



# Quarterly

IV 2008

# Inhalt

<b>Vorwort</b>	<b>3</b>
<b>Wer wir sind...</b>	<b>4</b>
<b>Externe Projekte</b>	<b>5</b>
Erstellung eines Marketingkonzeptes	
Umsatzsicherung eines Metallverarbeiters	
<b>Sonstige Vereinsthemen</b>	<b>7</b>
Besuch des Gotthard-Basistunnel	
Prozessberatung in einem mexikanischem Start-Up	
<b>Impressum</b>	<b>11</b>



# Vorwort

Liebe Leserin, liebe Leser,

ein altes Jahr endet und ein Neues beginnt. Mit diesem Quarterly möchten wir unser letztes Jahr abschließen und mit Ihnen tatkräftig in ein erfolgreiches neues Jahr starten. Vielen Dank an dieser Stelle auch an alle Partner und Unternehmen, die uns in der Vergangenheit unterstützt und uns ihr Vertrauen für die Bearbeitung von Projekten ausgesprochen haben.

Wir blicken auf ein ereignisreiches Jahr 2008 zurück. Es stand anfangs ganz im Zeichen steigender Rohstoffpreise und endete mit der aktuellen Finanzkrise, die ihre Schatten auf das folgende Jahr vorauswirft. Trotz dieser Entwicklungen können wir Ihnen einige erfolgreiche Entwicklungen und Projekte des Vereins im letzten Quartal vorstellen.

Beim ersten Beitrag handelt es sich – trotz der aktuellen Entwicklungen – um ein Marketingkonzept für die Expansion eines Unternehmens im Immobilienbereich. Ziel des Projektes war es, eine spezielle Zielgruppe mit Marketingaktionen als Franchisenehmer zu gewinnen.


Darüber hinaus stellen wir Ihnen ein Projekt aus der metallverarbeitenden Industrie vor. Für ein Unternehmen wurden neue Wege zur Umsatzgenerierung gesucht. Hierfür wurden zunächst die aktuellen Gegebenheiten analysiert. Daraus leitete das Projektteam anschließend neue strategische Richtungen für die Produkte des Unternehmens ab.

Des Weiteren nahmen einige Mitglieder von Academy Consult an einer Besichtigung der Baustelle des Gotthard-Basistunnels teil. Diesen Besuch machte unser Kurator Bilfinger Berger Industrial Services AG möglich.

Zum Abschluss berichtet Ihnen Johannes Trenkle, Ressortleiter Unternehmenskontakte, über seine Erfahrungen als Berater in einem mexikanischen Startup-Unternehmen.

Im Namen unseres Vereins möchte ich Ihnen ein von Gesundheit und Erfolg geprägtes Jahr 2009 wünschen.

Viel Vergnügen beim Lesen, wir freuen uns auf Ihre Rückmeldung!

Ihr 

**Martin Schade**

| Vorstand für Externes & Organisation |



# Wer wir sind...

Studierende verschiedenster Fachrichtungen sind bei Academy Consult München e.V. aktiv. Durch die breit gefächerte Mitgliederstruktur verfügen wir über interdisziplinäres Wissen und einen reichen Erfahrungsschatz für die Bearbeitung von Beratungsprojekten. Durch Schulungen, den Wissenspool, unseren Alumnikreis und nicht zuletzt die Projektarbeit selbst wird der ständige Wissenstransfer im Verein vorangetrieben.

Weitere Informationen finden Sie auch unter [www.academyconsult.de](http://www.academyconsult.de)

---

**Aber in der Beschäftigung selbst  
Vergnügen finden - dies ist das  
Geheimnis des Glücklichen!**

Sophie Mereau



## Erstellung eines Marketingkonzeptes für potentielle Franchisenehmer im Immobilienbereich

Expansion in Zeiten wirtschaftlicher Rezession? Auf den ersten Blick ein gewagtes Unterfangen. Dass durch die Finanzkrise besonders der Immobilienmarkt in den Fokus öffentlichen Interesses kam, lag in erster Linie an Ratingagenturen, die Kredite überbewertet hatten und somit für eine Blase am Markt sorgten, die in diesem Jahr explodierte. In Krisenzeiten greifen die verunsicherten Menschen häufiger auf Bewährtes zurück. In Europa ist von einer Krise auf dem Immobilienmarkt bisher relativ wenig zu spüren, die Investoren sind weiterhin optimistisch und auch ein drastischer Rückgang der Nachfrage ist noch nicht erkennbar.

