

Fachkonzept

Profil der Firma



Datum: 5.9.2014
Autor: Edy Portmann
Andreas Kurmann
Version: 1.3



Änderungsmanagement

Verantwortlicher	Datum	Bemerkung
Edy Portmann	26.03.2010	Fertigstellung der Version 1.0
Edy Portmann	21.05.2010	Anpassungen an Navigations-Einrichtung Layoutupdate
Edy Portmann	22.06.2010	Logo eingefügt und Anpassungen an Tabellen der Artikel
Andreas Kurmann	10.12.2013	Anpassungen für SSM
Andreas Kurmann	05.09.2014	Diverse Inhalte angepasst



Inhaltsverzeichnis

Änderungsmanagement.....	2
Inhaltsverzeichnis	3
Einführung	4
Beschreibung der iCompany AG.....	5
Hintergrund.....	5
Heutige Situation	5
Mission und Vision	6
Mission	6
Vision und Leitbild 2015	6
Key Figures 2013	6
Organisation.....	7
Kundensicht.....	7
Interne Sicht	7
Filialen.....	9
Hauptsitz Rotkreuz	9
Verkaufszentrum Muttenz	9
Verkaufszentrum Ittigen	9
Verkaufszentrum Winterthur	9
Verkaufszentrum Luzern.....	9
Zentrallager Rothrist	10
Departements.....	10
Geschäftsführung	10
Zentrale Dienste	11
Einkauf.....	11
Marketing.....	11
Finanzen.....	11
Human Ressourcen	11
Verkauf	12
Lager und Logistik	12
Angestellte.....	13
Organisationsdiagramme	14
Produkte & Dienstleistungen.....	14
Vertriebsstruktur & Absatzkanäle	15
Prozess-Landschaft der iCompany	16
Kernprozesse Vertrieb.....	17
Beratung & Verkauf in Filiale oder Competence Center	17
Verkauf aus Web Shop	18
Service / Reparatur von Musikinstrumenten (on site)	19
Service / Reparatur in Service Atelier	20
Kernprozesse Beschaffung	21
Beschaffung basierend auf Rahmenverträgen.....	21
Einzelartikel-Beschaffung mit Zwischenlagerung.....	21
Einzelartikel-Beschaffung mit Direktlieferung (Streckengeschäft).....	22
Kernprozesse Lager	23
Identifizierte Rollen und Zuordnung zur Organisation	23
Produkte und Dienstleistungen	25
Gehandelte Gegenstände	25
Lieferanten	27
Banken.....	27



Einführung

Dieses Dokument dient der Einführung in verschiedene Informatikmodule der Hochschule Luzern – Technik und Architektur (HSLU-T&A). Die Hochschule möchte durch das Erstellen einer virtuellen Unternehmung die Informatikmodule besser miteinander verweben und damit die Ausbildungsqualität steigern. Die virtuelle Unternehmung trägt den Namen iCompany AG und wird als Schweizer Handelsunternehmen im Musik-Bereich konzipiert.

iCompany ist eine virtuelle Unternehmung, welche als Handelsunternehmen im Musikbereich konzipiert ist. Diese Unternehmung dient an der HSLU-T&A als praktische und möglichst realitätsnahe „Übungsanlage“ für die Lehre

Mit dem vorliegenden Dokument werden die Geschäftsprozesse der Handelsfirma iCompany für den Vertriebs- und Beschaffungsbereich beschrieben. Soweit notwendig, wird auch auf angrenzende Bereiche wie das Produkt Portfolio, die Vertriebsstruktur und Absatzkanäle, wie auf die Aufbauorganisation eingegangen.

Ziel des Dokumentes ist es, die iCompany Geschäftsprozesse auf Toplevel aufzuzeigen um als Teil des sogenannten Fachkonzeptes den betriebswirtschaftlichen Rahmen für die Implementierung zu schaffen.

Die Geschäftsfelder der iCompany umfassen

- den Vertrieb von Musikinstrumenten (inkl. Zubehör),
- Tonträgern (CDs und MP3-Dateien),
- Büchern und
- allgemeinen Dienstleistungen.

Als ERP-System wird im Rahmen dieser Projektarbeit Microsoft Dynamics NAV 2009 eingesetzt.



Beschreibung der iCompany AG

Hintergrund

Stellen wir uns ein familiär-freundschaftliches Musizieren vor, in einem Bürgershaus kurz nach 1800. Man singt, spielt auf der Harfe oder dem Hammerklavier, plaudert dazwischen, tauscht Ideen aus. Die Zeit ist im Umbruch, in diesem von Napoleon dominierten Europa, aber auch in der Schweiz. Neue Weltbilder entstehen, selbst im Kleinen, etwa in der Pädagogik: Johann Heinrich Pestalozzi sucht alternative Wege der Menschenbildung. Und in der Musik bricht nach Mozarts Tod und mit den forschenden Talenten wie Ludwig van Beethoven eine neue Epoche an, es gibt vieles zu entdecken.

Am 11. Januar 1895 notiert Hans Felder seinen ersten Klavierverkauf in ein kleines, blaues Milchbüchlein. Das Pianohaus Felder steht an der Schützenstrasse. Kurz darauf wird das Hennenhaus übernommen.

Anfangs zwanziger Jahre spielt Wilhelm Backhaus das erste öffentliche und vom Pianohaus veranstaltete Konzert. Weitere folgen mit Künstlern wie Cortot, Casadeus, Erdmann, Paderewski, Heifetz, Giesecking. Die Veranstaltungstätigkeit initiiert 1928 die Gründung der Konzertgesellschaft Luzern.

Ende 1950 übernimmt die dritte Generation, Peter und Hans Felder Jun., die Geschäftsleitung.

