

Ratgeber für Board-Portale

Fünf entscheidende Kriterien

Sicherlich wissen Sie bereits, was ein Board-Portal ist. Dass Papier schwer ist und Hacker ein Risiko darstellen, ist für Sie auch nicht ganz neu. Und wahrscheinlich ist Ihnen auch klar, dass Sie bei Board-Portalen zwischen verschiedenen Anbietern wählen können. Was Sie aber vielleicht noch nicht bemerkt haben, ist, dass ein Führungsgremium durch die Zusammenarbeit in einer geschützten Umgebung mit der richtigen Entscheidung sowohl die Governance als auch die Effizienz verbessern kann. Da es viele Anbieter gibt, haben wir hier für Sie die wichtigsten Fragen bei Ihrer Suche in fünf wichtigen Kategorien zusammengefasst. Für Führungsgremien in privaten oder öffentlichen Unternehmen, in gemeinnützigen Organisationen oder in Behörden gilt gleichermaßen, dass eine App, die in allen fünf Kategorien hervorsteht, die elektronische Sicherheit erhöht und eine produktivere Zusammenarbeit im Führungsgremium ermöglicht.



Sicherheit

Sicherheit ist das Top-Thema von Führungsgremien, wenn es um die Entscheidung für eine neue Technologie geht – und das mit gutem Grund. Hacker sind rund um die Uhr aktiv, um elektronische Sicherheitsbarrieren zu durchbrechen und sich Zugang zu den Systemen einer Organisation zu verschaffen und Informationen auszuspionieren, zu stehlen oder zu erpressen. Oft bleiben die Aktivitäten von Hackern unbemerkt und ein Unternehmen bekommt nicht mit, dass seine Sicherheitsvorkehrungen kompromittiert wurden. Wenn Sie eine sichere Lösung wollen, benötigen Sie modernste Sicherheitsmethoden und Verschlüsselungen und nicht einfach nur ein anderes Dateiverwaltungssystem. Allerdings muss der sicherste Weg auch der benutzerfreundlichste sein, da Mitglieder des Führungsgremiums andernfalls vielleicht nach einer (weniger sicheren) Ausweichlösung suchen könnten. Stellen Sie potenziellen Anbietern folgende Fragen:

- ▶ Gab es in Ihrem Unternehmen jemals Sicherheitsverstöße?
Wie haben Sie Benutzer gewarnt?
- ▶ Wie oft lassen Sie Penetrations- und Sicherheitstests durch Dritte durchführen?
- ▶ Welche externen Zertifizierungen haben Sie und seit wann?
- ▶ Wie werden Sie unsere Informationen und sämtliche Notizen, die wir der App hinzufügen, schützen?
- ▶ Wie unterscheidet sich die Sicherheit, wenn die App online oder offline ist?



DAS SOLLTEN DIE ANTWORTEN SEIN ...