Der Auftraggeber, das größte international tätige Immobilienfranchiseunternehmen, ursprünglich aus Amerika stammend, hat seit Beginn der 90er Jahre insbesondere Europa im Fokus seiner Expansionsstrategie. Ein wesentlicher Bestandteil der Expansionsstrategie in Bayern ist ein umfangreiches Marketingkonzept, dessen Erstellung für den Bereich München vom Projektteam von Academy Consult München e. V. realisiert werden sollte. Das Ziel war ein zielgruppenspezifisches Gesamtkonzept, um neue Franchisenehmer auf das Unternehmen aufmerksam zu machen und zum Kauf einer Franchiselizenz zu bewegen. Um verschiedene Ansätze miteinander vergleichen zu können, wurde parallel zum Team von Academy Consult München e. V. eine Werbeagentur beauftragt, eine weitere Strategie zur Kundenakquise zu entwickeln.

Das Projekt wurde zunächst in vier aufeinander aufbauende Phasen strukturiert. Die erste Phase umfasste eine ausführliche Internet-recherche und Ideengenerierung, durch die für das Projekt geeignete Marketingmaßnahmen erfasst und evaluiert wurden. Die zweite Phase beinhaltete eine empirische

Zielgruppenanalyse, anhand derer der spezifische Kundennutzen identifiziert und Maßnahmen abgeleitet werden konnten. Vorerst war eine rein qualitative persönliche Befragung von Personen geplant, die der Zielgruppe angehörten. Mit Hilfe des neuen, von Academy Consult München e.V. erstellten Umfragetools wurde jedoch in der Folge eine Onlineumfrage konzipiert und publiziert, die wesentlich eindeutiger und objektiv vergleichbare Ergebnisse hervorbrachte. Es wurden beinahe vier Mal so viele Personen zur Teilnahme bewegt als vorher erwartet. Die erhöhte Repräsentanz sorgte für aussagekräftige und erstaunliche Ergebnisse, die bestmöglich weiter verwertet werden konnten.

Mit Hilfe der in Phase I und II gewonnenen Erkenntnisse erstellte das Projektteam in Phase III ein ausführliches Marketingkonzept. Dies umfasste sowohl die Neugestaltung und Erstellung einer zielgruppenspezifischen Homepage als auch mehrere kreative und innovative Anzeigen. Darüber hinaus erarbeitete das Team ein individuelles Anschreiben und identifizierte diverse Werbegeschenke, um potentielle Franchisenehmer zu einem persönlichen Gespräch zu bewegen. In der vierten und letzten Phase wurden die zuvor erarbeiteten und skizzierten Maßnahmen umgesetzt. Die Anzeigen werden zukünftig regelmäßig in Fachzeitschriften veröffentlicht, um auf die Homepage aufmerksam zu machen. Zusätzlich werden die individuellen Anschreiben fortlaufend an ausgewählte Personen der Zielgruppe versendet und die Werbegeschenke dienen als Incentive für mögliche Interessenten.

Aufgrund der überaus zufriedenstellenden Ergebnisse und ersten Resultate der umgesetzten Maßnahmen, stellte der Auftraggeber diverse Folgeprojekte für Academy Consult München e. V. in Aussicht.

von  
Simon Dotzer



## Umsatzsicherung eines metallverarbeitenden Unternehmens

Eigentlich ist es eine gute Nachricht, wenn ein Fertigungsauftrag über Jahre hinweg stark anwächst. Zum Problem wird es aber dann, wenn der Auftraggeber sein Endprodukt verändern möchte, und die zu fertigende Komponente möglicherweise nicht mehr in der jetzigen Form gebraucht wird.

