigene Abteilungen für Marketing und Produktmanagement. Um die zentrale Marketing-Einheit in Ober-Ramstadt strategisch weiterzuentwickeln, realisierte man eine Balanced Scorecard, die sich an den strategischen Unternehmenszielen inkl. Vision und Mission und den kürzlich verabschiedeten Balanced Scorecards der strategischen Geschäftseinheiten orientierte.

Ziel war, die Ausstattung der Hauptabteilung Marketing mit einem Instrument der strategischen Steuerung. Besonderer Bestandteil davon ist die Marketingaktivitäten innerhalb der Gruppe verstärkt in einer integrierten Marketingplanung vorzubereiten und mit geeigneten Kennzahlen zu evaluieren. Die neue Positionierung der zentralen Marketing-Einheit als Dienstleister der Gruppe erforderte darüber hinaus die Abteilungskultur weiterzuentwickeln sowie eine stete, nach innen gerichtete Kommunikation mit den internen Kunden – vor allem mit dem Produktmanagement. Das Managementsystem Balanced Scorecard eignete sich hier optimal, um die zentrale Marketing-Einheit bei den bevorstehenden Aufgaben zu unterstützen.

Ergebnisse auf einen Blick

- schnelle Umsetzung
- keine Investition in Soft- und Hardware
- einfach zu bedienen
- hohe Akzeptanz bei den Mitarbeitern

Die Balanced Scorecard mit den vier Perspektiven Finanzen, Kunden, Prozesse sowie Lernen&Kultur bildete man zunächst in Excel ab, wobei man die erforderlichen Kennzahlen an vielen verschiedenen Stellen erhob. Teilweise stammten sie aus SAP BW und wurden vom Controlling mühelos in regelmäßigen Abständen geliefert.

Andere Kennzahlen, wie beispielsweise Autorenenkorrekturen, die telefonische Erreichbarkeit des Kunden-Service-Centers oder die termingerechte Erledigung durchlaufender Jobs, ließen sich dagegen

nur dezentral und in enger Zusammenarbeit mit Lieferanten und benachbarten Fachabteilungen, z.B. Personal, erheben. Dazu kamen weitere interne Abteilungskennzahlen, die von einem Marketing-Projektmanager aus verschiedenen Systemen extrahiert werden mussten.

Aufgrund der vielen Schnittstellen der Abteilung und dem hohen Anspruch, ein reales und umfassendes Abbild der Abteilung und ihrer Leistungen zu erstellen, entstand ein komplexes Gebilde verknüpfter Excel-Sheets. Dieses wurde aber mit zunehmenden Kennzahlen, Benutzern und Erhebungs- bzw. Berechnungsverantwortungen zunehmend instabiler.

Ziele/Anforderungen

Um der Fehleranfälligkeit verknüpfter Excel-Sheets entgegenzuwirken, suchte das Unternehmen nach einem geeigneten datenbankbasierten System. Dabei stellte man aufgrund der vielen personellen und organisatorischen Veränderungen in der jüngeren Vergangenheit diverse Anforderungen an das neue System.

Es sollte leicht verständlich und intuitiv bedienbar sein sowie dem Look & Feel von Microsoft entsprechen um bei den Usern eine schnelle Akzeptanz zu erhalten. Gerade der erste Umgang mit einem neuen System und der Oberfläche entscheidet oft über Erfolg oder Mißerfolg bei den Mitarbeitern.

Zudem sollte das neue System so schnell wie möglich implementierbar sein und keine langen Abstimmungsrunden mit der IT oder dem Controlling erfordern. Dabei war wichtig, dass es trotzdem die Möglichkeit bot, Kennzahlen dezentral zu erheben und einzugeben, um den Marketing-Projektmanager zu entlasten. Ferner sollte eine Benutzerverwaltung mit einem entsprechenden Rechtesystem vorhanden sein und die Möglichkeit bestehen, Excel-Reports ad hoc zu erstellen sowie strategische Aktionen, Projekte und zugehörige Budgets zu verwalten. Darüber hinaus sollte das System in der Lage sein, mehrere Balanced Scorecards zu verwalten und Kennzahlen aus anderen Systemen (SAP) mit Hilfe von Excel-Sheets zu importieren.