- ▶ **Sicherheitsverstöße:** Versuchte Sicherheitsverstöße sind nicht ungewöhnlich. Suchen Sie jedoch nach Anbietern, bei denen noch nie Sicherheitsverstöße aufgetreten sind. Wenn bei einem Anbieter ein Sicherheitsverstoß aufgetreten ist, sollten Sie sicherstellen, dass er seinen Kunden gegenüber offen damit umging und sie regelmäßig darüber informierte, welche Informationen kompromittiert wurden und was er unternahm, um seine Sicherheit zu optimieren. Ein Anbieter sollte seine Sicherheitspraktiken offenlegen und über die angewandten Verfahren umfassend informieren.
- ▶ **Penetrationstests:** Penetrationstests sollten regelmäßig auf allen Ebenen durchgeführt werden. Ein Anbieter, der auf Best Practices setzt, wird mindestens einmal jährlich einen vollständigen Penetrationstest durchführen und mindestens einmal monatlich automatisierte Anwendungs-Penetrationstests ausführen. Darüber hinaus sollten mindestens einmal wöchentlich Untersuchungen auf Schwachstellen erfolgen.
- ▶ **Unabhängige Audits:** SSAE 16 und ISAE 3402 sind die aktuellen Berichte der Kontrollen durch Dienstleistungsunternehmen – ein Muss für jeden Technologieanbieter, der mit sensiblen Informationen umgeht. Darüber hinaus sind exzellente Anbieter auch nach ISO 27001 zertifiziert. Alle diese Buchstaben und Zahlen bedeuten, dass der Anbieter bei der Informationssicherheit eine strenge Linie verfolgt, deren Grundlage eine Vielzahl von Taktiken ist – von Firewalls und Virenprüfungen bis hin zum rechtlichen Schutz und zur physischen Sicherheit. Je länger ein Unternehmen schon zertifiziert ist, desto besser.
- ▶ **Schutz von Kundeninformationen:** Die Daten von Kunden sollten im Rechenzentrum, bei der Übertragung und auf den Geräten des Benutzers mit 256 Bit AES verschlüsselt werden. Ein Anbieter sollte sicherstellen, dass der Umgang und die Speicherung von Verschlüsselungscodes über eine strenge Codeverwaltung erfolgt, bei der Hardware-Sicherheitsmodule zur Anwendung kommen. Jeder Kunde sollte seine eigenen eindeutigen Codes zum Schutz seiner Daten haben.
- **Online- und Offline-Sicherheit:** Im Offline-Modus
- ▶ erlauben einige Apps den Benutzern nur den Zugriff auf PDF-Dateien, die leichter kompromittiert oder in einigen Fällen sogar ganz aus der App entfernt werden können, wodurch die Sicherheit dieser Dokumente dem Zufall überlassen wird. Ihre Sitzungsmappen müssen immer absolut sicher sein, unabhängig davon, wo und wie Sie auf die App zugreifen.

Akzeptanz

Wenn die von Ihnen gewählte App nicht angenommen wird, ist die Investition umsonst und Sie verlieren dadurch eher an Sicherheit. Damit eine App von Ihrem Führungsgremium angenommen wird, muss auf sie über eine Vielzahl von Geräten zugegriffen werden können, sie muss einfach zu bedienen sein und es muss für die App rund um die Uhr Unterstützung erreichbar sein. Die Möglichkeit, Geschäftsleitungs-, Vorstands- und Aufsichtsratsunterlagen wie einen Papierausdruck lesen und mit Kommentaren versehen zu können, ist komfortabel und praktisch zugleich. Durch eine elektronische Sitzungsmappe sollte man genauso einfach blättern können wie durch eine Papierversion, allerdings natürlich mit vielen zusätzlichen Funktionen.

- ▶ Wie können Sie sicherstellen, dass Ihre Lösung für mein Unternehmen geeignet ist?
- ▶ Wie ist Ihr Onboarding-Prozess aufgebaut? Haben Kunden ein dediziertes Kundenzufriedenheitsteam? In welchem Umfang sind Schulungen und Onboarding-Unterstützung im Abonnement enthalten?
- ▶ Bei wie viel Prozent der Kunden scheitert der Umstieg? Bei wie viel Prozent erfolgt der Umstieg nur teilweise (z. B. verwendet das Führungsgremium ergänzend zur Software noch Papierunterlagen)?
- ▶ Wie viel Prozent der Kunden kündigen pro Jahr?
- ▶ Welche Unterstützung bieten Sie Ihren Benutzern?

DAS SOLLTEN DIE ANTWORTEN SEIN ...

