

München,  
23.04.2018

CONFIDENTIAL

# ALLTAGS-HERAUSFORDERUNGEN UND PRAKTISCHE LÖSUNGEN IM CONTROLLING BEI DIGITALEN START UP UNTERNEHMEN

43. Congress der Controller

 MISTER SPEX



„You had one job“

# ONLY COMMENT: „YOU HAD ONE JOB“



- Quellen:
- [https://www.vice.com/en\\_nz/article/ezxma7/i-failed-high-school-and-everything-turned-out-okay](https://www.vice.com/en_nz/article/ezxma7/i-failed-high-school-and-everything-turned-out-okay)
  - <http://youhadonejob.org/post/80776340081/this-should-explain-all-the-accidents>
  - <https://me.me/i/%E6%B6%88%E9%98%B2%E6%A0%93-hydrant-rt-cutpics-you-had-one-job-1595558>
  - <http://www.keepbusy.net/pic.php?id=7898>

# AGENDA

1. „YOU HAD ONE JOB“

2. VORSTELLUNG

3. HERAUSFORDERUNG DATENVIELFALT

4. TICKETBOARD/KANBANBOARD ALS INSTRUMENT IN DER PRAXIS

5. PERSPEKTIVE DES CONTROLLERS IN EINEM DIGITALEN START UP UNTERNEHMEN



# KURZE VORSTELLUNG DES UNTERNEHMENS, DES TEAMS UND DER EIGENEN PERSON

## Mister Spex GmbH

- **Multichannel-Unternehmen für Eyewear:** Vorteile des E-Commerce mit Beratung und Dienstleistungen von Retail-Optikern verbinden
- **2007 gegründet** in Berlin mit Unterstützung von Business Angels
- April 2008: **Go-Live des ersten Online-Shops** in Deutschland
- Februar 2016: **Eröffnung des ersten Retail Stores** in Berlin
- Mehr als 100 Mio. € Umsatz in 2017
- In 10 Länder tätig
- 450 Mitarbeiter
- 6 Retail Stores (per 03/2018)

## Controlling & Analytics

- **Zusammenschluss** ehemals aus den zwei Teams Controlling und Analytics
  - Seitdem unter CONAN **ein Team mit dem Ziel** die Geschäftszahlen und die operative Performance
    - historisch, z.B. im Monatsabschluss
    - gegenwärtig, z.B. im Wochenreporting
    - zukünftig, z.B. durch das Forecasting
- visibel** zu machen und **Unternehmens-Entscheidungen** aktiv zu unterstützen

## Muzaffer Yilmaz

- **Geboren:** Wetterau/Hessen
- **Bis 2011:** Abitur und Studium des Wirtschaftsingenieurwesens inkl. Auslandsaufenthalt in Dänemark
- **2011-2014:** Wirtschaftsprüfung und Unternehmensberatung
- **2014-2017:** Head of Controlling bei der Outfittery GmbH
- **Seit 2017:** Head of Controlling & Analytics bei der Mister Spex GmbH

# HÄUFIGE, TEILWEISE UNBEKANNTE HERAUSFORDERUNGEN SIND SCHNELL, SYSTEMATISCH UND KOSTENARM ZU LÖSEN

## Titel des Vortrags

- Hoch frequentiert auftretend
- Im ersten Blick mit einem geringen Aufwand
- Sowohl bekannt, als auch unbekannt und/oder undefiniert

## ALLTAGS-HERAUSFORDERUNGEN UND PRAKTISCHE LÖSUNGEN IM CONTROLLING BEI DIGITALEN START UP UNTERNEHMEN

- Externen sowie internen Bedingungen/  
Regularien/Wünschen entsprechend
- Von „Zahlenmenschen“ umsetzbar
- Reproduzierbar
- Schnell umsetzbar
- „Kostenlos“ oder zumindest kostengünstig
- Als MVP\* realisierbar

\* Minimum Viable Product, wörtlich ein "minimal überlebensfähiges Produkt,, = erste minimal funktionsfähige Iteration eines Produkts

# AGENDA

1. „YOU HAD ONE JOB“

2. VORSTELLUNG

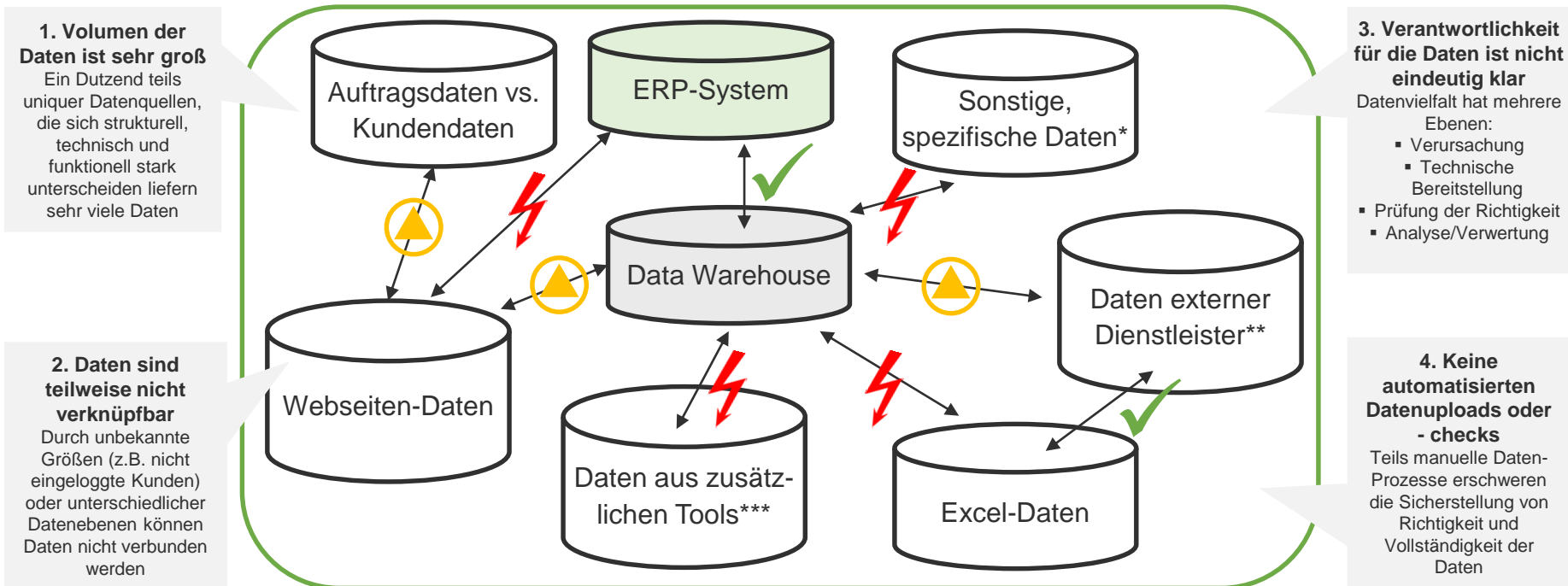
3. HERAUSFORDERUNG DATENVIELFALT

4. TICKETBOARD/KANBANBOARD ALS INSTRUMENT IN DER PRAXIS

5. PERSPEKTIVE DES CONTROLLERS IN EINEM DIGITALEN START UP UNTERNEHMEN



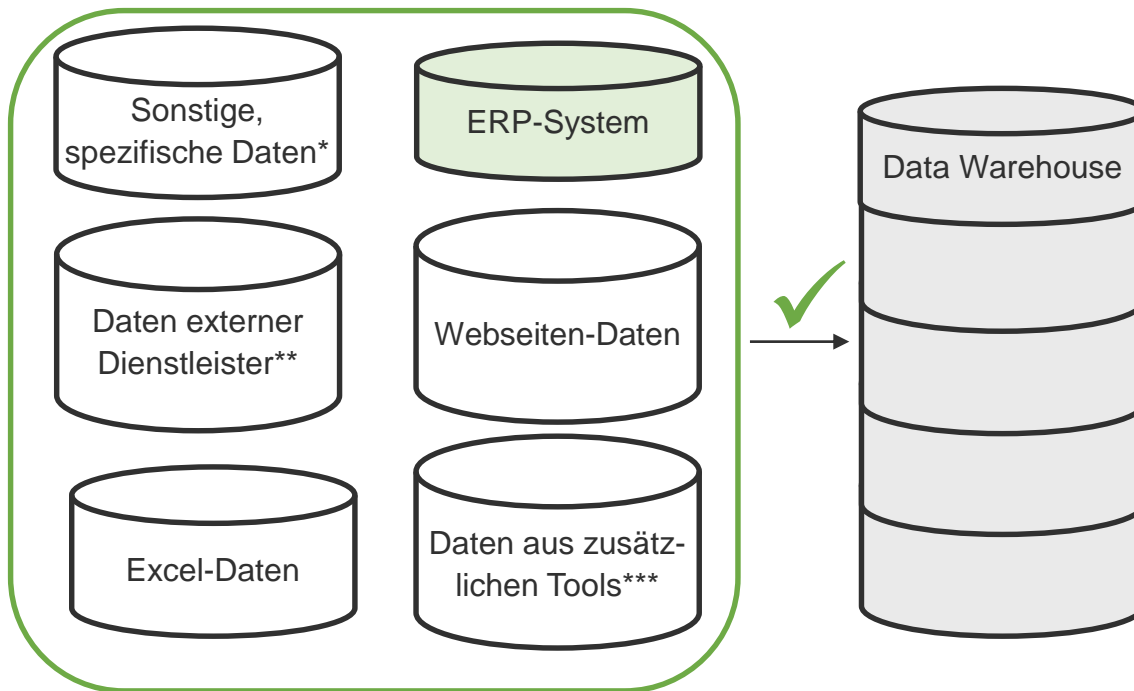
# VIELE, UNVERKNÜPFTE DATEN UND FEHLENDE VERANTWORTLICHKEIT UND AUTOMATISIERUNG SIND POTENTIALE



