

Kirchner + Robrecht management consultants

» Vorstellung des Unternehmens «

Frankfurt am Main / Berlin

Kirchner + Robrecht GmbH management consultants: info@kirchner-robrecht.de; www.kirchner-robrecht.de
Büro Frankfurt: Borsigallee 12, 60388 Frankfurt, Tel. +49 (069) 42 01 19 - 0
Büro Berlin: Martin-Buber-Str. 18, 14163 Berlin, Tel. +49 (030) 880 33 94 - 0



1. Das Team und seine Kompetenzen

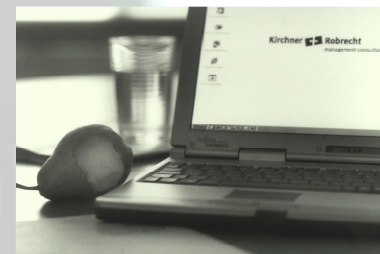
Kirchner + Robrecht erfüllt als Top-Managementberatung höchste Qualitätsansprüche durch ausgeprägte Kundenorientierung

Unternehmensprofil

Das Unternehmen

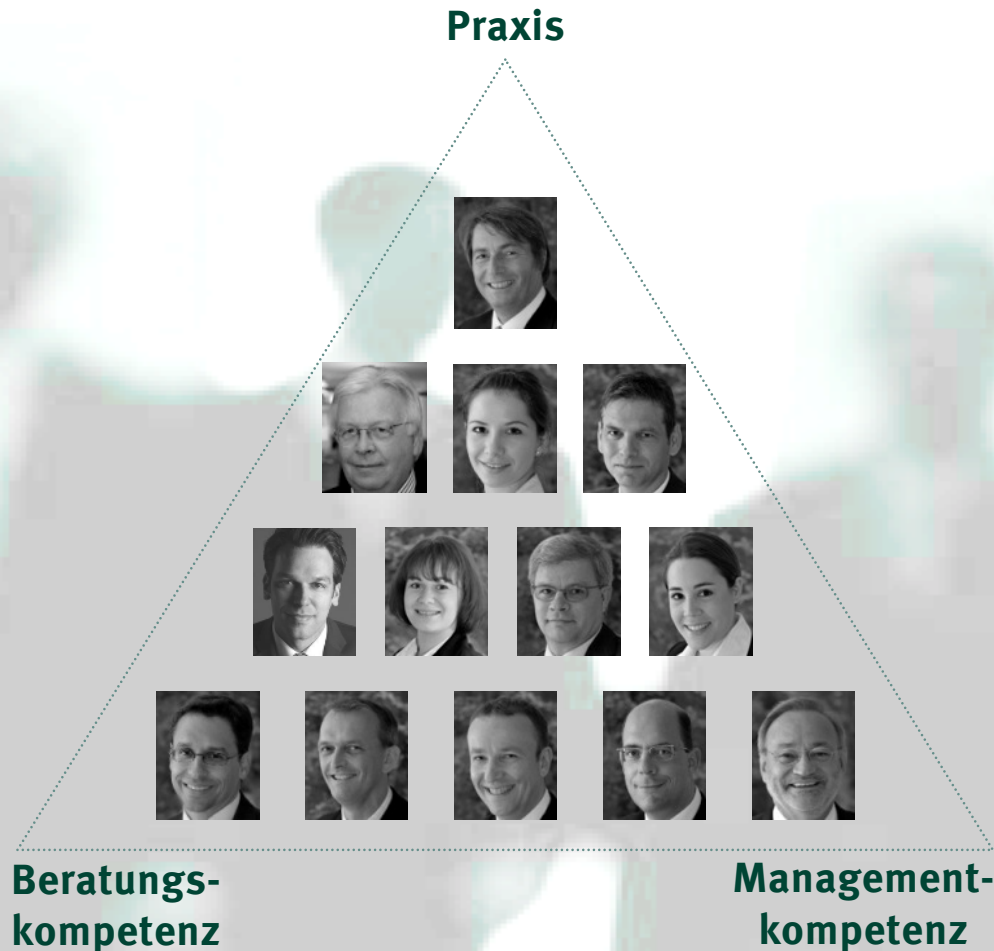
- ❖ Gründung 1993
- ❖ Büros in Berlin und Frankfurt
- ❖ Branchenschwerpunkte Medien, Online, Informationstechnologie und Tourismus & Verkehr
- ❖ 15 feste Mitarbeiter, darunter ehemalige Führungskräfte mit langjähriger Beratungsexpertise

**CHANGE TO PERFORM.
WE KNOW HOW.**



Kirchner + Robrecht: Der richtige Kompetenzmix für Ihren Erfolg

Unser Team



Im Durchschnitt verfügen unsere
Consultants über...