- ▶ **Eignung der App:** Für private oder öffentliche Unternehmen, gemeinnützige Organisationen oder Behörden gilt gleichermaßen: Suchen Sie nach einer robusten und dennoch flexiblen App, mit der Sie Ihre derzeitigen Governance-Praktiken beibehalten und in einigen Fällen sogar noch verbessern können und mit der Direktoren ihre Aufgaben noch einfacher und komfortabler erledigen können. Der Anbieter sollte bereits Kunden wie Sie haben. Wenn Sie eine kleine gemeinnützige Organisation sind, fragen Sie nach Referenzen für vergleichbare Einrichtungen. Das gilt auch, wenn Sie ein Fortune-1000-Unternehmen sind.
- ▶ **Onboarding:** Ein erfahrener Anbieter weiß, dass die Akzeptanz jeder neuen Technologie eine Herausforderung darstellt und dass die Onboarding-Erfahrung über den langfristigen Erfolg der App entscheidet. Die Onboarding-Erfahrung sollte nicht nur für jeden Kunden, sondern auch für jeden einzelnen Endbenutzer individuell angepasst werden. Dies umfasst ein Angebot mit verschiedenen Schulungsarten und -formen und, besonders wichtig, unbegrenzte persönliche Schulungen bzw. Schulungen vor Ort.
- ▶ **Akzeptanz- und Schwundquote:** Finden Sie heraus, in wie vielen Führungsgremien Ihrer Kunden komplett papierlos gearbeitet wird. Viele Unternehmen kaufen vielleicht ein Board-Portal, aber es ist wichtig zu wissen, wie viele davon das Ziel der Papierlosigkeit tatsächlich erreicht haben. Fragen Sie auch nach der Schwundquote: Gesamtzahl der Kunden, die jedes Jahr kündigen, geteilt durch die Gesamtanzahl der Kunden. Unternehmen haben viele raffinierte Möglichkeiten, um Schwundquoten besser aussehen zu lassen als sie in Wirklichkeit sind.
- ▶ **Kontinuierlicher Support:** Fortlaufender Support ist für die dauerhafte Akzeptanz des Tools ebenfalls von Bedeutung. Support sollte für die gesamte Vertragslaufzeit ohne zusätzliche Gebühren zur Verfügung gestellt werden – von kurzen Anrufen über tiefgehende Schulungen bis zu Nachschulungen für neue Funktionen.



Ruf und Service

Es werden Dutzende von elektronischen Board-Apps angeboten, was die Wahl deutlich erschwert. Es ist wie beim Kauf eines Autos: Es gibt scheinbar unendlich viele Möglichkeiten, kein Auto gleicht dem anderen. Wie wissen Sie, ob das von Ihnen gewählte Unternehmen Ihre Schwachpunkte tatsächlich versteht und Ihnen bei der Lösung der Probleme Ihres Unternehmens helfen kann? Am Anfang steht ein exzellenter Kundenservice für die Schulung von Administratoren und Endbenutzern. Aber dieser Kundenservice muss auch während der gesamten Vertragslaufzeit eine tragende Säule bleiben, damit alle Benutzer die erforderliche Unterstützung erhalten und die Freude am Produkt nicht verlieren.

- ▶ Wie viele Jahre ist Ihr Unternehmen im Bereich Governance und Technologie bereits aktiv?
- ▶ Welche Auszeichnungen bzw. welche Anerkennung haben Sie für Kundenservice oder App-Benutzerfreundlichkeit erhalten?
- ▶ Wie lauten einige herausragende Kunden in unserer Branche?
- ▶ Wie lange ist die durchschnittliche Wartezeit bei Support-Anrufen?
Ist Ihr Help-Desk an einen Drittanbieter ausgelagert?
- ▶ Welchen Berufsverbänden und Organisationen gehört Ihr Unternehmen an?

DAS SOLLTEN DIE ANTWORTEN SEIN ...