Heutige Situation

1995 feiert das Pianohaus Felder seinen 100. Geburtstag. Hans und Peter Felder ziehen sich aus der operativen Geschäftsleitung zurück. Als Verwaltungsräte stehen sie jedoch dem Unternehmen weiterhin zur Verfügung und schreiben somit weiterhin Geschichte.

Nach einem turbulenten Start ins neue Jahrtausend wird im Jahr 2000 das Pianohaus Felder an die iCompany verkauft, welche sich stark im Verkauf von Tonträger betätigt. Zusammen werden unter dem Namen iCompany weitere Musikinstrumente ins Sortiment aufgenommen. Ausstellungsräume werden in verschiedenen Teilen der Deutschschweiz gekauft. Das Sortiment beinhaltet jetzt Musikinstrumente aller Art und Tonträger.



Mission und Vision

Mission

Als Mission hat sich die Firma iCompany die Lieferung des Besten Services im Bereich Musik auf die Fahne geschrieben. Sie will der Musikanbieter erster Hand der Schweiz werden. Die iCompany entwickelt sich zum besten und erfolgreichsten Handelsunternehmen der Schweiz in Sachen Musik.

Vision und Leitbild 2015

Die iCompany entwickelt sich zum besten und erfolgreichsten Handelsunternehmen der Schweiz in Sachen Musik für den gehobenen Anspruch im Bereich Musikinstrumente, Musikalien (Noten) und Fachbücher aber auch beim Musikangebot auf CD, DVD und MP3.

Um sich zu profilieren, arbeitet die iCompany mit der Hochschule Luzern zusammen, um den Studenten den Betrieben und Aufbau eines Musikladens näher zu bringen. An der Hochschule Luzern Technik und Architektur wird dazu die iCompany in die Studiengänge ICT Business Solutions und Softwaresystems eingebunden.

Bis im Jahr 2015 werden auch Schnittstellen zum Studiengang Wirtschaftsingenieur Innovation und zur Hochschule Luzern Wirtschaft realisiert werden.

Key Figures 2013

Umsatz:	n.n.
Mitarbeiter:	> 300
Branche:	Detailhandel Musikinstrumente und Musikalien und Musik
Organisation:	4 Filialen, 5 Competence Center, 2 Service Atelier, 1 Zentral-Lager, Hauptsitz in Rotkreuz ZG



Organisation

Kundensicht

Die Kernkompetenz des Unternehmens liegt in der Beratung, dem Verkauf und Service bis hin zur Reparatur und Restauration von Musikinstrumenten aller Art.

Da dieses Geschäft sehr stark von einer treuen, wiederkehrenden Kundenbeziehung lebt, ist eine bewusst lokale Präsenz von ausschlaggebender Bedeutung.

Dies führt zur Organisation des Beratungs- und Verkaufsgeschäfts mittels Filialen in den Ballungszentren.

Um andererseits höchst kompetente Beratung anbieten und ein repräsentatives Sortiment führender Musikinstrument-Marken zeigen zu können, bestehen regionale Competence-Center (z.B. für Tasteninstrumente in Rotkreuz), welche organisatorisch jeweils einer Filiale zugeordnet sind.

Gesamtheitliche und kompetente Service- und Reparaturleistungen bis hin zur originalgetreuen Restauration von Sammlerstücken werden durch hochqualifiziertes und erfahrenes Personal in Service-Ateliers wie zum Beispiel für Blas- und Schlaginstrumente sichergestellt. Für Tasteninstrumente kümmert sich neben den herkömmlichen Techniker auch noch ein Experte als Cheftechniker um die Kunden.

Zudem steht ein „on site“ Stimm- und Reparatur-Dienst, beispielsweise für schwer transportierbare Instrumente, schweizweit via Hotline für die Kunden bereit.

Die Homepage www.icompany.ch bietet zusammen mit dem integrierten Web Shop nicht nur ein umfassendes Angebot an Informationen zu musikalischen Events und Veranstaltungen, einen Überblick über qualitative hochstehende Occasions-Instrumente, sondern auch eine einfache und bequeme Möglichkeit Notenausgaben, Fachbücher, CD, DVD, Songs im MP3 Format bis hin zu einfachen Musikinstrumenten rund um die Uhr zu beschaffen.

Interne Sicht

Die iCompany AG besteht juristisch aus einer handelsrechtlichen Einheit mit Hauptsitz in Rotkreuz ZG.

Die Geschäftsleitung setzt sich zusammen aus den Bereichen Marketing, Verkauf Schweiz, Logistik & Service, Finanzen & IT sowie Human Resources.

Die Filialen der iCompany sind im Grossraum der grössten Deutschschweizer Städte verteilt. Die Filialen sind (mit Ausnahme der Hauptfiliale in Luzern) alle in der Agglomeration grosser Städte angesiedelt. Damit können wir sicherstellen, dass die Mietpreise unserer Filialen möglichst tief bleiben. Filialen an bester Lage im Zentrum einer Grossstadt wären kaum wirtschaftlich, da wir für die Ausstellung unserer Geräte in der Regel viel Platz benötigen. Die Platzierung der Filialen ist jedoch so gewählt, dass sie innert weniger Autominuten aus den grösseren Städten erreichbar sind.

Zu den kundennahen Filialen kommen noch zwei weitere Niederlassungen hinzu. Unser Hauptlager einerseits und die Verwaltung & Administration andererseits.