- ❖ **8 Jahre Betriebszugehörigkeit**
- ❖ **10 Jahre Beratungserfahrung**
- ❖ **17 Jahre Berufserfahrung**
- ❖ **Kompetenz für den Erfolg
unserer Kunden**

Unser Kompetenzportfolio



Unsere Kunden vertrauen auf unsere Kompetenz und Integrität bei ihren schwierigsten und wichtigsten Herausforderungen

Strategie



- ...❖ Entwicklung **Unternehmensstrategie**
- ...❖ Entwicklung **Geschäftsfeldstrategien**
- ...❖ Entwicklung Strategien **Funktionsbereiche**
- ...❖ Aufbau **neuer Geschäftsbereiche**
- ...❖ Entwicklung **Roadmap** zur Unternehmensentwicklung
- ...❖ Roadmap **Management**



**Strategische
Kompetenz –
für uns die Basis
erfolgreicher
Beratung**

Kirchner + Robrecht verfügt über eine ausgeprägte Marketing- und Vertriebskompetenz

CRM



- ...❖ Entwicklung **Marketingkonzepte**
- ...❖ Konzeption und Durchführung **Marktanalysen und -bewertungen**
- ...❖ **Vertrieboptimierung:** Entwicklung Vertriebsstrategie, Organisation, Verkaufsplanung und -steuerung
- ...❖ Konzeption und Umsetzung **Kundenbeziehungsmanagement (CRM)**



**Erfolg im Vertrieb –
Ergebnis von
Planung, Steuerung,
Motivation**

Die Gestaltung strategieadäquater Strukturen – eine unserer Kernkompetenzen

Organisation



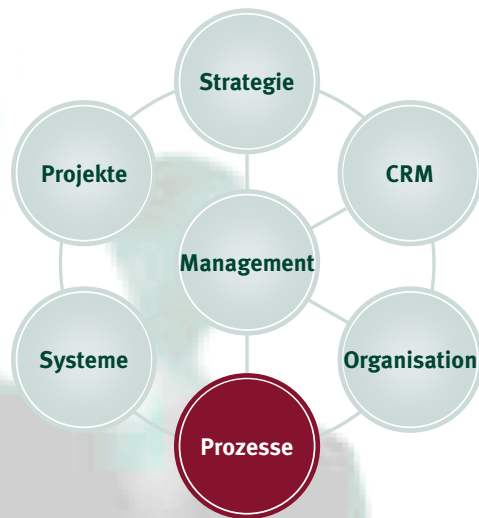
- ...❖ Analyse von Ist-Strukturen und **Optimierungspotenzialen**
- ...❖ Strategiegeleitete Konzeption der **Unternehmensorganisation**
- ...❖ Strategiegeleitete Konzeption der Strukturen in **Geschäftsfeldern**
- ...❖ Optimierung der **Strukturen in Teilbereichen**
- ...❖ **Begleitung und Umsetzung** von Reorganisationsmaßnahmen



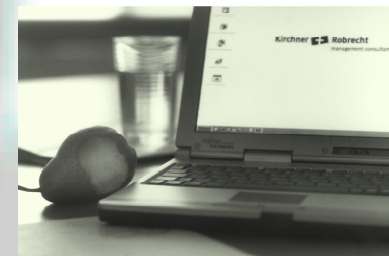
**Marktnahe
Strukturen und
Abläufe – unsere
Stärke**

Kirchner + Robrecht ist Ihr Partner für die pragmatische Optimierung von Prozessen – mit zählbaren Ergebnissen

Prozesse



- ...❖ Effiziente, pragmatische **Prozessanalysen**
- ...❖ Konzeption von Soll-Prozessen zur **Prozessoptimierung**
- ...❖ **Umsetzung der Soll-Prozesse** unter Berücksichtigung der Optimierung des Systemeinsatzes
- ...❖ **Reduktion von Prozesskosten**
- ...❖ Konzeption und Durchführung **Outsourcing**



Immer den Nutzwert für unsere Kunden im Blick. Darum geht es.