- ▶ **Langjährige Erfahrung:** Entscheiden Sie sich für einen Anbieter, der mindestens zehn Jahre Erfahrung im Bereich Corporate Governance verweisen kann, damit Sie sichergehen können, dass er die drängenden Fragen von Direktoren und Administratoren kennt und sich fachgerecht damit befassen kann. Darüber hinaus sollte der Anbieter über umfangreiche Erfahrung in der Entwicklung von Software verfügen. Wenn Sie Ihr Führungsgremium den Händen eines Anbieters anvertrauen, können Sie nie vorsichtig genug sein.
- ▶ **Auszeichnungen:** Auszeichnungen sind ein wichtiger unabhängiger Maßstab für Leistungen. Suchen Sie nach einem Anbieter, der Ihnen die gleiche erstklassige Unterstützung bietet, die Sie Ihrem eigenen Führungsgremium bieten würden.
- ▶ **Kunden:** Ein Anbieter muss über eine breite und tiefgehende Erfahrung in Ihrer Branche verfügen. Mit einem branchenerfahrenen Anbieter erhalten Sie eine maßgeschneiderte Implementierung, die seit Jahren auf Best Practices und spezialisierte Unterstützung für die Nutzung der App zur Maximierung der Effektivität setzt.
- ▶ **Wartezeit:** Es ist zwingend notwendig, einen Anbieter zu finden, der versteht, wie wertvoll Ihre Zeit und die Ihrer Direktoren ist. Fragen treten aufgrund der Art von Board-Meetings oft außerhalb der Sitzungs- und Arbeitszeiten auf und sind häufig sehr dringend. Setzen Sie nicht auf Anbieter, die nur Rückrufe anbieten oder bei denen die Wartezeit mehr als wenige Sekunden beträgt. Den Support sollte ein echter Experte für die App übernehmen – ein interner Mitarbeiter, der für die effiziente und effektive Lösung von Problemen geschult ist. Ein zu langsamer Support kann zu Sicherheitsrisiken führen, da Mitglieder des Führungsgremiums unter Umständen selbst nach Lösungen suchen, um ein dringendes Problem zu lösen.
- ▶ **Berufsverbände:** Ein Anbieter sollte sich aktiv in der Corporate-Governance-Community engagieren und bereitwillig Best Practices mit seinen Kunden teilen. Hierfür sollte er sich auch in Berufsverbänden wie der Society of Corporate Secretaries, dem National Investor Relations Institute, der National Association of Corporate Directors sowie in anderen Mitgliedsorganisationen Ihrer Branche einbringen.



Governance

Einige Portale bieten Lösungen zur Verbesserung der Governance und der Effizienz. Durch Apps mit auf Governance ausgerichteten Funktionen kann die Zusammenarbeit in Ihrem Führungsgremium produktiver und sicherer gestaltet werden – vom Anzeigen und Signieren von Dokumenten bis zur Möglichkeit, über Abstimmungspunkte abzustimmen und Notizen mit Kollegen zu teilen. Mit einer App, die die Zusammenarbeit von Führungsgremien außerhalb der einberufenen Sitzungen unterstützt, steht Führungskräften zudem mehr Zeit für strategische Aufgaben zur Verfügung. Wenn Direktoren ihre Bewertungen in einer App leichter vornehmen können, kann dieser Prozess dadurch sorgenfreier gestaltet werden. Ein Anbieter muss selbstverständlich auch mit der Gesetzgebung in Ihrem Land vertraut sein. Zum Beispiel ist die Offenlegung ein wichtiges Anliegen und eine App für Führungsgremien sollte in der Lage sein, Bedenken hinsichtlich der Offenlegung auszuräumen.

- ▶ Welche Funktionen zur Verbesserung der Governance stehen unserem Führungsgremium mit Ihrer App zur Verfügung?
- ▶ Welche Art von Governance-Bibliothek können die Kunden mit Ihrer App aufbauen?
- ▶ Welche Möglichkeiten haben Benutzer, um Aktualisierungen in Echtzeit vorzunehmen?
- ▶ Wie oft wird die App um neue Governance-Funktionen erweitert? Welche neuen Funktionen wurden in den vergangenen 12 Monaten eingeführt?

DAS SOLLTEN DIE ANTWORTEN SEIN ...