**Die Verfügbarkeit von unglaublich vielen Daten in einem digitalen Geschäft bedeutet nicht automatisch, dass man „Data Driven“ ist**

\* Zum Beispiel Wetter-, Temperatur- oder Sonnenstunden-Daten  
 \*\* Zum Beispiel Daten von der DHL bzgl. der Paketzustellungen  
 \*\*\* Zum Beispiel Daten aus dem Customer Service Tool zur Bearbeitung von Kundenanfragen/-beschwerden

# DAS DATA WAREHOUSE ALS DIE „EINE“ DATENQUELLE ERMÖGLICHT DEUTLICH EFFIZIENTEREN UMGANG MIT DATEN



- **Anbinden** von noch nicht angebotenen Datenquellen an das **Data Warehouse**
- **Reduzierung von Schnittstellen** und dadurch auch manueller Prozessschritte
- **Definition** von technischer und business-seitiger **Verantwortlichkeit**
- **Aufräumen von Definitionen** von Kennzahlen und Dimensionen

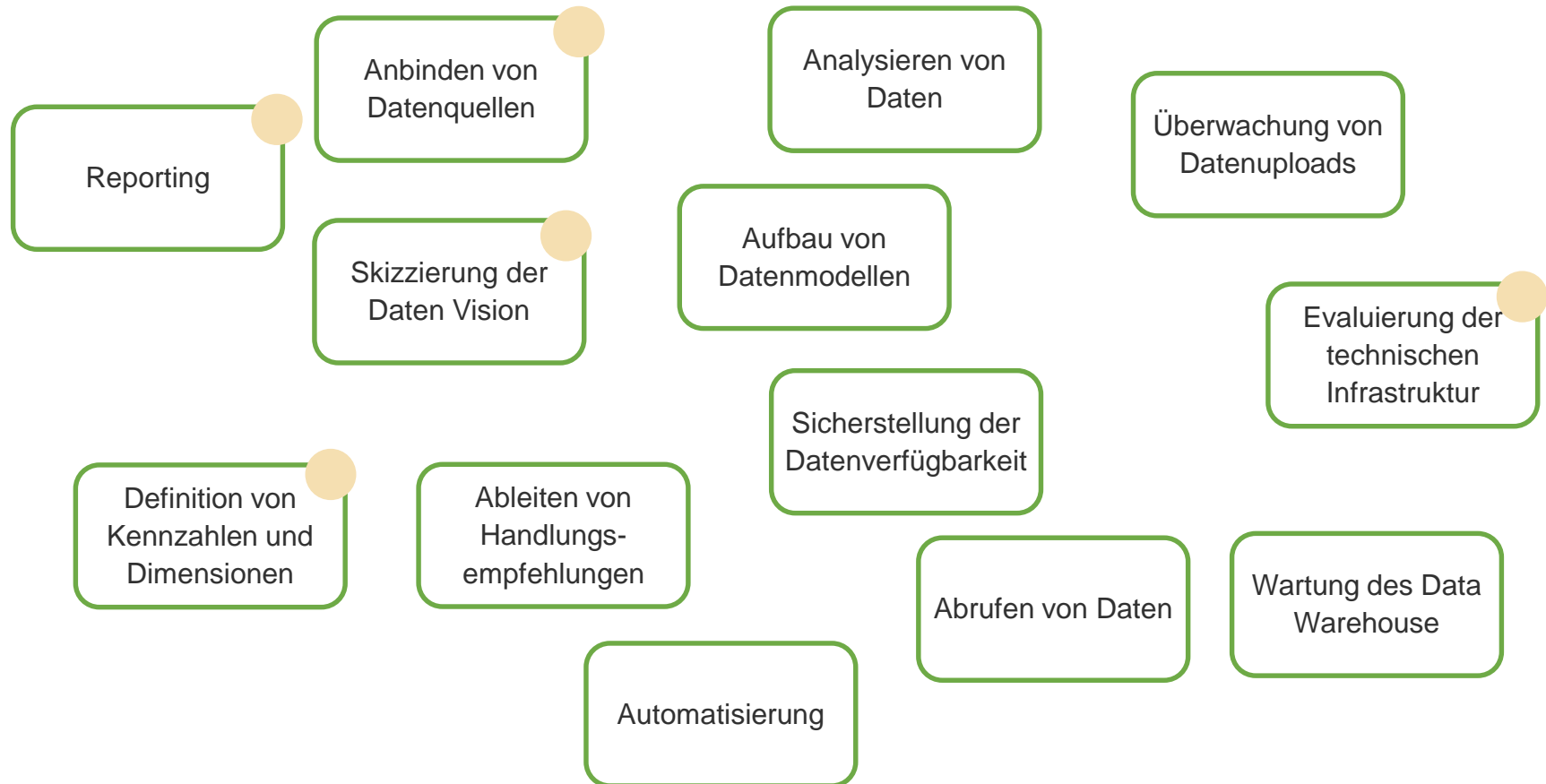
\* Zum Beispiel Wetter-, Temperatur- oder Sonnenstunden-Daten


\*\* Zum Beispiel Daten von der DHL bzgl. der Paketzustellungen

\*\*\* Zum Beispiel Daten aus dem Customer Service Tool zur Bearbeitung von Kundenanfragen/-beschwerden