Bevor dies zu einem akuten Problem wird, handelten die Geschäftsführer des inhabergeführten Unternehmens sehr vorausschauend. Sie wollen Strategien entwickeln, sich etwas unabhängiger von diesem Großauftrag zu machen, und somit den Bestand des Unternehmens und der Arbeitsplätze in einer strukturschwachen Region südlich von München zu sichern.

Das Team von Academy Consult - mit universitärem Hintergrund der wirtschaftswissenschaftlichen Disziplinen und Maschinenbau – betrachtete im Rahmen einer Ist-Analyse zuerst das Unternehmen. Dabei wurde das Augenmerk zum einen auf die Potentiale und Kapazitäten der vorhandenen Maschinen und der Räumlichkeiten gelegt, aber auch auf das Zahlenwerk, die Qualifikation und die persönlichen Ziele der Inhaber.

Darauf aufbauend stellte sich die Frage, welche Segmente für die Zukunft vielversprechend sind, und inwieweit mit den vorhanden

Anlagen dort der Markteintritt gelingen kann.

Dem Team lag dabei besonders am Herzen, den Unternehmern konkrete Dinge an die Hand zu geben. So verfügt das Unternehmen nun über zwei Tools, mit dem selbstständig Aufträge und Auftraggeber bewertet und in Kategorien eingeordnet werden können. Darüber hinaus wurden Kontakte zu interessanten Verbänden hergestellt und ein Anschreiben für die Akquise vorformuliert, mit welchem zusätzlich übergebene Kontakte in Zukunft angegangen werden können.

Besonders wichtig war aber der Dialog. Das Team fungierte zum einen als Moderator als auch als Fragensteller der Inhaber. Gerade dadurch, dass das Unternehmen über Jahre organisch gewachsen ist, wurden Defizite aufgezeigt, welche bisher keine Probleme darstellten, aber in Zukunft geworden wären. So konnte letztendlich das Projekt zur vollen Zufriedenheit der Geschäftsführer abgeschlossen werden, was dazu führte, dass nun eine längerfristige Geschäftsbeziehung entstanden ist, da das Team von Academy Consult auch weiterhin in Verbindung zum Unternehmen steht und die weitere Entwicklung beobachten wird und wenn gewollt auch weitere Aufgaben übernehmen kann.

von  
Christoph Ahr  
Philipp Misura



# Sonstige Vereinsthemen

## Teilnehmer des „On Top Student Program“ von Bilfinger Berger Industrial Services besuchen Bauprojekt des Gotthard-Basistunnel in Sedrun/Schweiz

Wohl jeder kennt zumindest vom Ansatz Jules Vernes' Klassiker „20.000 Meilen unter dem Meer“. Doch wer kann schon behaupten, selbst einmal richtig tief unter der Erde gewesen zu sein und spektakulär Neues gesehen zu haben?

In ca. zehn Jahren wird *er* wohl eines der bedeutendsten Infrastrukturprojekte Europas sein. *Er*, das heisst der Gotthard-Basistunnel (kurz: GBT). Mit einer Länge von 57 km wird der GBT nach Inbetriebnahme das „Herzstück der zukunftsorientierten neuen Bahnverbindung durch die Alpen“<sup>1</sup> sein. Doch was ist notwendig, um zwei parallel verlaufende Tunnelröhren durch ein geologisch höchst inhomogenes Gebirge mit verschiedenen Gesteinsarten, -formungen und -schichtungen zu bauen?<sup>2</sup> Wohl zweifelsfrei technische Expertise, Logistik- und Zeitmanagement oder neben anderen Aspekten Materialversorgung und -entsorgung. Insbesondere wohl aber auch Begeisterung.