Die strategiegelitete Optimierung Ihrer IT – Kirchner + Robrecht bietet die richtige Methoden- und Fachkompetenz

Systeme



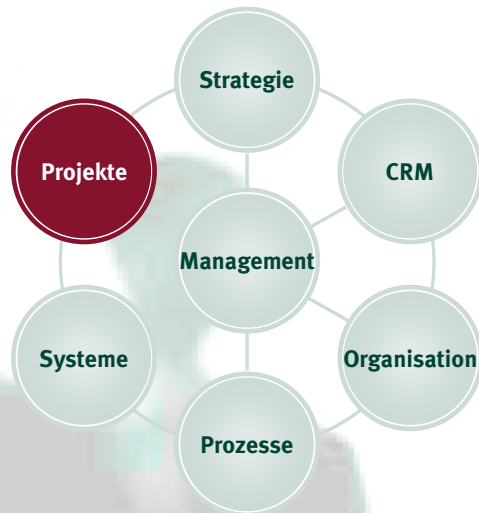
- ...❖ Entwicklung **IT-Strategie**
- ...❖ Optimierung **IT-Organisation**
- ...❖ Entwicklung und Umsetzung von **Betriebskonzepten** zur Optimierung des Einsatzes bestehender Systeme
- ...❖ **Systemauswahl**
- ...❖ **Systemimplementierung**



Die richtige Menge zum richtigen Zeitpunkt. So wirkt Beratung

Wir begleiten unsere Kunden bei der Umsetzung der gemeinsam entwickelten Konzepte – und übernehmen so Verantwortung für das Erreichen der Ziele

Projekte



- ...❖ Systematisches **Projektmanagement**
- ...❖ Durchführung **Projektelevaluation**
- ...❖ **Projektsanierung**
- ...❖ Planung und Steuerung **Multi-Projektmanagement**



Projekte zum Erfolg führen – mit systematischem Projektmanagement und -controlling

Methodik, Persönlichkeit, Know-how: Kirchner + Robrecht verfügt über die Fähigkeiten, die Veränderungen möglich machen

Management



- ...❖ Planung und Implementierung **Controlling und Kennzahlensysteme**
- ...❖ **Kostenmanagement**
- ...❖ Begleitung von Veränderungen: **Change Management**
- ...❖ **Coaching**
- ...❖ **Training / Seminare / Schulungen**
- ...❖ **Interim Management**



Gutes Management entwickelt sich ständig weiter. Aber es braucht keine Moden und keine Schlagwörter



2. Unsere Werte

Wir leben unsere Unternehmenswerte kompromisslos. Unsere Vision: Ihr nachhaltiger Erfolg

Unser Anspruch

Wir sind Ihr **strategischer Partner** für die schwierigsten Herausforderungen, die Ihren unternehmerischen Erfolg beeinflussen.

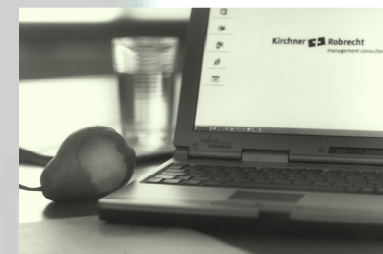


Unsere Mission

Als versierte Top-Management Consultants stärken wir mit **individuellen Lösungen**, die ein ausgeprägt strategisches Agieren in Ihren Märkten ermöglichen, nachhaltig Ihre **Wettbewerbsposition**.



Die Implementierung der gemeinsam entwickelten Konzepte **verantworten wir**. Und forcieren den **Know-how-Transfer** von uns zu Ihnen.



Der Effekt ist Ihre **zukunftsichere** Perspektive.

Individuell. Zielgerichtet. Realisierungsstark. Das macht Kirchner + Robrecht aus.

Unser Selbstverständnis

Kirchner + Robrecht ist eine international agierende **Top-Management-Beratung** mit Schwerpunkt im deutschsprachigen Raum.

Kirchner + Robrecht erfüllt höchste **Qualitätsansprüche** und kombiniert dies mit maximaler **Kundenorientierung**.

Unsere Kunden trauen uns die Unterstützung bei ihren schwierigsten und wichtigsten Aufgaben zu und vertrauen auf unsere **Kompetenz und Integrität**.

Kirchner + Robrecht-Mitarbeiter übernehmen eine hohe **Verantwortung** für die Entwicklung der Kunden und arbeiten in den Projekten **kooperativ** mit deren Mitarbeitern zusammen.