- ▶ **Governance-Funktionen:** Suchen Sie nach einem Anbieter, der Abstimmungen, schriftliche Zustimmungen und ein robustes Umfragemodul bietet, das die Durchführung von D&O-Umfragen in der sicheren App unterstützt.
- ▶ **Governance-Bibliothek:** Suchen Sie nach einem Anbieter mit ausreichend Speicherkapazität für seine Kunden, die sie für den Aufbau einer robusten Bibliothek von Dokumenten benötigen, auf die Mitglieder des Führungsgremiums zugreifen und verweisen können. Dies können Investorenberichte, Pressemitteilungen, Erfolgsrechnungen und andere Dokumente sein, die Führungsgremien prüfen möchten – alle an einem leicht auffindbaren und sicheren Speicherort und natürlich problemlos durchsuchbar.
- ▶ **Aktualisierungen in Echtzeit:** Damit Direktoren ausreichend Zeit haben, Sitzungsunterlagen vor oder zwischen Sitzungen zu sichten, sollte eine Lösung die entsprechende Flexibilität bieten, veröffentlichte Unterlagen kontinuierlich zu aktualisieren. Die Durchführung dieser Aktualisierungen muss für Administratoren mit einem schnellen und einfachen Austausch von Dokumenten einhergehen. Bei der Durchführung von Aktualisierungen ist sicherzustellen, dass die App keine Notizen, die von Direktoren in den Dokumenten angebracht wurden, entfernt oder falsch platziert.
- ▶ **Neue Funktionen:** Ein Anbieter muss sein Produkt ständig weiterentwickeln. Suchen Sie nach einem Anbieter, der die App fortlaufend optimiert, sowohl in puncto Sicherheit als auch durch allgemeine Funktionsverbesserungen. Kunden nutzen die App zur Optimierung von Governance-Prozessen. Achten Sie daher auf einen führenden Anbieter, der jedes Jahr neue Governance-Funktionen integriert.

WELCHE ARTEN VON ORGANISATIONEN NUTZEN DILIGENT BOARDS?



7 %

Regierung



17 %

Gemeinnützig



25 %

Privat



51 %

Öffentlich

Funktionalität

Die Vorbereitung auf ein Board-Meeting kostet viel Zeit, vor allem, wenn man in mehreren Führungsgremien sitzt. Dokumente werden zwar häufig aktualisiert, doch es kann für Mitglieder des Führungsgremiums schwierig sein, bei all den Änderungen den Überblick zu behalten und die Notizen effektiv zu nutzen. Stellen Sie sich vor, Sie melden sich an Ihrem bevorzugten Gerät an, um sich auf Ihr Board-Meeting vorzubereiten, und erhalten dabei in Echtzeit Benachrichtigungen über alle Änderungen in Ihrer Sitzungsmappe sowie Hinweise zu bearbeiteten oder entfernten Seiten. Das Teilen Ihrer Kommentare mit anderen oder das Löschen von Kommentaren sind weitere wichtige Funktionen. Grundfunktionen wie der Online- oder Offline-Zugang zu Ihren Sitzungsmappen und das Fortsetzen der Arbeit, während auf dem Computer eine Aktualisierung durchgeführt wird, erscheinen einerseits recht einfach, werden aber eventuell von einem potenziellen Anbieter nicht angeboten.

- ▶ Was passiert, wenn Führungskräfte in mehreren Führungsgremien sitzen?
- ▶ In wie vielen Sprachen kann die App verwendet werden?
- ▶ Wie werden Softwareaktualisierungen (wie iOS und Java) ohne Arbeitsunterbrechung für die Benutzer durchgeführt?
- ▶ Welche erweiterten Funktionen bieten Sie an?
- ▶ Kann die App Notizen von Endbenutzern nach einer Sitzung digital vernichten, um so das Risiko einer Offenlegung zu begrenzen?

DAS SOLLTEN DIE ANTWORTEN SEIN ...