Da wir unsere Filialen mit LKW beliefern, ist es sinnvoll, wenn wir unser Lagergebäude in Rothrist (AG) platzieren. Nahe der Autobahnkreuzung zwischen der A1 (Zürich – Bern) und der A2 (Basel – Luzern) ist Rothrist verkehrstechnisch ausgezeichnet erschlossen. So können wir alle unsere Filialen innerhalb einer Stunde erreichen. Nebst dem eigentlichen Warenlager befinden sich hier auch unser Reparaturzentrum und das Sound-Lab. Die Idee ist, dass die LKW nach erfolgter Auslieferung jeweils defekte Musikinstrumente zurück ins Hauptlager transportieren. So können Leerfahrten vermindert werden. Aufgrund der zentralen Lage arbeiten hier auch die Service-Techniker, welche Dienstleistungen direkt beim Kunden (wie z.B. Stimmen) erbringen.

In Rotkreuz (ZG) liegt schliesslich unser Verwaltungs- und Administrations-Gebäude. Diese Gemeinde befindet sich im Kanton Zug und ist steuertechnisch vorteilhaft. Ausserdem ist der Standort gut mit dem öffentlichen und privaten Verkehr erreichbar.

Der Verkauf Schweiz gliedert sich wie folgt:

- Filiale LU in Luzern mit Competence Center (CC) für Streichinstrumente
- Filiale ZH in Winterthur mit einem CC für HiFi
- Filiale BE in Ittigen mit CC für Zupfinstrumente
- Filiale BA in Muttenz mit CC für Blas- und Schlaginstrumente
- Filiale Rotkreuz mit einem CC für Tasteninstrumente und einem Sound-Lab

Zusätzlich dem Verkauf angegliedert ist die inhaltliche und operative Abwicklung des Web Shops, der Kundensupport (Telefon, Email usw.) und der Empfang am Hauptsitz in Rotkreuz.

Logistik & Service ist verantwortlich für:

- die optimierte Beschaffung sowie Lagerung sämtlicher Artikel
- die Gewährleistung des „on site“ Reparatur- und Stimm-Services
- das Service Atelier für Piano, Streich- und Zupfinstrumente
- das Service Atelier für Blas- und Schlaginstrumente

Der gesamte Bereich ist am Standort des Hauptlagers in Rothrist konzentriert.

Das Hauptlager in Rothrist bildet zusammen mit allen Filialen ein virtuelles Zentrallager für Musikinstrumente, Tonträger und Musiknoten und Fachbücher. Aus dem virtuellen Lager heraus erfolgt die Wareneuteilung dynamisch durch den Filialverkauf oder den Web Shop.

Der Bereich Finanz & IT umfasst neben den klassischen Funktionen, die strategisch und operative IT Unterstützung, sowie das Facility Management für den Hauptstandort in Rotkreuz.



Filialen

Im folgenden Abschnitt wird kurz auf die einzelnen Filialen eingegangen. Abbildung 1 zeigt farblich unsere Standorte auf der Schweizer Landkarte auf. Die roten Punkte (Ittigen, Luzern, MuttENZ, Winterthur) markieren unsere Verkaufstandorte. Der grüne Punkt (Rotkreuz) verdeutlicht unseren Hauptsitz. Der blaue Punkt (Rothrist) zeigt das Zentrallager.

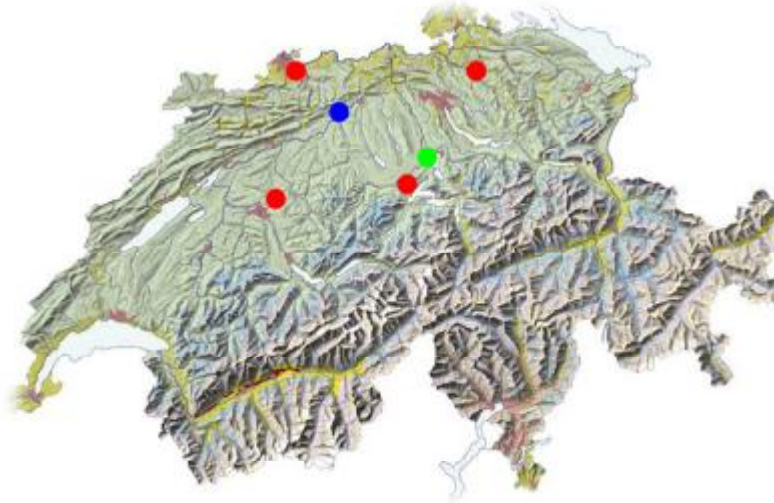


Abbildung 1: Filialenübersicht

Hauptsitz Rotkreuz

Der Hauptsitz in Rotkreuz hat die grösste Ausstellungsfläche und deshalb werden hier grosse Instrumente wie Flügel, Pianos, Klaviere gezeigt. Wegen der komplexen Technik der Tasteninstrumente kümmert sich hier auch ein Cheftechniker um die Wünsche der Kunden. Zudem ist hier der Back Office-Bereich angesiedelt.

Die vier Filialen in MuttENZ (BL), Ittigen (BE), Winterthur (ZH) und Luzern (LU) unterstehen einem Verkaufsleiter Schweiz, welcher sein Büro ebenfalls in Rotkreuz hat.

Verkaufszentrum MuttENZ

In MuttENZ befindet sich das Ausstellungszentrum für Blas- und Schlaginstrumente.

Verkaufszentrum Ittigen

In Ittigen befindet sich das Ausstellungszentrum für Zupfinstrumente.

Verkaufszentrum Winterthur

In Winterthur befindet sich das Ausstellungszentrum für HiFi-Anlagen.

Verkaufszentrum Luzern

In Luzern befindet sich das Ausstellungszentrum für Streichinstrumente.