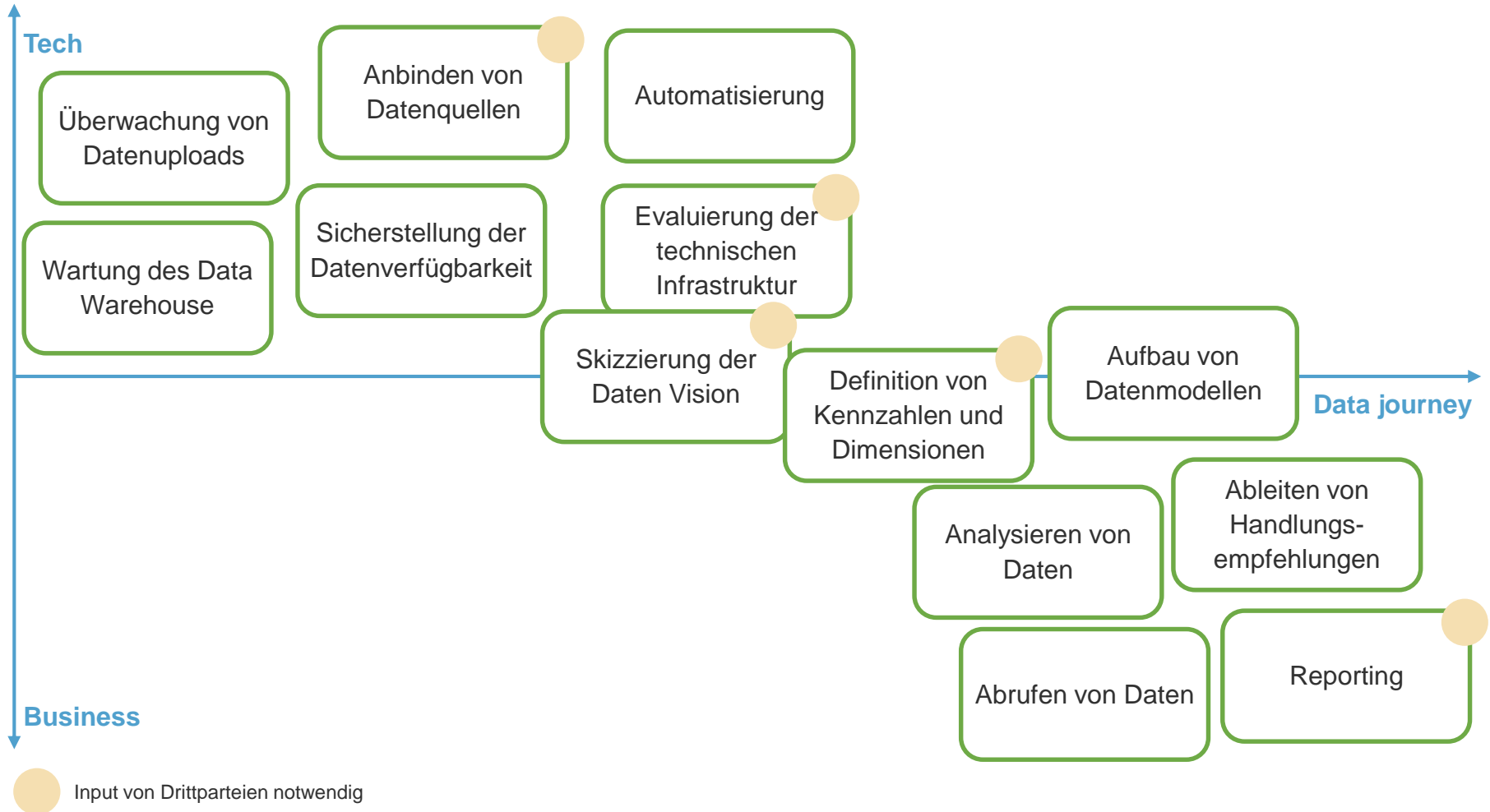


# VIELE VIELFÄLTIGE AUFGABEN RUND UM DAS THEMA „DATEN“ FALLEN AN – DEREN ZUORDNUNG MUSS KLAR SEIN

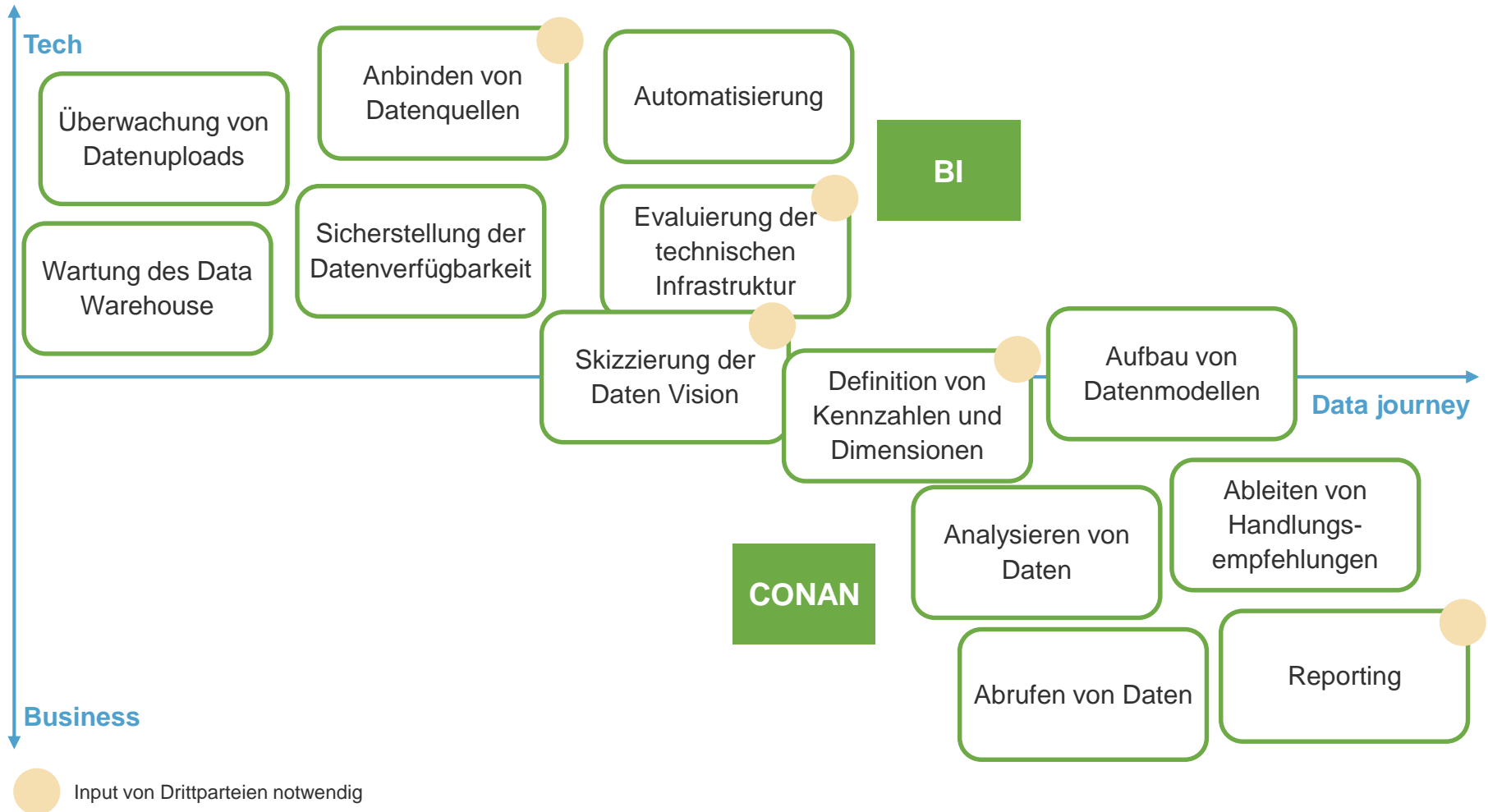


 Input von Drittparteien notwendig

# KLARE VERANTWORTLICHKEITEN ZWISCHEN BI UND CONAN HELFEN IN DER TÄGLICHEN SOWIE STRUKTURELLEN ARBEIT



# BI VERANTWORTET DIE TECHNISCHE DIMENSION, WÄHREND CONAN SICH DEN BUSINESS-SEITIGEN AUFGABEN WIDMET

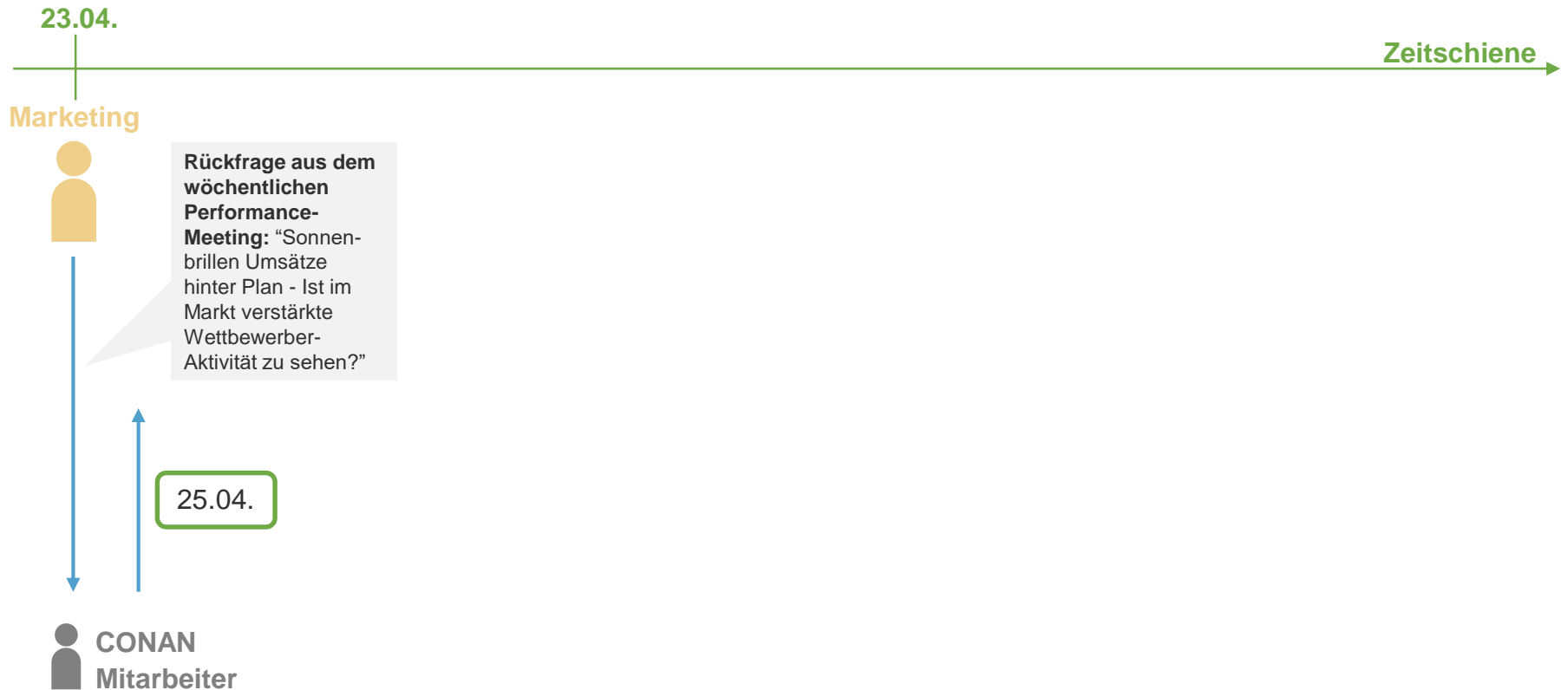