Absolute Ergebnisorientierung. Immer den Nutzwert für unsere Kunden im Blick. Darum geht es.

Unser Ziel

Unser Ziel ist es, die **Wettbewerbssituation** unserer Kunden nachhaltig zu stärken.

Wir finden Wege, auf denen unsere Kunden die **Herausforderungen der Zukunft** und ihrer Märkte besser bewältigen können.

Wir begleiten unsere Kunden bei der Umsetzung der gemeinsam entwickelten Konzepte und **übernehmen** somit **Verantwortung** für das Erreichen der Ziele.

Diese Zusammenarbeit verstehen wir als eine **Zukunftsinvestition** unserer Kunden; wir fördern deshalb den **Know-how-Transfer** mit deren Mitarbeitern in den Projekten.





3. Projektbeispiele

Projektbeispiel Geschäftsfeldstrategie: Gruppenweite Portfolioentwicklung „Online und E-Business“ für einen Verlag

Ausgangssituation

- Sehr gute Marktposition eines Verlags in Print wird zunehmend durch Onlineaktivitäten der Wettbewerber sowie neue Wettbewerber bedroht
- Unzureichendes Produktangebot Online zur Bewältigung der Zukunftsherausforderungen in einem Verlag
- Defizite hinsichtlich Online-Know-how auf Geschäftsführungsebene und in der Gesamtorganisation
- Fehlende Strategie für das Geschäftsfeld „Online und E-Business“
- Unzureichende Produktpipeline im Geschäftsfeld „Online und E-Business“

Projektinhalte

- Konzeption und Durchführung eines gruppenweiten Strategieprojekts zur Entwicklung eines E-Business-Portfolios
- Entwicklung von Planungsvorgaben für insgesamt 17 Planungsteams zur Entwicklung von Produktideen („Von der Marktanalyse bis hin zur Business Planung“)
- Begleitung und Controlling des Planungsprozesses
- Konzeption und Durchführung des Evaluationsverfahrens zur Zusammenführung der generierten Produktideen zu einem schlüssigen Gesamtportfolio
- Begleitung des Evaluations- und Auswahlprozesses

Ergebnisse

- Verabschiedete und auf breiter Front getragene Gesamtstrategie und Gesamt-Portfolio für die Verlagsgruppe
- Deutlich höheres Aufmerksamkeitsniveau hinsichtlich des Themas Online und E-Business
- Deutlich höherer Know-how-Level hinsichtlich des Themas Online und E-Business
- Roadmap zur Umsetzung des geplanten Produktportfolios

Projektbeispiel Marketing: Konzeptentwicklung Privatkunden für ein Energieversorgungsunternehmen

Ausgangssituation

- Überraschend früh einsetzender, aggressiver Wettbewerb um Privatkunden aufgrund der Liberalisierung des Strommarktes
- Starke Gefährdung der bestehenden Kundenbeziehungen, da hoher Werbedruck der Konkurrenten und Unklarheit über das wahrscheinliche Kundenverhalten
- Ziel: Halten von 80% der Kunden, Vermeidung einer Preisstrategie und langfristiger Aufbau eines regionalen Markenartikels im Stromsegment
- Veraltete Systeme, nicht auf die Wettbewerbssituation eingestellte Abläufe

Projektinhalte

- Entwicklung einer Segmentierung des Marktes für Privat- und Gewerbekunden als Basis der Entwicklung des Marketingkonzepts
- Entwicklung eines neuartigen Produkt- und Markensystems für Privatkunden
- Durchführung einer Akzeptanzbefragung zum neuen Produktsystem
- Organisation der Einführung des neuen Produkt- und Markensystems (von der Beschaffung über die Kommunikation bis hin zur Abrechnung)
- Entwicklung eines Kundenbindungs- und Servicekonzepts für Privat- und Gewerbekunden
- Entwicklung eines Vertriebskonzepts für Privat- und Gewerbekunden

Ergebnisse

- Eingeführtes Produktsystem inklusive Einführungskampagne (Pressearbeit, Kommunikation mit Meinungsführern und Werbekampagne)
- Neu entwickeltes Servicekonzept inklusive Detailplanung der Einzelservices und eines kurzfristig umzusetzenden Kunden-Kontaktprogramms zur Kundenbindung
- Festlegung der Vertriebsstrategie inklusive detailliertem Umsetzungskonzept
- Planung und Durchführung Mailings an über 1,8 Mio. Kunden