Zentrallager Rothrist

Das Zentrallager ist in Rothrist angesiedelt und beinhaltet nebst der Lagerverwaltung auch eine Reparaturwerkstatt, einen Stimm-Service und ein Sound-Lab. Das Sound-Lab beschäftigt sich mit dem idealen Ton. Hier wird auf Wunsch jedes Instrument nach strengen Vorschriften gestimmt und auf andere Instrumente abgestimmt. Zudem ist hier auch eine Testumgebung aufgebaut, um musikalische Tests vorzunehmen.

Departements

Die Aufbauorganisation der iCompany ist in drei Hauptbereiche unterteilt. Die grün eingefärbten Abteilungen sind dabei hauptsächlich im Back Office-Bereich angesiedelt und befinden sich am Hauptsitz in Rotkreuz.

Das Zentrallager ist in Rothrist (orange eingefärbt) angesiedelt und beinhaltet nebst der Lagerverwaltung auch eine Reparaturwerkstatt, einen Stimm-Service und ein Sound-Lab. Das Hauptgeschäft der iCompany ist der Verkauf von hochwertigen Musikinstrumenten und –Erlebnisse und nicht unbedingt Dienstleistungen für den Kunden. Dennoch werden diverse Dienstleistungen für den Kunden erbracht, zumal sich die iCompany als die Nummer 1 in Sachen Musik versteht.

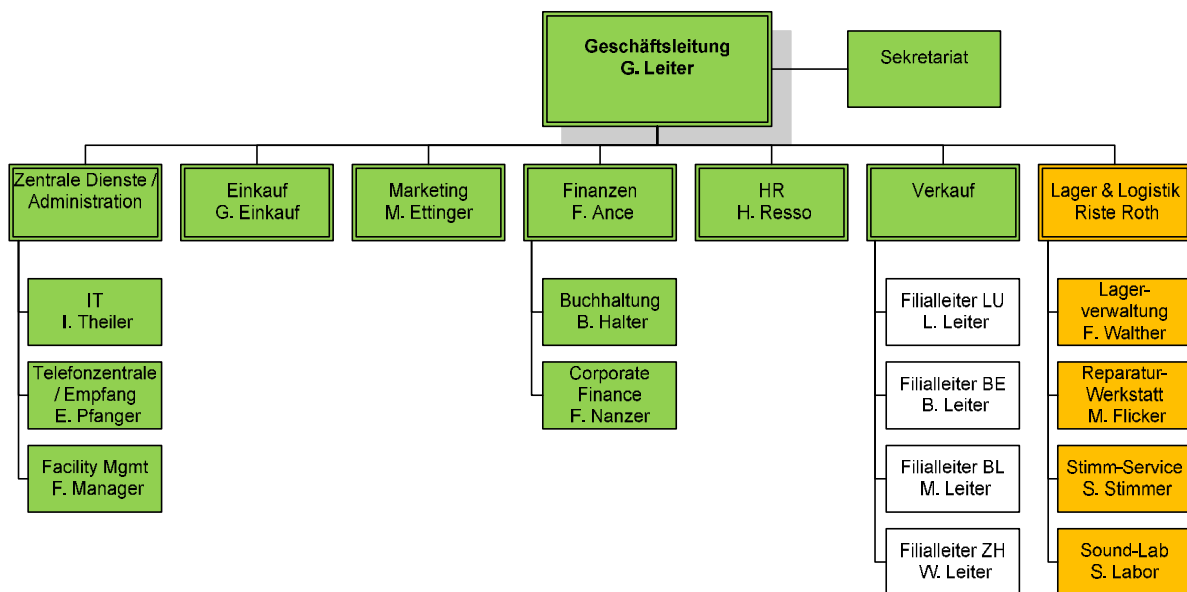


Abbildung 2: Organigramm der iCompany

Die vier Filialen in MuttENZ (BL), Ittigen (BE), Winterthur (ZH) und Luzern (LU) unterstehen einem Verkaufsleiter Schweiz, welcher sein Büro ebenfalls in Rotkreuz hat.

Geschäftsführung

Um die Geschäftsführung schlank zu behalten, sind nur eineinhalb Stellen involviert. Die Geschäftsführung beinhaltet dabei die Stelle der Geschäftsleitung (Gessica Leiter) mit Sekretariat (Assis Tente).



Zentrale Dienste

Die Zentralen Dienste stellen alle Dienste für den Betrieb der iCompany zur Verfügung und stehen unter der Leitung des IT Leiters (Ivan Theiler). In der Funktion des IT Leiters stehen dem Leiter der Zentralen Dienste (Ivan Theiler) ein Assistenten (Young Sterchi) und ein Webshopverantwortlicher (Massimo Weber) zur Verfügung. Eine weitere Abteilung ist die Telefonzentrale und der Empfang. Dem Leiter der Telefonzentrale /Empfang (Emanuel Pfanger) stehen eine Empfangsdame (Tania Reder) und eine Telefonist (Theodor Reding) zur Seite.

Die letzte Abteilung der Zentralen Dienstleistungen ist das Facility Management mit einem Leiter (Fabio Manger) und seiner Assistentin (Facilita Mangold) bestückt.

Einkauf

Der Einkauf beschäftigt sich mit der Beschaffung von Rohmaterialien und fertig gestellten Instrumenten. Der Leiter des Einkaufs ist G. Einkauf.

Marketing

Marketing ist der Unternehmensbereich, der den engsten Kontakt zum Kunden hat und der damit an der Quelle der unternehmerischen Wertschöpfung steht. Von den Marketingaktivitäten hängt es ab, wie viel Gewinn ein Unternehmen am Markt erwirtschaftet. Das Marketing beinhaltet den Leiter Marketing (Mark Ettinger) und seiner Assistentin (Marion Ketting) zu 50 Prozent.