# AGENDA

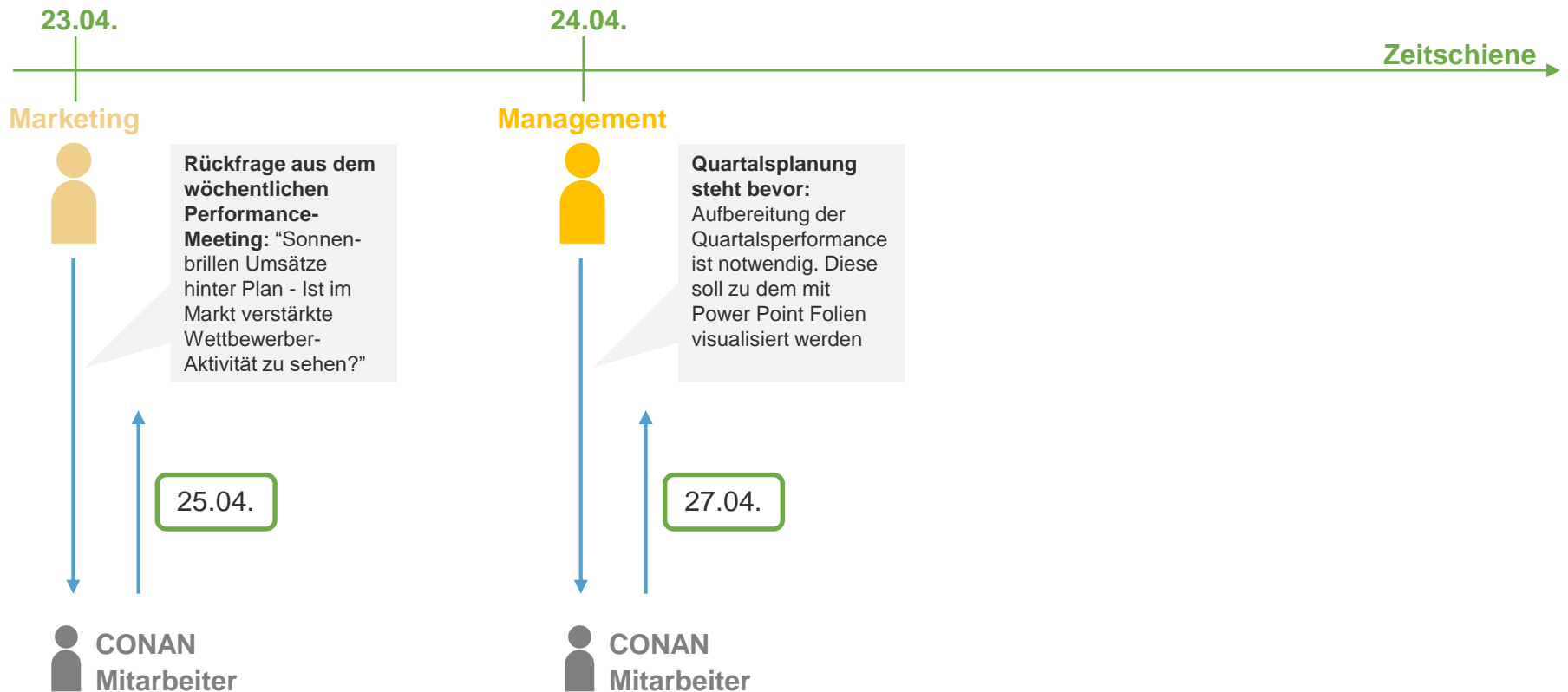
1. „YOU HAD ONE JOB“
2. VORSTELLUNG
3. HERAUSFORDERUNG DATENVIELFALT
4. TICKETBOARD/KANBANBOARD ALS INSTRUMENT IN DER PRAXIS
5. PERSPEKTIVE DES CONTROLLERS IN EINEM DIGITALEN START UP UNTERNEHMEN



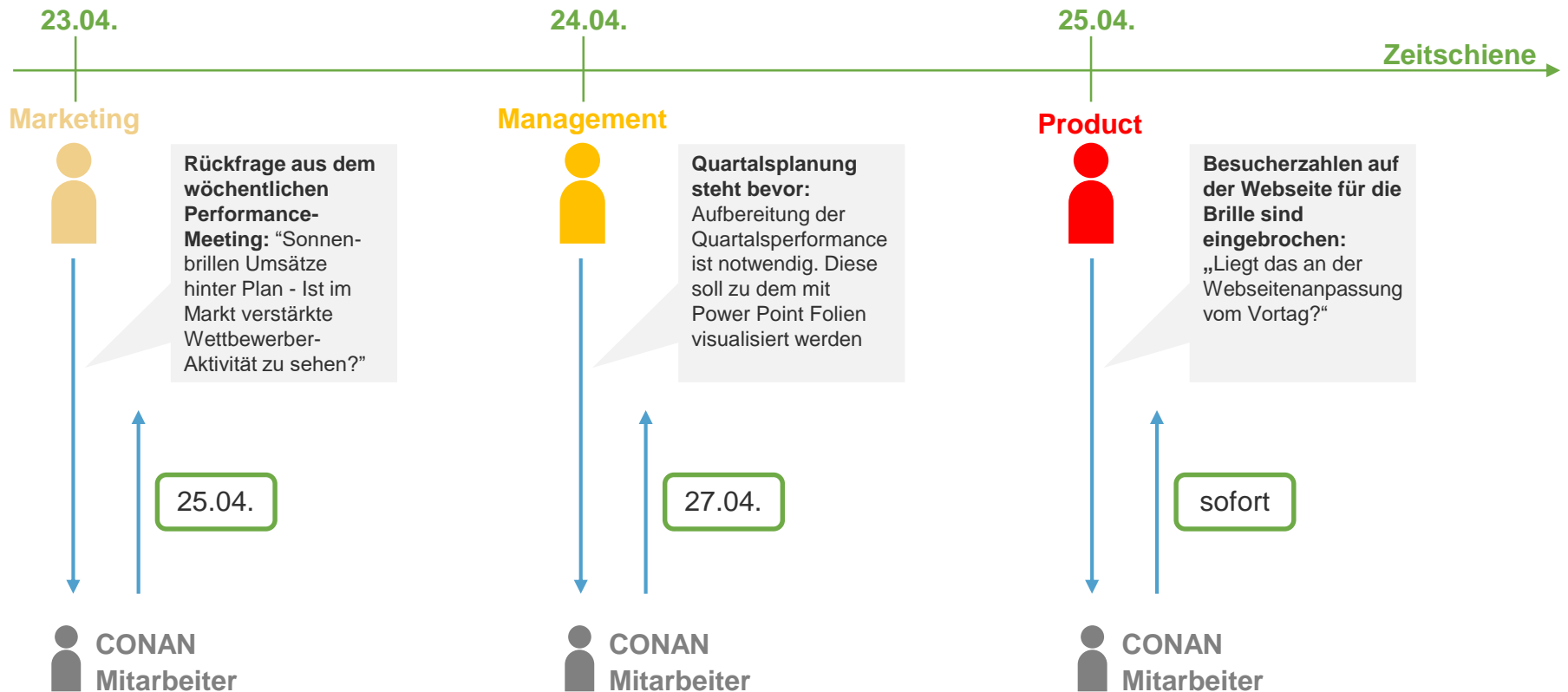
# ANFRAGEN AUS DEM TAGESGESCHÄFT, AUS PROJEKTEN UND ADHOC – ZIELERFÜLLUNG OHNE SYSTEM SCHWIERIG