Projektbeispiel Vertrieb: Neuausrichtung Gesamtvertrieb für eine Charter-Airline

Ausgangssituation

- Extrem hoher Wettbewerbsdruck aufgrund von Überkapazitäten bei ungünstigen Kostenstrukturen
- Marktführerschaft im Bereich Einzelplatzverkauf stark gefährdet, schlechte Ausgangssituation im indirekten Vertrieb aufgrund fehlender vertikaler Integration
- Onlineaktivitäten in ersten Ansätzen erfolgreich, hohes weiteres Potenzial im Einzelplatz- und Last-Minute-Vertrieb
- Extrem heterogene Produkte, Systeme und Vertriebswege mit z.T. stark divergierenden Deckungsbeiträgen, aber: kein übergreifendes Channelmanagement

Projektinhalte

- Aufbau einer Unit zum Direktvertrieb mit einer Multi-Channel-Strategie (Online, Telesales...) unter gleichzeitiger Einbindung der Agenturen
- Konzeptentwicklung und Maßnahmenplanung Marketing und Vertrieb
- Businessplanung für Gesamtprojekt
- Weiterer Ausbau der Kundenbindungsmaßnahmen
- Paralleler Aufbau einer hochflexiblen Produktplattform zur weiteren Ergänzung des reinen Fluggeschäfts
- Entwicklung und Umsetzung eines IT-Konzeptes zur Systemintegration und -erweiterung

Ergebnisse

- Verabschiedete Businessplanung
- Verabschiedetes Marketing- und Vertriebskonzept
- Verabschiedetes Relaunchkonzept Website
- Integrationskonzept IT-Systeme

Projektbeispiel Organisation: Reorganisation des Anzeigenverkaufs einer Regionalzeitung

Ausgangssituation

- Stagnierende Umsätze bei schärfer werdendem Wettbewerb
- Fragmentierte Regionalstruktur mit weitgehend undifferenzierter Marktbearbeitung
- Heterogenes und intransparentes Vergütungssystem
- Inkonsistente Planung und kaum systematische Verkaufssteuerung
- Stark ausgeprägtes Ressortdenken mit erheblichen Schnittstellenproblemen (z.B. Herstellung, Redaktion)

Projektinhalte

- Interviews mit Anzeigenkunden und Anzeigenverkäufern
- Flächendeckende fragebogengestützte Mitarbeiterbefragung
- Prozess- und Schnittstellenanalyse
- Überprüfung der Einzelplanungen sämtlicher Anzeigenverkäufer
- Umfassende Datenanalysen mit den Schwerpunkten Kundenstruktur, Vergütungsstruktur und Verkäufer-Performance
- Untersuchung des Markt-/Wettbewerbsumfeldes und Ableitung eines Stärken- / Schwächenprofils

Ergebnisse

- Reorganisation des Anzeigenverkaufs; Trennung der Organisation in: Regionalverkauf, Key-Account-Verkauf, Rubrikenverkauf, Anzeigenverwaltung
- Neustrukturierung der Verkaufsgebiete und Kundenzuordnung
- Entwicklung eines stark vereinfachten Vergütungssystems, differenziert nach den zu betreuenden Kundengruppen
- Etablierung von Verkaufsteams mit stärkerer Einbindung des verkaufsunterstützenden Innendienstes
- Etablierung eines durchgängigen, maßnahmenorientierten Top-down-/ Bottom-up-Planungsprozesses inkl. Begleitung des ersten Planungslaufs und Umsetzung eines MS-Access-basierten Planungs-Tools
- Spezifikation eines Kundenverwaltungs- und Verkaufsunterstützungssystems

Projektbeispiel Prozessoptimierung: Optimierung Abläufe und Systemeinsatz im Kundendienst einer Einkaufsorganisation

Ausgangssituation

- Dienstleister mit starkem Wachstum innerhalb kurzer Zeit; Zunahme der Kundenanfragen von fast 100% innerhalb eines Jahres
- Stark fragmentierte Prozesse aufgrund einer Vielzahl von Beteiligten und kleinen Kompetenzbereichen
- Probleme in Hinblick auf Verfügbarkeit von Informationen und Terminmanagement aufgrund unzureichender IT-technischer Unterstützung; extrem hoher Rechercheaufwand bei Reklamationen
- Verbesserungsfähige Systemkenntnisse, fehlender Einblick in Schnittstellenbereiche und unzureichendes Geschäftsverständnis bei den Mitarbeitern