Finanzen

Unter Finanzen werden alle Aktivitäten „rund um Zahlen“ verstanden. Dazu gehörte neben der (Finanz-)Buchhaltung und dem daraus abgeleiteten Jahresabschluss auch die Kalkulation (Betriebsbuchhaltung). Regelmässig wird auch die Finanzwirtschaft abgedeckt. Die Abteilung Finanzen ist zweigegliedert in die Buchhaltung und ins Corporate Finance.

Der Leiter der Buchhaltung (Bruno Halter) wird durch eine Assistentin (Lily Buchhalter) unterstützt

Der Leiter des Corporate Finance (Fin Ance) wird durch eine Assistentin (Fin Nanzer) unterstützt

Human Ressourcen

Das Human Ressource Department besteht aus einem Leiter (Humma Resso) und einer Assistentin zu 50 Prozent (Assista Ressou).



Verkauf

Der Verkauf beschäftigt sich in erster Linie mit der Absatzplanung und der Akquise. Im Weiteren sind die Aufgaben der Distributionspolitik und einer zielgerichteten Rhetorik gemeint. Der Verkauf der iCompany ist dabei in die Regionen Luzern, Ittingen, Muttenz und Winterthur unterteilt.

Die Region Luzern hat einen Leiter (Lukas Leiter) und einen Angestellten (Ernesto Lutz).

Die Region Ittingen hat einen Leiter (Beno Leiter) und eine Angestellte (Cecilia Berner).

Die Region Muttenz hat eine Leiterin (Murielle Leiter) und einen Angestellten (Antoine Mutte).

Die Region Winterthus hat einen Leiter (Winnie Leiter) und einen Angestellten (Win Thurer).

Lager und Logistik

Das Lager und die Logistik beschäftigen sich mit der Lagerhaltung und der Auslieferung von Produkten der iCompany zum Kunden.



Angestellte

Abteilung	Bereich	Funktion	Arbeitsort	Vorname	Name
Geschäftsleitung					
	Geschäftsleitung	Geschäftsleiterin	Rotkreuz	Jessica	Leiter
	Sekretariat	Chefsekretärin	Rotkreuz	Assis	Tente
	HR	Leiter Human Ressources	Rotkreuz	Reto	Suter
		Human Ressources Assistent (50%)	Rotkreuz	Assista	Resso
Zentrale Dienste					
	IT	Leiter IT	Rotkreuz	Ivan	Theiler
		IT Assistent	Rotkreuz	Young	Sterchi
		Verantwortlicher Internet/Webshop	Rotkreuz	Massimo	Weber
	Telefonzentrale/Empfang	Leiter Telefonzentrale/Empfang	Rotkreuz	Emanuel	Pfanger
		Empfangsdame	Rotkreuz	Tanja	Reder
		Telefonist (50%)	Rotkreuz	Theodor	Reding
	Facility Management	Facility Manager	Rotkreuz	Fabio	Manger
		Assistentin Facility Management	Rotkreuz	Facilita	Mangold
Einkauf					
	Einkauf	Leiterin Einkauf	Rotkreuz	Gina	Einkauf
	Einkauf	Sachbearbeiterin Einkauf	Rotkreuz	Einat	Kaufmann
Marketing					
		Leiter Marketing	Rotkreuz	Mark	Ettinger
		Assistentin Marketing (50%)	Rotkreuz	Marion	Ketting
Finanzen					
	Buchhaltung	Leiter Buchhaltung	Rotkreuz	Bruno	Halter
		Assistentin Buchhaltung	Rotkreuz	Lily	Bucher
	Corporate Finance	Finanzchef	Rotkreuz	Franc	de Money
		Assistent Finanzen	Rotkreuz	Finn	Nanzer
Verkauf					
	Filiale Luzern	Filialleiter LU	Luzern	Lukas	Leiter
		Angestellte LU	Luzern	Ernesto	Lutz
	Filiale Ittigen	Filialleiter BE	Ittigen	Beno	Leiter
		Angestellte BE	Ittigen	Cecilia	Berner
	Filiale Muttentz	Filialleiter BL	Muttentz	Murielle	Leiter
		Angestellte BL	Muttentz	Antoine	Mutterer
	Filiale Winterthur	Filialleiter ZH	Winterthur	Winnie	Leiter
		Angestellte ZH	Winterthur	Winfried	Thurer
Lager & Logistik					
	Lagerverwaltung	Lagerverantwortlicher	Rothrist	Riste	Roth
		Lagerverantwortung Stellvertreter	Rothrist	Ferdinand	Walther
	Reparaturwerkstatt	Leiter Reparatur	Rothrist	Marco	Flicker
		Instrumentenbauerlehrling	Rothrist	Thomas	Stifter
	Stimm-Service	Verantwortlicher Stimmservice	Rothrist/Schweiz	Steve	Stimmer
		Assistent Stimmservice	Rothrist/Schweiz	Tom	Diener
	Sound-Lab	Verantwortlicher Soundlab	Rothrist	Sandro	Labor
		Assistent Soundlab (50%)	Rothrist	Hardy	Rocker
	Shuttlebus	Lieferdienst/Shuttlebus	Rothrist/Schweiz	Bus	Fahrer
		Lieferdienst/Shuttlebus	Rothrist/Schweiz	Farin	Busch