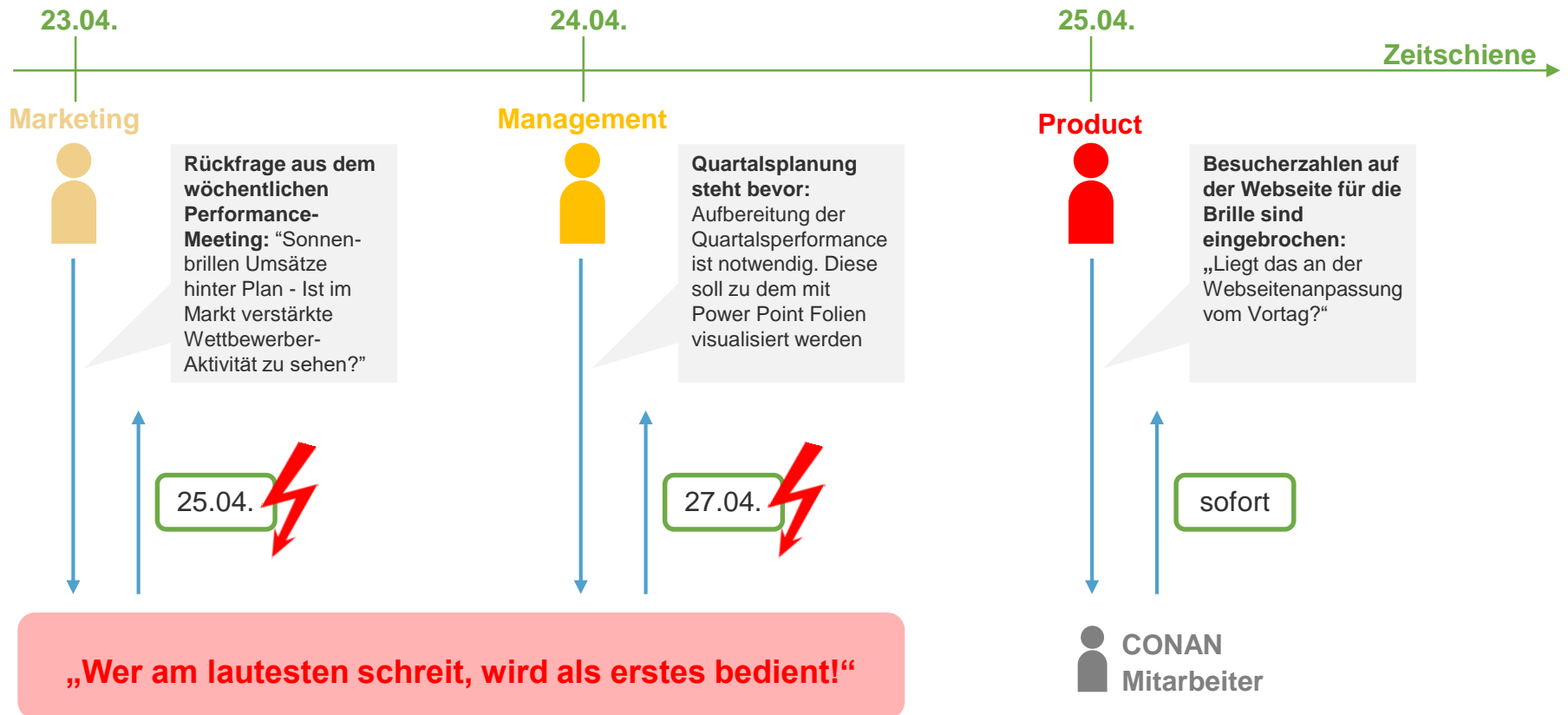
# ANFRAGEN AUS DEM TAGESGESCHÄFT, AUS PROJEKTEN UND ADHOC – ZIELERFÜLLUNG OHNE SYSTEM SCHWIERIG