Projekthalte

- Durchführung Strategie-Check und interne Analysen (Prozesse, Schnittstellen, Mengengerüste und Qualifikation) mittels Workshops, Desk-Top-Research und Interviews (Mitarbeiter und Führungskräfte)
- Erarbeitung der Soll-Ablauf- und Aufbauorganisation sowie der Anforderungen an Führungsinstrumente und IT-Systeme
- Erstellung eines detaillierten Maßnahmenkataloges mit Definition von Aufgaben, Terminen und Verantwortlichen
- Durchführung eines Umsetzungs-Reviews

Ergebnisse

- Eindeutige und überschneidungsfreie Definition der Aufgaben der Sachbearbeiter in den einzelnen Funktionsbereichen; schriftliche Fixierung in Form von detaillierten Funktionsbeschreibungen
- Definition entsprechender Anforderungen an eine signifikant verbesserte IT-technische Unterstützung (mit direkt anschließender Umsetzung dieser Anforderungen)
- Durchgängige Verantwortlichkeit des jeweiligen Sachbearbeiters von der Ersterfassung bis zum endgültigen Abschluss
- Zur Beschleunigung der Reklamationsbearbeitung eindeutige Definition der Ansprechpartner in den Schnittstellenbereichen; verbindliche und einvernehmliche Festlegung des Informationsaustauschs (Bring- und Holschuld) im Rahmen von Spielregeln
- Definition und Initiierung einer Qualifizierungsoffensive

Projektbeispiel IT: Entwicklung der IT-Strategie für einen Touristik-Konzern

Ausgangssituation

- Fusion zweier Touristikunternehmen und deren sieben Tochtergesellschaften zu einem integrierten Touristik-Konzern
- Unterschiedliche IT-Strategien, -Anwendungen und -Infrastrukturen
- Bedarf an IT-Unterstützung für das gemeinsame Unternehmen mit verschiedenem Kerngeschäft: Airline für Drittveranstalter, Veranstalter mit Dritt-Airlines

Projektinhalte

- Analyse und Bewertung der IT aller beteiligten Unternehmen und Partner hinsichtlich Organisation, Technologie, Anwendungssystemen, Servicequalität und Kosten (IT-Audit)
- Analyse der Servicequalität und Kompetenz der IT und des Unterstützungsgrades der eingesetzten Systeme aus Anwendersicht (Anwender-Audit)
- Erarbeitung organisatorischer Handlungsalternativen
- Ermittlung kurzfristiger Einsparpotenziale je Unternehmen
- Ermittlung kurzfristiger Synergien in der Zusammenarbeit der Unternehmen
- Analyse der eingesetzten Veranstaltersysteme in den Reisebüros
- Dialog mit der Geschäftsführung und den Fachbereichsverantwortlichen

Ergebnisse

- Dokumentation der Stärken und Schwächen der IT aus Sicht von Kirchner + Robrecht
- Dokumentation des Zufriedenheitsgrades der Anwender mit der IT und deren offenen Anforderungen
- Identifikation eines kurz- bis mittelfristig Einsparungspotenzials von ca. 0,7 – 0,9 Mio. Euro
- Ermittlung des Handlungsbedarfs und Ausarbeitung von Gegenmaßnahmen hinsichtlich:
 - Beibehaltung bestehender Anwendungen, Neuentwicklung von Anwendungen bzw. Übertragung vorhandener Anwendungen auf die andere Firmen
 - Zentraler Betrieb der Infrastruktur und Benutzerservice
 - Zentralisierung von IT-Funktionen
 - Einsatz neuer Technologien
 - Einheitliches Projektmanagement

Projektbeispiel: Interimsmanagement – Übernahme einer Führungsrolle bei einem Tankkartenemittenten

Ausgangssituation

- Ein mittelständischer Tankkartenemittent plant den Aufbau eines dritten Geschäftsfeldes
- Entsprechende Strategien und grobe Produktkonzepte sind vorhanden
- Meilensteinpläne und ein grobes Vorgehen ist bereits erarbeitet
- Keine Ressourcen für die Besetzung der Leitungsfunktion des Geschäftsfeldes und für die Umsetzung der Produktkonzepte kurzfristig verfügbar
- Druck aus dem Markt zwingt das Unternehmen schnell aktiv zu werden und ein Produkt zur Marktreife zu entwickeln und dieses im Markt zu platzieren