Tabelle 1: Übersicht über die Angestellten



Organisationsdiagramme

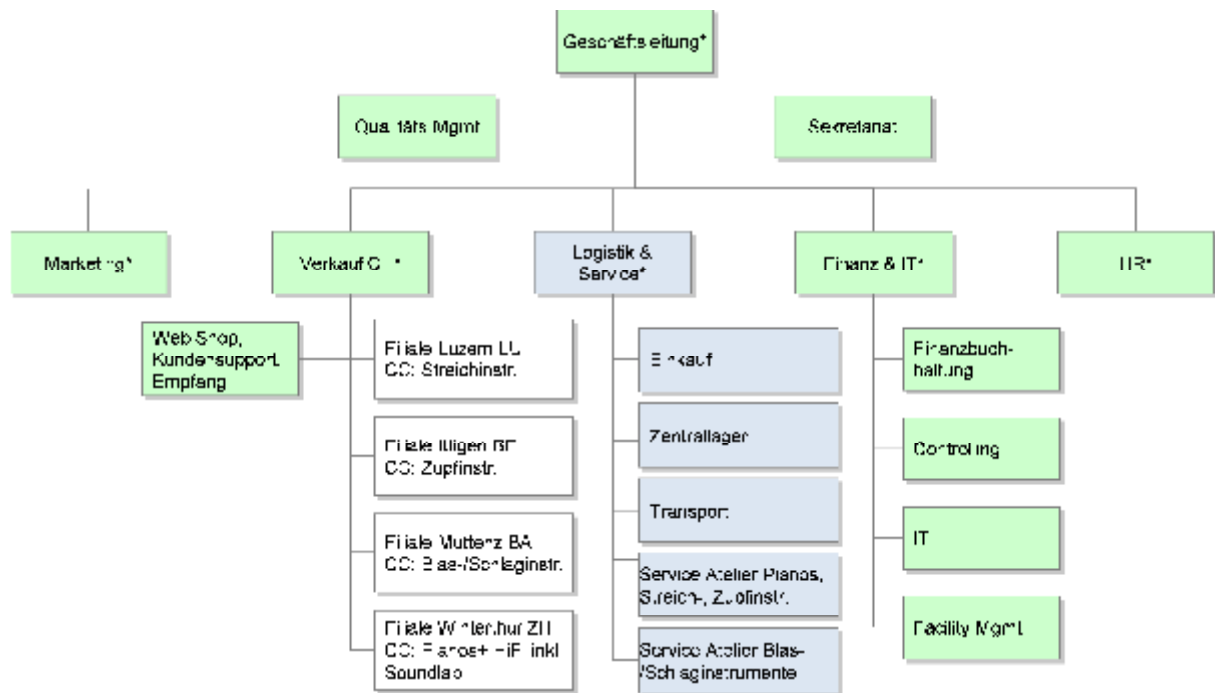


Abbildung 3: Graphische Darstellung der iCompany.

Die einzelnen Filialen der iCompany werden in der Abbildung 3 graphisch dargestellt. Die Darstellung zeigt das Gefüge der einzelnen Stellen der Organisation der iCompany. Der Hauptsitz ist dabei den anderen Stellen übergeordnet, jedoch steht jede Stelle mit den anderen Stellen in Kontakt. Die Hierarchie der iCompany lässt sich aus dem Organigramm in der Abbildung 2 ablesen.

Produkte & Dienstleistungen

Das Produkt- und Dienstleistungsportfolio der iCompany umfasst ein breites Waren- und Dienstleistungsangebot aus dem Musikbereich und setzt damit Massstäbe im Handel und der Betreuung eines anspruchsvollen Musik Klientel's.

Es umfasst zurzeit die folgenden Produktkategorien:

- Musikinstrumente (Kauf, Miete/Kauf, Schnuppermiete)
 - Piano, Digital-Piano/Keyboard
 - Streichinstrumente
 - Zupfinstrumente
 - Blasinstrumente
 - Schlaginstrumente
- Tonträger
 - CD, DVD, MP3
- Musiknoten & Bücher
- Hi-Fi
 - Hi-Fi Anlagen und Lautsprechersysteme (High End Segment)
 - MP3 Player
- Service/Reparatur
 - Flügel und Klavier
 - Holz- und Blechblasinstrumente



- Streich- und Zupfinstrumente
- Hi-Fi
- Vermietung Soundlab

Vertriebsstruktur & Absatzkanäle

Die Produkte und Dienstleistungen der iCompany werden über das Filialnetz, sowie zunehmend über den Internet Web-Shop verkauft.

Da gemäss Kundenumfrage eine kompetente Beratung und ein erstklassiger Service insbesondere bei Musikinstrumenten der Spitzenklasse vom Kunden erwartet und geschätzt wird, stehen heute bereits 5 regionale Competence Center integriert in den entsprechenden Filialstandorten bereit. Damit ist es möglich eine umfassende Beratung quer durchs gesamte Sortiment des entsprechenden Competence Centers inklusive musikalischen „Testgenuss“ im Rahmen des Beratungs- und Verkaufsgesprächs anzubieten.

Produkte/Dienstleistungen	Filialverkauf	Web Shop	Telefon/email Support
Musikinstrumente	Gesamtsortiment in allen Filialen Kompetenz-Zentren sind: • LU: Streichinstrumente • ZH: Pianos + HiFi • BE: Zupfinstrumente • BA: Blas- und Schlaginstrumente	<ul style="list-style-type: none"> • Nur Einstiegs-Instrumente wie Blockflöten • Ausschreibung von Occasionen 	Anfragen
Tonträger (CD, DVD, MP3)	Gesamtsortiment in allen Filialen	Gesamtsortiment	Anfragen/Bestellungen
Musiknoten & Bücher	Gesamtsortiment in allen Filialen	Gesamtsortiment	Anfragen/Bestellungen
Hi-Fi	ZH: Winterthur	Occasionsanlagen	Anfragen
Service + Reparatur	<ul style="list-style-type: none"> • Service/Reparaturentgegennahme (z.H. Service Atelier) • Bestellung On Site Service 	Bestellung „on site“ Service	Bestellung „on site“ Service

Abbildung 4: Produkte und Absatzkanäle



Prozess-Landschaft der iCompany

Die Prozess-Landschaft der iCompany beinhaltet neben den Kernprozessen Vertrieb, Beschaffung und Lager ebenfalls Management und Support Prozesse wie nachfolgend dargestellt.