Wichtig war auch, am Anfang auf eine eher abschreckende Funktionsüberladung mit diversen Business Intelligence Tools zu verzichten und gleichzeitig sollte die Skalierbarkeit auf ein solches System jederzeit möglich sein.

Lösung/Erfolge

Caparol entschied sich für eine Lösung mit Microsoft Standardsoftware.

Deutsche Amphibolin-Werke

Das Stammhaus der Caparol-Firmengruppe sind die Deutschen Amphibolin-Werke von Robert Murjahn Stiftung & Co KG mit Sitz in Ober-Ramstadt (Hessen), welche 1895 gegründet wurden. Sie sind Marktführer für Baufarben in Deutschland, Österreich sowie der Türkei und stellen mit etwa 780 Mio. Euro Umsatz das viertgrößte Unternehmen der Branche in Europa dar. An mehr als 34 Standorten weltweit sind rund 3.700 Mitarbeiter beschäftigt.

Zu den wichtigsten Produkten zählt Caparol für das Profigeschäft, und Alpina für den Endverbraucher.



„Besonders die Abbildung der strategischen Ziele in Verbindung mit Maßnahmen macht eine Balanced Scorecard so wertvoll. Durch den Einsatz von corporate:view lief die Umsetzung schnell, einfach und reibungslos.“

Alexander Hornikel, Leiter Marketing Caparol/DAW
(alexander.hornikel@daw.de)

intevo

Die intevo GmbH mit Sitz in Mannheim ist ein Dienstleister für Unternehmenssteuerung/Controlling. Das Leistungsspektrum reicht vom regelmäßigen Standardreporting bis zur individuellen Beratung. Dabei konzentriert sich das Unternehmen auf die Bereiche Balanced Scorecard, Kostenrechnung, Projektcontrolling, Liquiditätsmanagement und Unternehmensplanung.

corporate:view ist die Software-Lösung von intevo zur Abbildung von Balanced Scorecards.

Kontakt

Thorsten Braun

intevo

Gesellschaft für integrierte Unternehmenssteuerung mbH
Dynamostr. 13
68165 Mannheim
Tel. 07 00/ 12 85 41-10
Fax 07 00/ 12 85 41-11
t.braun@intevo.de
<http://www.intevo.de>

Balanced Scorecard zur Steuerung der Marketing-Kommunikation bei Caparol mit „corporate:view“

corporate:view ist ein MS Access-basiertes Tool (alternativ MS SQL-Server), das die gewünschten Features des Unternehmens in vollem Umfang abdeckt. Es nutzt die MS-Office-Komponenten Access und Excel, die im IT-Bereich der DAW-Gruppe bereits vorhanden waren und daher keine weiteren Lizenzkosten verursachten. Und das Beste: Die abteilungsspezifische Implementierung im Corporate Design der DAW mit den gewünschten Schnittstellen ließ sich innerhalb von fünf Tagen realisieren.

- Benutzerverwaltung und Rechtesystem
- Individuelle Ad-hoc-Reports in Excel
- Intuitive Bedienbarkeit, da keine Funktionsüberladung
- Skalierbares System speziell für die Phase zwischen verknüpften Excel-Sheets und der mehrere Jahre dauernden Migration hin zu Business Intelligence Systemen

Frequenz der Erhebung ermöglichen es, das Tagesgeschäft besser zu planen, da Auswertungen „auf Zuruf“ entfallen. Aufgrund der dezentralen Dateneingabe durch benachbarte Abteilungen, werden die internen Abteilungsressourcen entlastet. Die Importmöglichkeit von extern erhobenen Kennzahlen mit Hilfe von Excel-Sheets reduziert den Aufwand für die Pflege auf ein Minimum.

Fazit

intevo führte bei Caparol mit der BSC ein von den Mitarbeitern akzeptiertes System ein, das in den kommenden Jahren problemlos, effizient und kostengünstig eine integrierte Steuerung der Marketing-Einheit ermöglicht. Der einfache Umgang und die direkten Erfolge haben dazu geführt, daß die Motivation bei den Mitarbeitern sehr schnell stieg. Diese Eigenschaften bilden die Basis zur Nutzung von corporate:view auch in großen Unternehmen.