# ANFRAGEN AUS DEM TAGESGESCHÄFT, AUS PROJEKTEN UND ADHOC – ZIELERFÜLLUNG OHNE SYSTEM SCHWIERIG

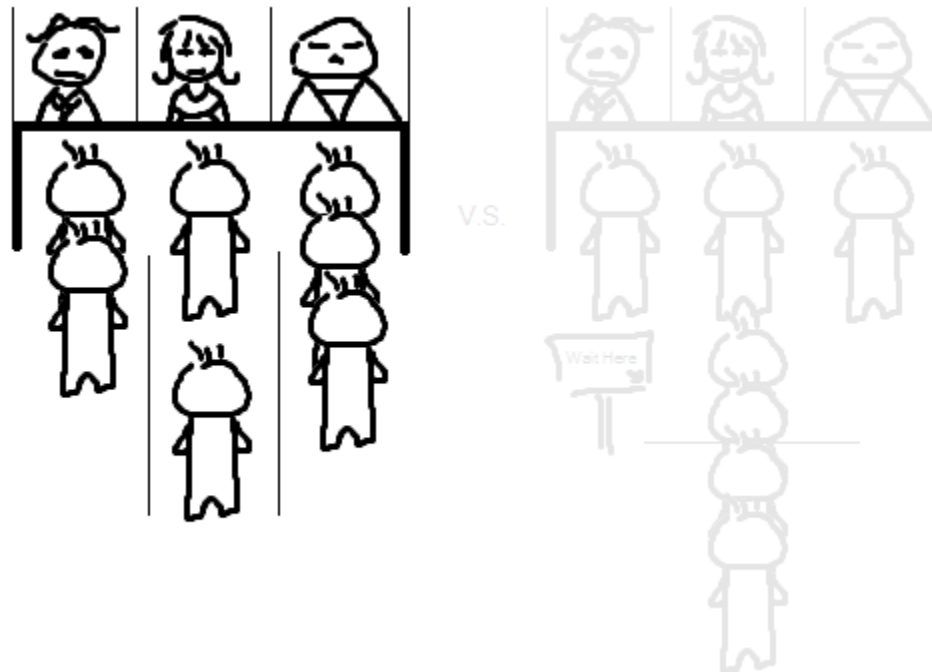


# ANFRAGEN AUS DEM TAGESGESCHÄFT, AUS PROJEKTEN UND ADHOC – ZIELERFÜLLUNG OHNE SYSTEM SCHWIERIG

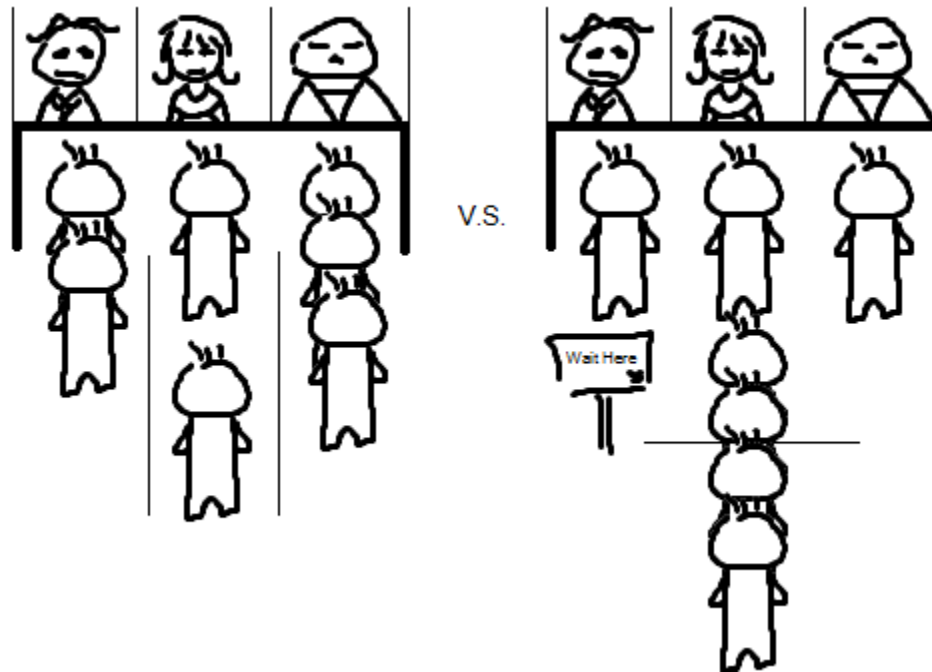




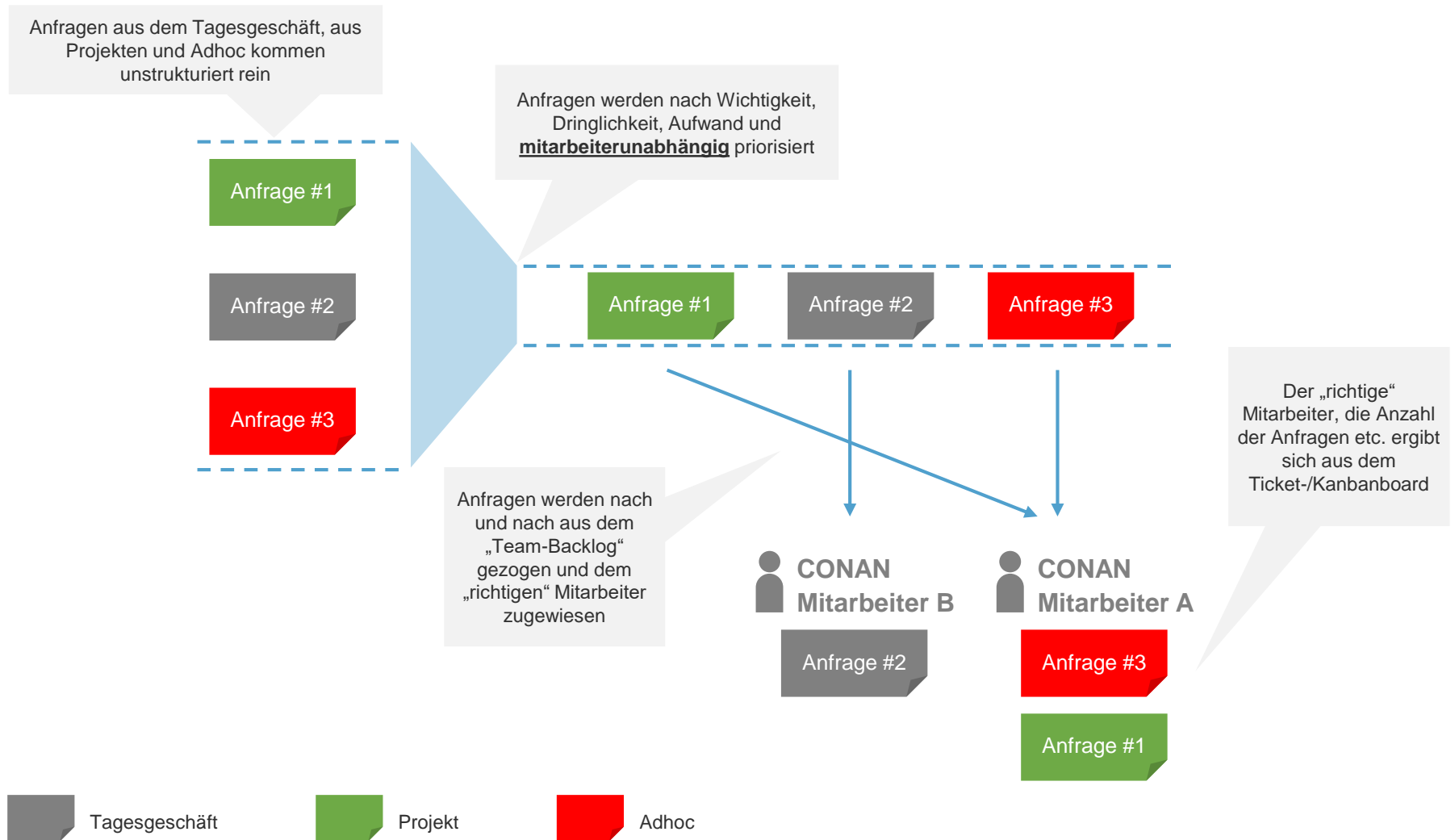
# DER INTERNE KUNDE HAT DAS GEFÜHL „IMMER“ IN DER FALSCHEN SCHLANGE ANZUSTEHEN



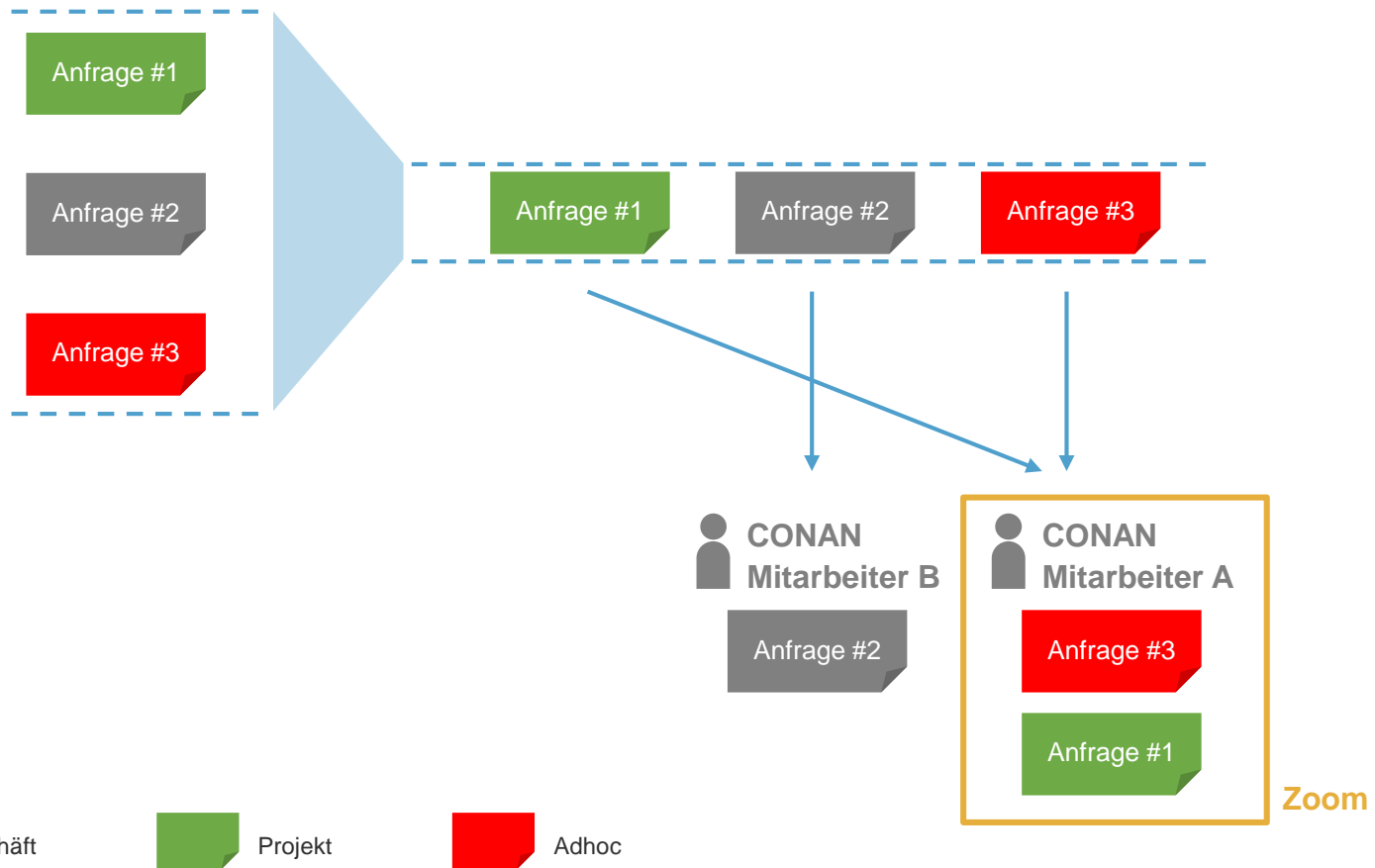
# STREAMLINEN DER ANFRAGEN ÜBER DAS GESAMTE TEAM HILFT KUNDEN INDIVIDUELL SCHNELLER ZU „BEDIENEN“