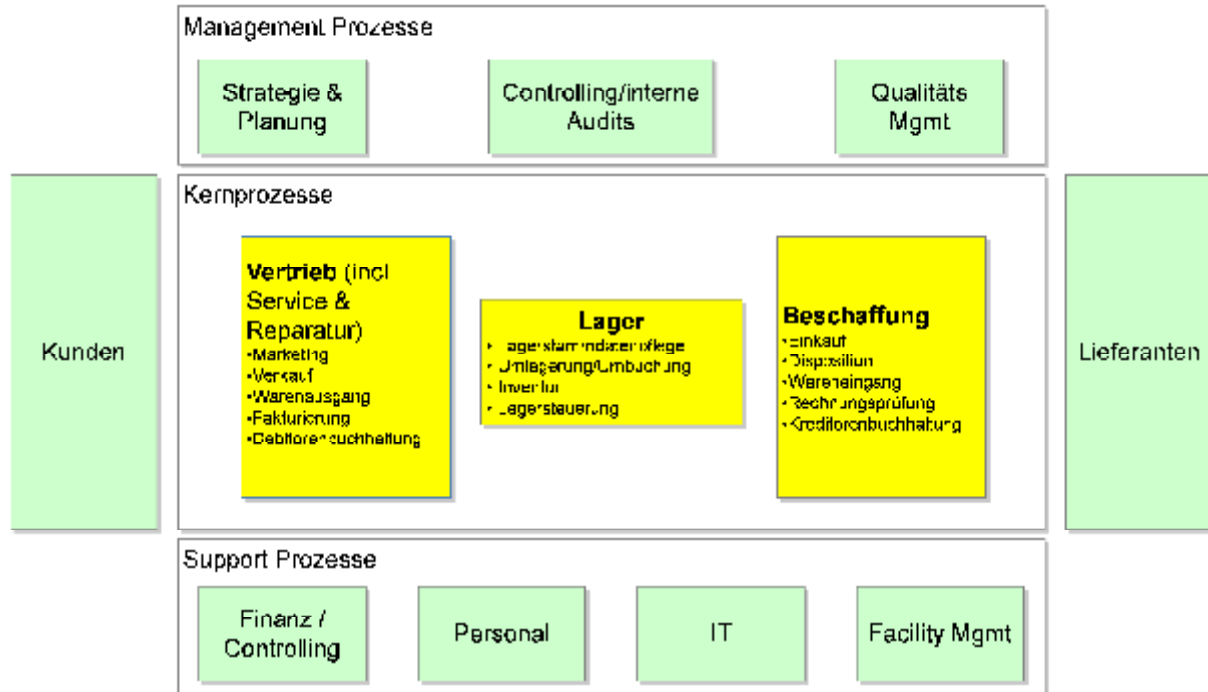


Abbildung 5: Hauptprozesse der iCompany



Kernprozesse Vertrieb

Überblick Vertriebsprozess (generisch)



Abbildung 6: Vertriebsprozess prinzipiell

Wie wichtigsten Businessprozesse innerhalb des Vertriebs der iCompany sind:

- der Beratung- / Verkaufsprozess in der Filiale + Competence Center
- der Verkauf via Internet / Webshop
- der Service und Reparaturprozess beim Kunden (on site)
- der Service und Reparaturprozess im entsprechenden internen Service Atelier

Absatzkanäle	Geschäftsvorfälle	Vertriebs-Prozesse
Filialverkauf	<ul style="list-style-type: none"> • Verkauf & Lieferung Piano • Verkauf Musikinstrumente, Tonträger, Musiknoten, Bücher • Beratung/Verkauf HiFi (nur ZH) • Occasionsberatung/Verkauf • Service/Reparaturentgegennahme • Beanstandung, Reklamation 	<ul style="list-style-type: none"> • Beratung/Verkauf in Filiale oder CC • Verkauf aus Web-Shop
Web Shop	<ul style="list-style-type: none"> • Verkauf von CD, DVD, MP3, Musiknoten, Bücher & Bücher, Einstiegs-Instrumente etc. • Occasionsinstrumente anpreisen • News, Konzerthinweise, Hitlists, Artikelbewertung etc 	<ul style="list-style-type: none"> • Service / Reparatur von Musikinstrumenten (on site)
Telefon/email Support	<ul style="list-style-type: none"> • Kunden Beratung/Unterstützung via email, Telefon • Bestellung Stimmservice • Service/Reparatur Anfrage 	<ul style="list-style-type: none"> • Service / Reparatur in Service Atelier

Abbildung 7: Vertriebsprozesse & typische Geschäftsvorfälle

Beratung & Verkauf in Filiale oder Competence Center

Der typische Verkauf eines hochwertigen Musikinstrumentes wie eines Klaviers oder Flügels wird entscheidend geprägt durch eine kompetente Beratung und die Möglichkeit einer Spiel- beziehungsweise Hörprobe.

Ein erstes Beratungsgespräch findet meist durch einen kompetenten Verkäufer dieser Instrumentenkategorie in einer Filiale statt. Alternativ dazu, kann der Kunde vom Besuch des entsprechenden Competence Centers überzeugt werden.

