

# Neue Anforderungen an das Fragen- und Antwortmanagement in einer zunehmend komplexen Welt

In den vergangenen Jahren haben die Reporting-Verpflichtungen der Unternehmen deutlich zugenommen. Damit einhergehend sind die Nachfragen von Investoren, Kunden, Presse und NGOs im klassischen Finanzbereich vor allem aber auch in den Bereichen Nachhaltigkeit, Corporate Governance, Supply Chain signifikant gestiegen.

Bei den Unternehmen hat daher ein Umdenken stattgefunden: Wurden Frage- und Antwortsammlungen früher klassisch im Rahmen der Hauptversammlung aktualisiert, werden die Wissensdatenbanken nun zunehmend ganzjährig gepflegt. Oder frei nach Sepp Herberger: „Nach der HV ist vor der HV.“

So sind Fragenkataloge, die vor 15 Jahren meist um die 100 Fragen umfassten, heutzutage auf deutlich mehr als 1.000 Fragen angewachsen – mehr als 3.000 Fragen sind jedoch auch keine Seltenheit.

## Zentralisierung der Wissensbestände

Der Umfang und die zunehmende Komplexität der Fragen, die Anforderungen an die Reaktionsgeschwindigkeit, das Aktualisierungsmanagement und die Fragenauswertung veranlassen immer mehr Firmen, professionelle Q&A-Tools einzusetzen. Diese Systeme unterstützen nicht nur den Prozess der Answererstellung. Sie dienen auch zunehmend als Wissensdatenbank, die mobil und geräteunabhängig zur Verfügung steht und sich damit einem veränderten Nutzerverhalten anpasst.

Diese Tools bilden die unternehmensinternen Redaktions- und Freigabeprozesse ab. Über das Zugriffsmanagement kann festgelegt werden, wer welche Fragen lesen bzw. beantworten darf. Dies spielt speziell bei Fragen in den Bereichen M&A, Vergütung, Stellenabbau, aber auch Rechtsstreitigkeiten eine entscheidende Rolle.

Bisherige abteilungsinterne Excel- oder Word-Dokumente werden in eine zentrale Wissensdatenbank überführt.

## Steigende Anforderungen an Analysetools

Die Zentralisierung der Wissensbestände stellt auch eine wesentliche Voraussetzung für die Implementierung und Kontrolle von einheitlichen Unternehmensprozessen dar. Zentrale Systeme erleichtern die Qualitätssicherung, die systematische Analyse der Anfragen, eine zeitnahe Beantwortung und den geräteunabhängigen Zugriff.

Führende Systeme unterstützen bereits bei der Aktualisierung der Antworten. Sie senden Erinnerungsmails an die Verantwortlichen bzw. unterstützen die automatische Datenaktualisierung durch eine Verknüpfung mit Masterdokumenten wie beispielsweise Geschäftsberichten (XBRL) und bieten aktuelle Reports zu den am häufigsten gestellten Fragen in einem bestimmten Zeitraum.

Die Anforderungen an die Analyse- und Suchfunktionen, die Geschwindigkeit, die Sicherheit und das Monitoring externer Quellen bzgl. möglicher Fragen steigen ständig.

Auf der Basis der Q&A-Auswertungen können sich Abteilungen wie IR oder Corporate Communications, aber auch das Management schnell einen Überblick verschaffen, sich über unerwartete Fragen informieren und sich so gezielt auf Gespräche vorbereiten.

## Fragen- und Antwortmanagement auf der HV

Im Hauptversammlungsbereich stellt, neben dem Umfang der Fragenkataloge, die Einbindung von immer mehr externen Experten eine große Herausforderung dar. Viele Firmen verkleinern ihr Backoffice auf der Hauptversammlung und binden stattdessen interne und externe Experten über das Q&A-Tool an. Diese verfolgen die Hauptversammlung via Videostream und beantworten die Fragen online an ihrem Arbeitsplatz.

Computershare hat diese Entwicklung frühzeitig erkannt und bietet seit 20 Jahren eine selbstentwickelte professionelle Lösung zum Fragen- und Antwortmanagement für den Hauptversammlungsbereich an. Entsprechend der gestiegenen Kundenanforderungen der letzten Jahre hat sich diese ursprüngliche Lösung für Hauptversammlungen hin zu einer ganzheitlichen Wissensdatenbank mit professionellem Knowledge-Managementsystem entwickelt. Und auf die vertrauen mittlerweile alleine in Deutschland rund 100 Kunden. Weitere Informationen finden Sie auf [www.computershare.de](http://www.computershare.de)



**Christof Schwab**  
Director Business Development,  
Computershare Deutschland