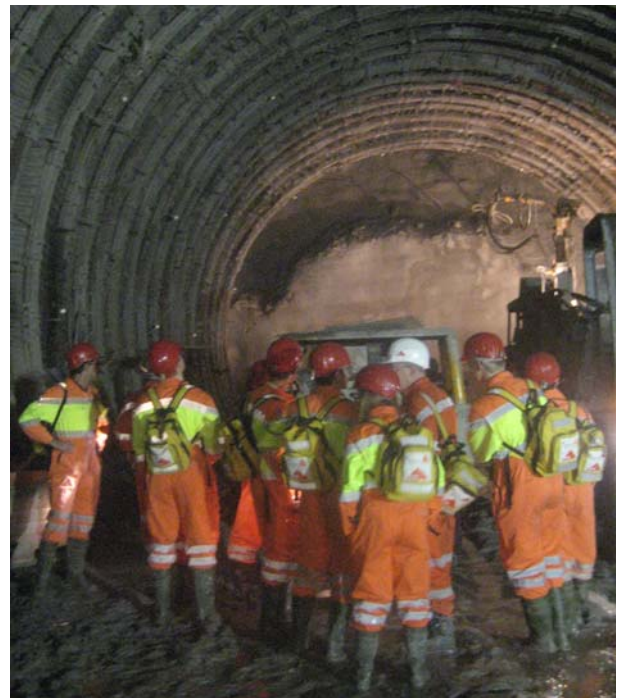
Diese Begeisterung konnten acht studentische Berater von Academy Consult, die am On Top Student Program von Bilfinger Berger Industrial Services (BIS) teilnehmen, live Ende Oktober erfahren und teilen.



<sup>1</sup> Siehe [http://www.transco-sedrun.ch/2921\\_DEU\\_HTML.htm](http://www.transco-sedrun.ch/2921_DEU_HTML.htm) (2008-12-02).

<sup>2</sup> Siehe <http://de.wikipedia.org/wiki/Gotthard-Basistunnel> (2008-12-02).

Auf Einladung von BIS-Vorstand Herrn Timur Tavas und dem Leiter der Personalentwicklung, Herrn Michael Schmitz, war am 30.10.2008 Abfahrt in die Zentralschweiz nach Sedrun (Kanton Graubünden). Neben interessanten Informationen vorab aus dem world wide web, stimmte eine persönliche Einführungsveranstaltung im Besucherzentrum Alp Transit/Sedrun zum Highlight des folgenden Tages ein. Bei einer Baustellenbesichtigung steht selbstverständlich die persönliche Sicherheit an vorderster Stelle. Mit Sicherheitsoverall, Gummistiefeln, Schutzbrille, Helm, Stirnlampe sowie Rescue-Sauerstoff-Gerät ausgestattet, ging die Fahrt einen Kilometer in den Berg hinein, von wo aus ein 800 m tiefer Schacht mittels Liftanlage überwunden wurde.



# Sonstige Vereinsthemen

Unten angekommen, ging es bis zum Vortriebsbereich des Tunnelbauabschnitts. Um die Bauzeit des GBT zu minimieren, wird die Gesamtstrecke in insgesamt fünf Baulose unterteilt, an denen parallel gearbeitet wird. Insbesondere aus zeitlichen Gründen ist der Aufwand gerechtfertigt, im komplexesten Tunnelabschnitt die anspruchsvolle Baustelle einzurichten. Die Bilfinger Berger AG ist dabei an dem Konsortium unter Schweizer Federführung beteiligt und wirkt wesentlich am Gesamtprozess mit. Interessanterweise läuft neben der gesamten Personenbeförderung auch Materialversorgung und –entsorgung über die Liftanlage. Da dauert die Montage von schwerem Baugerät schon einmal bis zu vier Tagen, nachdem alles an der Oberfläche für den Transport nach unten zerlegt werden musste. Unter den besonderen Verhältnissen

– es herrschen durchgängig 28° Celsius und 75% Luftfeuchtigkeit im Tunnel – war vor allem auch die durchwegs ausgezeichnete Frischluftversorgung bemerkenswert.