- ▶ **Mehrere Anmeldedaten:** Viele Direktoren sitzen in mehreren Führungsgremien. Anbieter intelligenter Apps bieten ihren Kunden die Möglichkeit, mit einer Einmalanmeldung (Single-Sign-On) auf mehrere Sitzungsmappen zuzugreifen.
- ▶ **Aktualisieren von Notizen und Seiten:** Änderungen an Unterlagen vor oder während einer Sitzung sind unvermeidlich. Eine durchdachte Technologie ermöglicht Direktoren, Notizen auch dann zu behalten, wenn Seiten eines veröffentlichten Dokuments bearbeitet oder entfernt werden.
- ▶ **Sprachen:** Anbieter, die weltweit Kunden bedienen, sollten eine Mindestauswahl an Sprachen bieten, aus denen Benutzer ihre bevorzugte für die App, die Schulung und den Support wählen können.
- ▶ **Umgang mit Aktualisierungen:** Bei einer Aktualisierung des Betriebssystems darf der Zugang zu Sitzungsmappen nicht unterbrochen werden. Suchen Sie nach Unternehmen, die iOS-Aktualisierungen reibungslos durchführen können, um Ausfallzeiten in der App zu vermeiden.
- ▶ **Erweiterte Funktionen:** Einige Anbieter bieten zusätzliche Funktionen, die verbesserte Governance-Praktiken unterstützen. Elektronische Unterschriften, Abstimmungen und Umfragen erhöhen die Mobilität der Mitglieder Ihres Führungsgremiums und senken den Verwaltungsaufwand. Andere Funktionen, wie das Teilen von Notizen, können die Zusammenarbeit verbessern, und über eine globale Suche oder eine Dokumentenbibliothek können Mitglieder eines Führungsgremiums an einem zentralen Speicherort schnell auf zahlreiche Informationen zugreifen.
- ▶ **Digitale Vernichtung:** Ein Anbieter sollte seinen Kunden stets die Möglichkeit bieten, alle Notizen und Kommentare von Benutzern zu vernichten, damit keine digitalen Aufzeichnungen zurückbleiben. Das Timing dieser Vernichtung sollte auch vom Kunden gesteuert werden können, entweder automatisch oder bei Bedarf. Alternativ sollte die Lösung so flexibel sein, dass Notizen von Benutzern gegebenenfalls archiviert werden können.

WIE GREIFEN BENUTZER HAUPTSÄCHLICH AUF DILIGENT BOARDS ZU?



5 %

Sonstige mobile Geräte



10 %

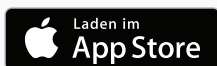
Laptop



85 %

Apple iPad

Die fünf entscheidenden Kriterien mit den dazugehörigen Fragen und Antworten sollen Ihnen als Orientierungshilfe bei der Vielzahl von Board-Portal-Anbietern dienen und Sie bei der Auswahl der für Sie und Ihr Führungsgremium richtigen Lösung unterstützen. Finanzinstitute, Rüstungsunternehmen, öffentliche und private Unternehmen, gemeinnützige Organisationen und Behörden benötigen besten Service, sicherste Daten und bedienungsfreundliche Technologie. Für die effiziente Zusammenarbeit von Führungsgremien unterschiedlichster Größenordnungen sollte zwischen den Sitzungen eine Kommunikation in einer sicheren Umgebung auf einer Vielzahl von Geräten unterstützt werden. Außerdem sollte rund um die Uhr ein IT-Support telefonisch erreichbar sein. Die Entscheidungsfindung in Führungsgremien ist nicht immer leicht. Mit einer elektronischen Board-App wird sie jedoch deutlich einfacher.



Diligent ist eine Marke der Diligent Corporation, registriert in den USA.
Marken von Dritten sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.
© 2016 Diligent Corporation. Alle Rechte vorbehalten.

Nehmen Sie für weitere Informationen
Kontakt mit uns auf oder vereinbaren
Sie direkt einen Präsentationstermin:
E-Mail: info@diligent.com
Telefon: +49 (0) 69 2222 2588
Website: diligent.com