Projekthinhalte

- Übernahme der Bereichsleiterfunktion durch K+R-Mitarbeiter
- Steuerung des gesamten neuen Bereiches inkl. Reporting, Budgetplanung, usw.
- Führung eines Kernproduktes zur Marktreife
- Vermarktung des Produktes unter Einbindung anderer Bereiche (Vertrieb, Marketing)
- Aufbau von notwendigen Kooperationen mit Marktführern in ihren jeweiligen Bereichen
- Implementierung des Bereiches und der Produkte in der eigenen Organisation

Ergebnisse

- Geschäftsbereich im Unternehmen selbst implementiert
- Kernprodukt zur Marktreife geführt
- Kernprodukt mit messbarem Erfolg am Markt platziert
- Interne grundlegende Strukturen sind aufgebaut
- Übergabe der Funktion nach acht Monaten an einen qualifizierten Nachfolger



4. Auszug aus unserer Kundenliste

Das Wichtigste? Unsere Kunden - Top Player in ihren Märkten!

Zeitungsverlage

- Bremer Tageszeitungen AG
- Mediaprint (Österreich)
- Mediengruppe Dierichs (HNA)
- Neue Westfälische
- Nordwest Zeitung
- Rheinische Post
- Ruhr Nachrichten
- Saarbrücker Zeitungsgruppe
- Süddeutscher Verlag GmbH
- Trierischer Volksfreund
- Unternehmensgruppe Neue Westfälische
- Verlagsgruppe Handelsblatt
- Vorwärts Verlag
- WAZ Mediengruppe

Zeitschriften- und Buchverlage

- Buchverlage der Verlagsgruppe Georg von Holtzbrinck
- Burda: Focus Verlag GmbH
- Gruner + Jahr AG
- Deutscher Fachverlag
- Deutscher Ärzteverlag
- Gemeinschaftswerk der Evangelischen Publizistik
- Heinrich Bauer Verlag
- Heise Zeitschriftenverlag
- IDG Communications Verlag
- Springer sbm
- Süddeutscher Verlag Hüthig Fachinformation
- VDI Verlag
- Verlagsgruppe Weltbild GmbH
- Vogel Media Group

Unsere Motivation speist sich aus den Erfolgen unserer Kunden.

Elektronische Medien

- Ads&news AG
- Chip Xonio GmbH
- CM AG
- info2clear
- n-tv
- N 24
- OMS GmbH
- ontempo
- Tivola Verlag GmbH
- versum.de
- Vogel Online GmbH
- West 1 GmbH (WAZ Mediengruppe)

Informations-Technologie

- arvato systems
- BDL
- Burda Systems
- DERDATA
- dsb Media IT
- Hanseatische Gesellschaft für Verlagsservices
- Klopotek & Partner
- Lufthansa Systems
- Microsoft Deutschland GmbH
- müllerPrange GmbH
- SÜD-DATA

Aktion statt Reaktion: Unsere Kunden sind souveräne Player – das erfüllt uns mit Stolz.

Touristik & Verkehr

- Britannia Airways (London, Stockholm)
- Condor
- Corsair (Paris)
- Deutsches Reisebüro (DER)
- DKV Euro Service GmbH + Co. KG
- Hapag-Lloyd Express GmbH („HLX“)
- Hapag-Lloyd Flug („hapagfly“)
- Hapag-Lloyd Reisebüro
- LTU
- Reisebüro im Willy-Brandt-Haus
- SPD Reiseservice
- Thomas Cook AG
- TOP International Hotels
- TUI

Weitere Kunden

- Alte Oper Frankfurt
- Basalt AG
- BMW Group
- Frankfurter Buchmesse
- Kleist Kultur- und Kongreßzentrum Frankfurt/Oder
- Kneipp Werke GmbH
- Kultusministerium Brandenburg
- Staatstheater Cottbus
- Städtische Bühnen Frankfurt / Main
- Vattenfall



5. Kontakt

Kontakt Daten Kirchner + Robrecht GmbH

Büro Frankfurt

Borsigallee 12

D-60388 Frankfurt a.M.

Tel +49 (069) 42 01 19 - 0

Fax +49 (069) 42 01 19 - 99

Büro Berlin

Martin-Buber-Str. 18

D-14163 Berlin

Tel +49 (030) 88 03 39 4 - 0

Fax +49 (030) 88 03 39 4 - 36

www.kirchner-robrecht.de

info@kirchner-robrecht.de