Nach der ca. 1,5-stündigen Besichtigung der Tunnelröhren fand dann – wieder an der Oberfläche angekommen – ein abschließendes Mittagessen in der geräumigen Kantine der Baustelle statt. Nach einem letzten Blick auf die verschneite Landschaft um Sedrun, ging es zurück nach München, wo jeder der Teilnehmer von dem spektakulären Erlebnis „tief unter der Erde“ berichten konnte. Sicherlich bleibt diese Besichtigungsmöglichkeit allen noch lange in Erinnerung. Hierfür gilt unser besonderer Dank Herrn Tavas und Herrn Schmitz, die alles durch ihr Engagement im Rahmen des On Top Student Program ermöglichten.

von  
Matthias Böhm



## Prozessberatung in einem mexikanischen Start-Up Ein Student von Academy Consult berichtet von seinen Erfahrungen aus Mexico

Während eines Auslandssemesters an der Universidad de las Américas Puebla in Puebla, Mexiko von August bis Dezember 2007 kam ich mit der Organisation Endeavor in Kontakt, die ein Büro auf dem Campus meiner Universität unterhielt. Endeavor hat ihren Sitz in New York und Niederlassungen in ganz Lateinamerika und ist eine Mischung aus Entwicklungshilfeorganisation, Beratungsfirma und Venture Capitalist. Ziel der Organisation ist es, Start-Up Unternehmen in Lateinamerika mittels Kontakten, Beratungsleistung und Zugang zu Kapital in die Lage zu versetzen, mittelfristig Millionen und Milliarden Umsätze zu generieren, und damit langfristig einen nachhaltigen Beitrag zum Aufschwung in den betroffenen Volkswirtschaften zu leisten. Durch Vermittlung dieser Organisation arbeitete ich für zwei Monate in dem mexikanischen Start-Up Unternehmen Paise Paq.

Dieses Unternehmen hat eine interessante Marktlücke entdeckt. Es bietet Paketdienstleistungen für illegale Einwanderer von Mexiko in die Vereinigten Staaten an. Der Hintergrund: Die illegal in den USA lebenden Mexikaner, deren Zahl auf 20-30 Millionen geschätzt wird und ohne deren Mithilfe die US amerikanische Wirtschaft kollabieren würde, leben dort in großen Wohngemeinschaften, was Paketzustellungen durch die großen Expressdienstleister UPS, FedEx oder DHL annähernd unmöglich macht. In diese Lücke ist Paise Paq vorgestoßen und erlebt in diesem Markt seit 3 Jahren Zuwachsraten von jährlich 100%. Mit diesem Wachstum konnten allerdings die internen Prozesse nicht mithalten.

Die konkreten Probleme waren:

### 1. Fehlende Lagerwirtschaft:

Die aus allen Landesteilen im Zentrallager ankommenden Pakete wurden ohne erkennbare Ordnung auf Tischen gelagert. Folglich war es den Arbeitern im Lager nicht möglich, gedruckte Etiketten ohne erheblichen Aufwand den jeweiligen Paketen zuzuordnen.

### 2. Unklare Aufgabenverteilung beim Kundenservice:

Im Telefonservicezentrum waren alle Mitarbeiterinnen mit allen Aufgaben beschäftigt. Das Drucken von Etiketten wurde parallel zum Tracking von Paketen und der Aufnahme von Kundenbeschwerden bearbeitet. Im Krankheitsfall einer Mitarbeiterin führte dies schnell zu einem nicht unerheblichen Chaos und in der Folge großen Verspätungen bei der Paketabfertigung.

### 3. Unzureichende Pflege des IT Systems:

Das Unternehmen verfügte über ein speziell auf seine Bedürfnisse zugeschnittenes IT System, in dem der jeweilige Sendestatus im Idealfall eingegeben war, und damit den Servicemitarbeiterinnen im Falle von Kundenanfragen zur Verfügung stand. Es hatte jedoch nie eine Schulung der Mitarbeiter, die für das Tracking der Pakete zuständig waren stattgefunden und die Eingaben waren nie exakt definiert worden. Daher war das System schlecht gepflegt und verursachte mehr Aufwand als Nutzen.