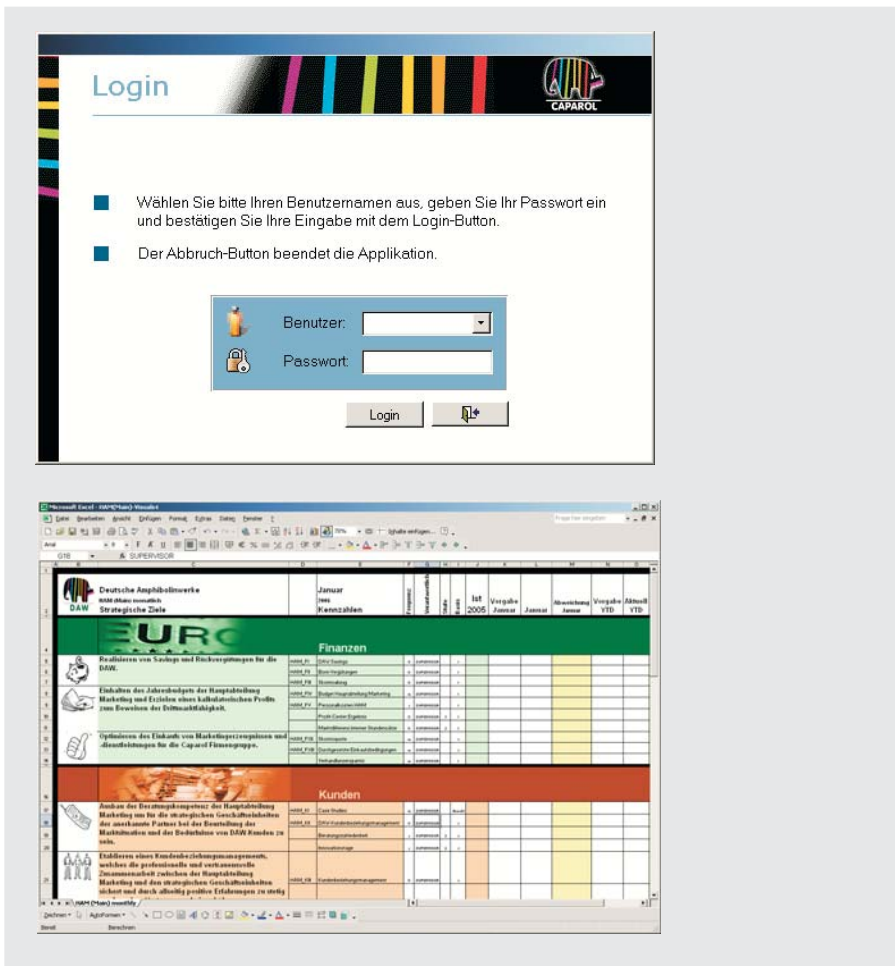
corporate:view auf einen Blick:

- Basiert auf vorhandener Standardsoftware und fügt sich problemlos in die bestehende Systemlandschaft ein
- Gewohntes Look & Feel
- Im Corporate Design des Kunden
- Implementierung innerhalb weniger Tage (inkl. Schulung)
- Keine Abstimmung mit benachbarten Abteilungen, der IT oder dem Controlling notwendig

Vorteile

Schnelles Einführen eines einfachen Systems. Alle Beteiligten arbeiten in einer gewohnten Systemlandschaft mit vertrauten Programmen und Tools. Für einen Überblick ist keine Durchsicht einer unüberschaubaren Menge an Excel-Sheets mit fraglichem Speicherort, Aktualität und unvermeidbar fehlerhaftem Inhalt notwendig. Neue Kennzahlen oder Zuordnungen können einfach erstellt werden.

Die festgelegte Erhebungsverantwortung von Kennzahlen und die vereinbarte



corporate:view

corporate:view ist eine einfache und schnell zu implementierende Software zur Abbildung von Balanced-Scorecard-Modellen (BSC) und Kennzahlensystemen.

Und bietet eine sichere, performante und günstige Alternative gegenüber einer Umsetzung mit Excel, oder dem Einführen aufwendiger und teurer Business Intelligence Systeme oder SAP.

Kontakt

Thorsten Braun

intevo
Gesellschaft für integrierte
Unternehmenssteuerung mbH
Dynamostr. 13
68165 Mannheim
Tel. 07 00 / 12 85 41-10
Fax 07 00 / 12 85 41-11
t.braun@intevo.de
<http://www.intevo.de>