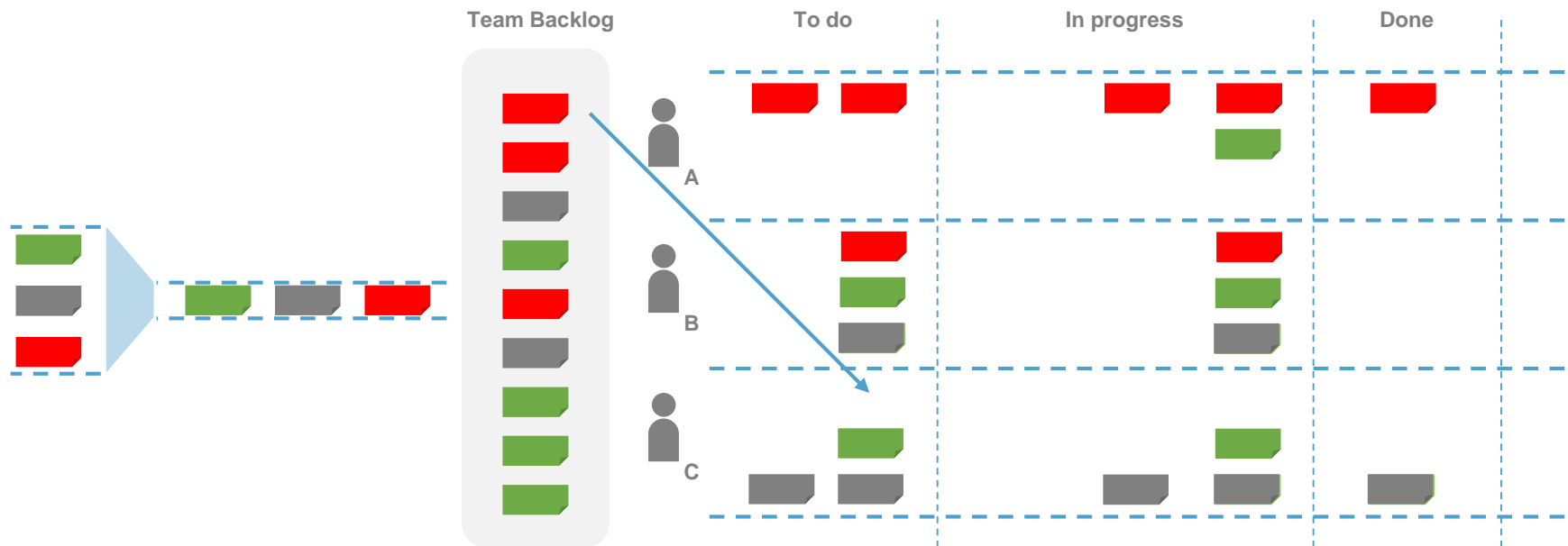
# ANFRAGEN WERDEN BEWERTET UND FÜR DAS GESAMTE TEAM PRIORISIERT UND DANACH EINZELNEN ZUGEWIESEN



# ANFRAGEN WERDEN BEWERTET UND FÜR DAS GESAMTE TEAM PRIORISIERT UND DANACH EINZELNEN ZUGEWIESEN



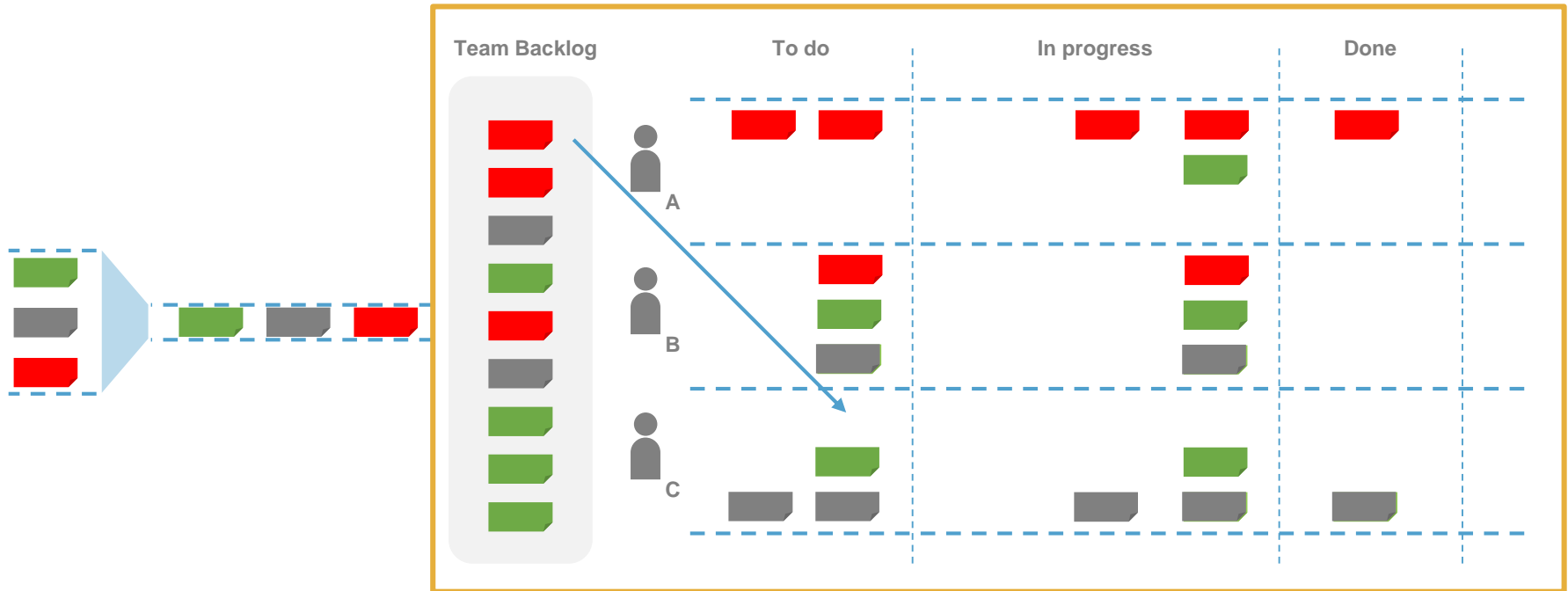
# DAS TICKETBOARD/KANBANBOARD ZEIGT PRO MITARBEITER DIE ANFRAGEN STRUKTURIERT NACH STATUS UND TYP



 Tagesgeschäft     Projekt     Adhoc

# DAS TICKETBOARD/KANBANBOARD ZEIGT PRO MITARBEITER DIE ANFRAGEN STRUKTURIERT NACH STATUS UND TYP

Ticketboard / Kanbanboard



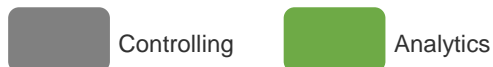
 Tagesgeschäft     Projekt     Adhoc

# AGENDA

1. „YOU HAD ONE JOB“
2. VORSTELLUNG
3. HERAUSFORDERUNG DATENVIELFALT
4. TICKETBOARD/KANBANBOARD ALS INSTRUMENT IN DER PRAXIS
5. PERSPEKTIVE DES CONTROLLERS IN EINEM DIGITALEN START UP UNTERNEHMEN





# THEMENVERANTWORTLICHKEITEN SIND GEWACHSEN, AN PERSONEN GEBUNDEN UND INHALTLICH GETRENNT





# THEMENVERANTWORTLICHKEITEN SIND GEWACHSEN, AN PERSONEN GEBUNDEN UND INHALTLICH GETRENNT





 Controlling  Analytics

# THEMENVERANTWORTLICHKEITEN SIND GEWACHSEN, AN PERSONEN GEBUNDEN UND INHALTLICH GETRENNT



**Die Fokussierung der Mitarbeiter richtet sich nach Themen, wodurch Geschäftsbereiche nicht ganzheitlich betreut werden können**