# Sonstige Vereinsthemen

Diese Probleme konnte ich schnell identifizieren, und da Deutsche in Mexiko im Ruf stehen, effiziente Logistiksysteme aufbauen zu können ließen mir die beiden Geschäftsführer absolute Freiheit in meiner Vorgehensweise. Durch eine Mitarbeiterumfrage, in der ich die Angestellten nach eigenen Verbesserungsvorschlägen befragt hatte war es mir möglich ein Vertrauensverhältnis mit den Mitarbeiter/innen aufzubauen. Daraus resultierte eine angenehme und produktive Arbeitsatmosphäre.

Die Probleme mit dem IT System konnte ich lösen, indem ich das System zusammen mit einer Mitarbeiterin auf den neusten Stand brachte und eine einheitliche Zustandsbenennung für den jeweiligen Status eines Paketes innerhalb aller Systeme des Unternehmens definierte. Durch die Aktualität des Systems und der damit einhergehenden Möglichkeit, das System als Performance Indikator zu benutzen wuchs dessen Akzeptanz unter den Mitarbeitern erheblich.

Die Unklaren Zuständigkeiten im Kundenservice konnten durch eine klare Formulierung der Aufgaben jeder einzelnen Mitarbeiterin beseitigt werden. Jede(r) Mitarbeiter(in) bekam klare Arbeitspakete zugewiesen und wurde dazu mit einem ergonomisch angepassten Arbeitsplatz ausgestattet. Dies ging mit der Einführung eines Ablagesystems einher, da zuvor alle Dokumente willkürlich geordnet wurden und die Arbeitsplätze der Servicekräfte dadurch sehr unübersichtlich waren.

Die Probleme bei der Lagerhaltung konnten schließlich durch eine komplette Neuordnung des Lagers in den Griff gebracht werden. Zuvor festgelegte Idealbewegungen der Pakete innerhalb des Lagers wurden mit Hilfe der erforderlichen Regalsysteme implementiert und anschließend dokumentiert. Hauptwerkzeuge waren dabei Bohrmaschine, Hammer, Zollstock und Schraubenzieher.

Die größten Herausforderungen während des Projektes waren das Gewinnen des Vertrauens der Menschen, die aus einem vollkommen anderen Kulturkreis kommen und zuvor nicht einmal wussten, dass es Unternehmensberater gibt, und die Begeisterung der Mitarbeiter für den Wandel. Die kulturellen Differenzen, insbesondere was die Arbeitsauffassung und den Umgang unter den Mitarbeitern betrifft, können in erster Linie durch Leistung und kreative, an den Bedürfnissen der Mitarbeiter ausgerichtete Ideen und Lösungen überbrückt werden. Die Begeisterung der Mitarbeiter folgt in dem Moment, in dem sie bemerken, dass sich tatsächlich etwas zu ihren Gunsten verändert und ihre Meinung ernst genommen wird. Für mich persönlich war das Projekt so faszinierend, weil ich alle meine Ideen direkt in die Tat umsetzen durfte, und Erfolg bzw. Misserfolg sofort klar erkenntlich wurden. Unternehmensberatung in einem anderen Kulturkreis ist daher eine besondere Herausforderung, die Vorbereitung durch die Mitarbeit bei Academy Consult war dafür ideal geeignet und ich freue mich darauf, meine Erfahrungen aus Mexiko an Mitarbeiter und Kunden weiterzugeben.

von  
Johannes Trenkle



# Impressum

Academy Consult München e.V.  
Studentische Unternehmensberatung

Türkenstraße 70  
80799 München  
fon: +49 (89) 30649601  
fax: +49 (89) 381686589  
e-mail: [info@academyconsult.de](mailto:info@academyconsult.de)  
web: <http://www.academyconsult.de>

Vereinsregister: VR 16628  
Sitz und Gerichtsstand: München

Vertretungsberechtigter Vorstand:  
Martin Schade, Osman Agirbas, Remy Lazarovici

Redaktion:  
Philipp Misura  
| Ressortleiter für Public Relations & Marketing |