 Controlling     Analytics

# DIE VIER WESENTLICHEN AUFGABEN SIND PERSPEKTIVISCH ANALYSIEREN, VERSTEHEN, REPORTEN UND STEuern

## Analysieren

- Daten ziehen
- Daten schneiden
- Definitionen kennen

## Verstehen

- Sowohl Performance, als auch Kosten und Veränderungen

## Reporten

- GuV in unterschiedlichen Dimensionen
- KPIs und Modelle

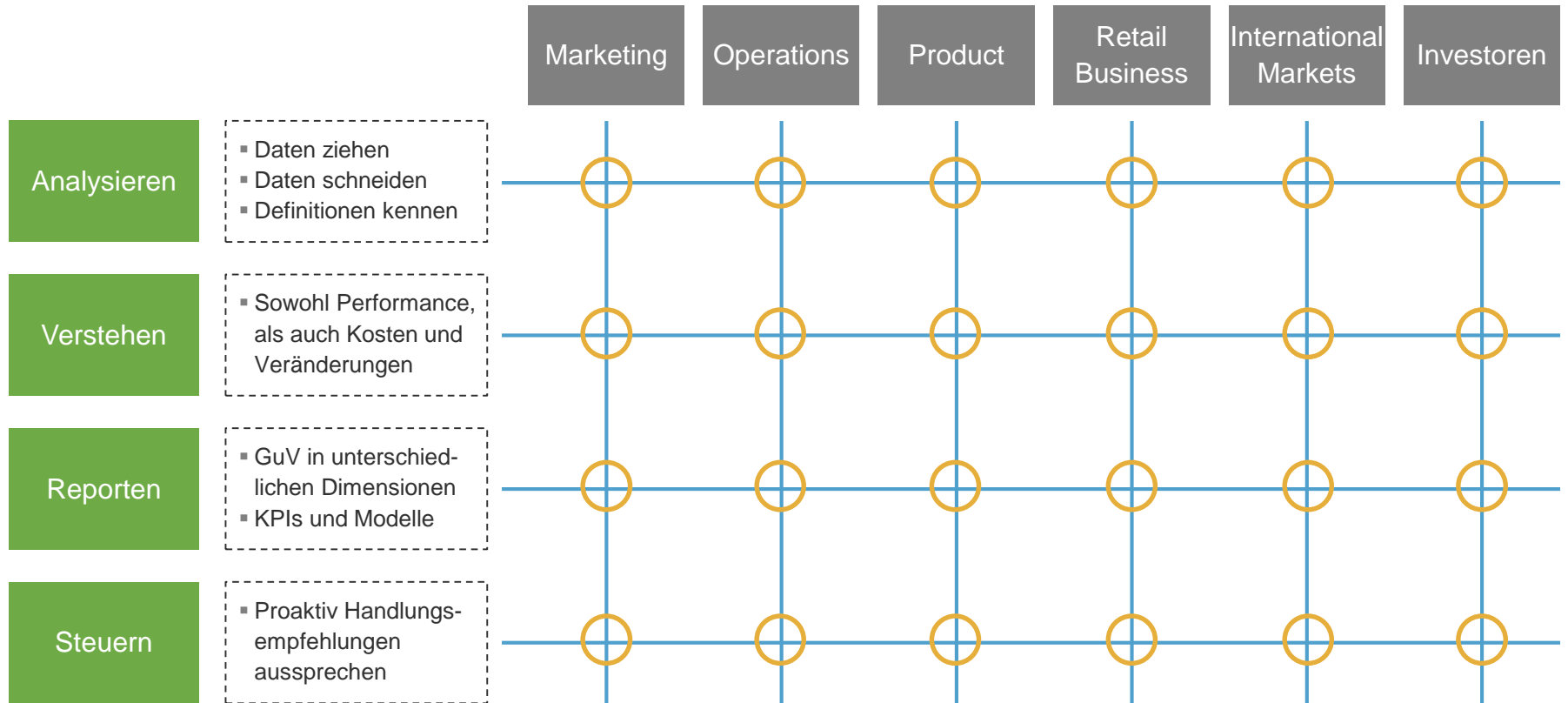
## Steuern

- Proaktiv Handlungsempfehlungen aussprechen

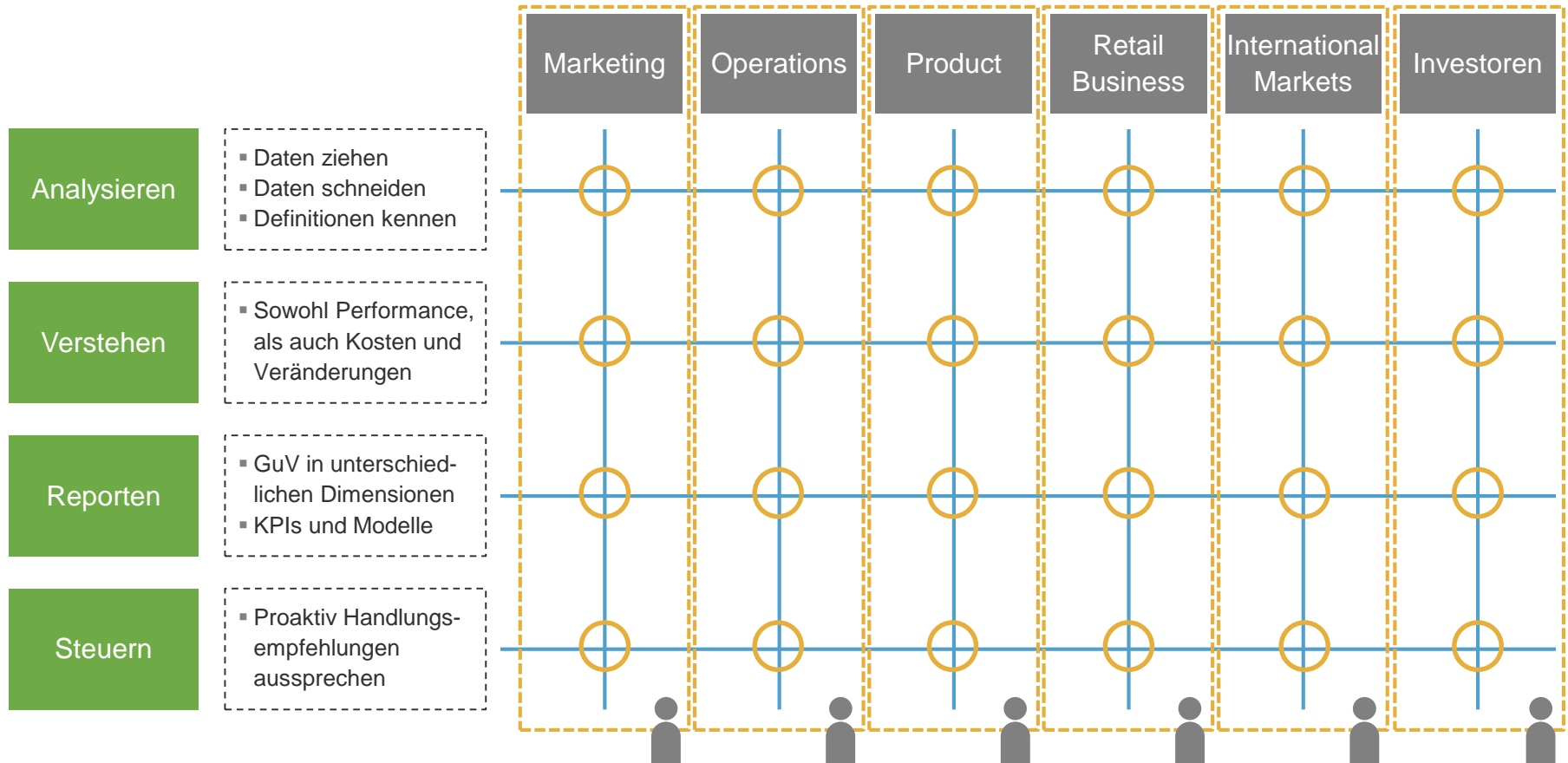
# DIE ABNEHMER DER ARBEIT – INTERNE KUNDEN – BILDEN DIE ZWEITE DIMENSION DER PERSPEKTIVISCHEN STRUKTUR

		Marketing	Operations	Product	Retail Business	International Markets	Investoren
Analysieren	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Daten ziehen</li> <li>▪ Daten schneiden</li> <li>▪ Definitionen kennen</li> </ul>						
Verstehen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sowohl Performance, als auch Kosten und Veränderungen</li> </ul>						
Reporten	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ GuV in unterschiedlichen Dimensionen</li> <li>▪ KPIs und Modelle</li> </ul>						
Steuern	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proaktiv Handlungsempfehlungen aussprechen</li> </ul>						

# DIE ENTWICKLUNG GEHT VON EINER THEMENFOKUSSIERUNG ZU EINER „DOMAINFOKUSSIERUNG“



# DIE ENTWICKLUNG GEHT VON EINER THEMENFOKUSSIERUNG ZU EINER „DOMAINFOKUSSIERUNG“



**Die „internen Kunden“ – Domains – bekommen einen dedizierten Ansprechpartner und dieser betreut sie über „alle“ vier wesentlichen Aufgabenbereiche hinweg**

# DEM VORTEIL DER BESSEREN STEUERUNG STEHEN HERAUSFORDERUNGEN DURCH GEWACHSENE STRUKTUREN

## Vorteile

- Der Verantwortungsbereich des Mitarbeiters **erweitert sich über die gesamte Breite des Aufgabenportfolios**, d.h. von Datendefinition über Analyse und Reporting hin zur aktiven Mitsteuerung
- Die „Domains“ erleben eine **end-to-end Betreuung aus einer Hand**, welches Effizienz und die „Customer Experience“ deutlich steigert
- Durch die tiefgründige und intensive Auseinandersetzung durch diese Struktur gewinnt das Unternehmen ein **besseres, detaillierteres Verständnis der Domain**, wodurch sich der **Business Impact** erhöhen müsste

## Herausforderungen

- Richtige **Definition und Clusterung der Domains** gemäß Synergien und inhaltlicher Sinnhaftigkeit
- Inhaltliche **Zuordnung der Domains** zu den Teammitgliedern, **Auflösen von Inselwissen** und -verantwortlichkeiten
- Sicherstellung des **notwendigen Skillsets je Teammitglied** um eine end-to-end Betreuung möglich zu machen
- „Analysten“: Entwicklung eines besseren **Verständnisses für die gesamte GuV**, z.B. Kosten, Buchungen, etc.
- „Controller“: Entwicklung eines besseren **Verständnisses für die operative Performance** vs. „gebuchte Performance“

# DURCH SELBSTVERSTÄNDNIS DER ROLLE, VERÄNDERUNGSBEREITSCHAFT UND DEM SKILLSET GELINGT DER SHIFT