Der eigentliche Verkaufsprozess läuft wie nachstehend dargestellt recht klassisch ab. Speziell für diese Branche ist die Möglichkeit ein Instrument zu mieten oder via Mie-

te/Kauf zu erwerben. Besonders bei Pianos wird nach Möglichkeit auch ein Servicevertrag mitverkauft, der je nach Typ, mehr oder weniger Serviceleistungen beinhaltet. Die iCompany bietet 3 verschiedene Service-Vertragskategorien an:

- Standard: Stimm und Reinigungs-Service einmal jährlich
- Silber: Stimm- und Reinigungs-Service zweimal pro Jahr
- Gold: Stimm- und Reinigungs-Service durch Cheftechniker

Piano werden in jedem Fall durch eine Spezialfirma zu Lasten des Käufers vor Ort geliefert, was ebenfalls die Versicherung der entsprechenden Transport Risiken beinhaltet.

Bei allen anderen Instrumenten besteht jeweils die Möglichkeit einer Vorortlieferung. Da im Besonderen bei teuren Instrumenten wie Piano in der Regel keine Lagerhaltung besteht, erfolgt die Lieferung durch den Transporteur direkt zum Kunden (Streckengeschäft).

Im Falle der Vorortlieferung erfolgt die Bezahlung in der Regel gegen Rechnung, bei Instrumenten, welche ab Filiale oder Competence Center mitgenommen werden, erfolgt die Bezahlung meist via Kredit Karte oder iCompany Kundenkarte oder in bar. Um höchste Kundenzufriedenheit zu erreichen, findet bei einem Instrumentenverkauf ab einem definierten Betrag, eine telefonische Kundenbefragung im Zeitraum 30 Tage nach Erhalt der Ware statt.

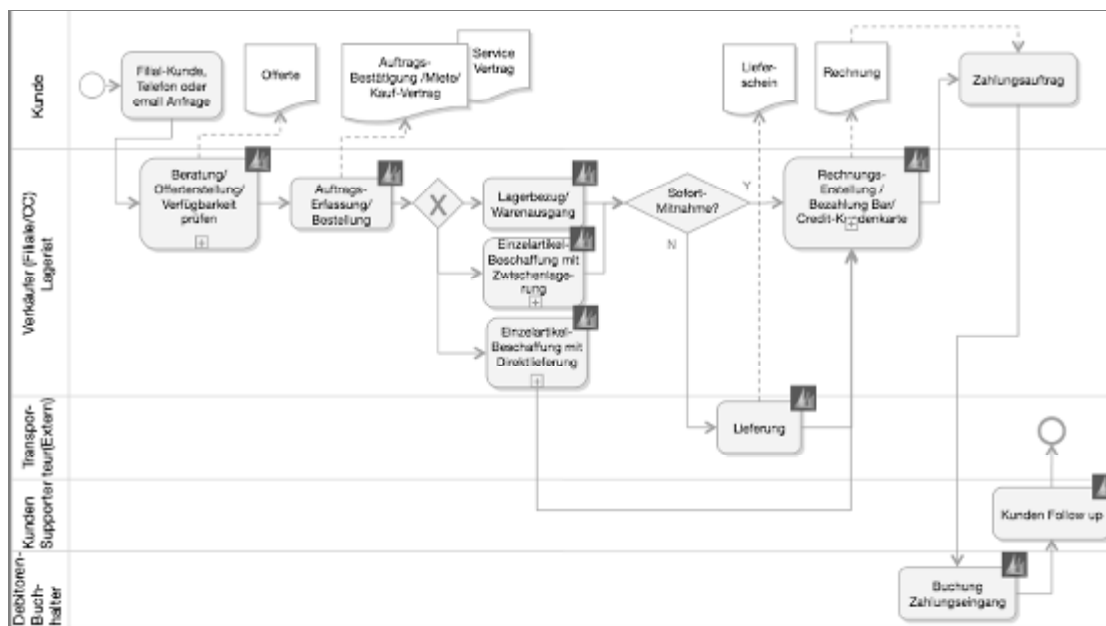


Abbildung 8: Beratung/Verkauf in Filiale oder Competence Center

Verkauf aus Web Shop

Mit einer für Musikliebhaber attraktiven Informationsplattform (www.iCompany.ch) rund ums Thema Welt der Musik, bietet die iCompany aktuelle Informationen zu Konzerten, Musikalien, Musikinstrumenten sowie Zugang zu einem wohlselektierten, jedoch breiten Angebot an Musiktiteln auf CD, DVD oder direkt im MP3 Format.

Ein Erlebnisbad in der Welt der gehobenen Musikansprüche erfreut die traditionelle, langjährige Kundschaft, sondern auch zunehmend eine neue Generation von jungen Musikbegeisterten, als wiederkehrende Besucher im Internet Web Shop. Der Web Shop bietet neben einem sehr attraktiven Song-, Noten- und Büchersortiment, auch zunehmend die Möglichkeit „Einstiegsinstrumente“ direkt und unkompliziert zu erwerben; und dies während 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche und 365 Tage im Jahr. Mit dem direkten Zugang zum äusserst kompetenten Kundensupport und einer

umfassenden Veröffentlichung der zur Zeit verfügbaren Occasions-Instrumente, werden Internet-Kunden die Vorzüge einer Fach-Beratung in einer der Filialen oder einem Comptence Center schmackhaft gemacht.

Der eigentliche Prozess des Verkaufs via Web-Shop bewegt sich prozessmässig weitgehend im Standard.

Das Einkaufen mittels Warenkorb wird zum musikalischen Erlebnis, macht Freude und ist äusserst einfach in der Abwicklung. Bezahlung ist via Kredit Karte, Kundenkarte oder bei registrierten Stammkunden gegen Rechnung möglich.

Die Auslieferung erfolgt bei Bestellungen bis 16 Uhr gleichen Tags und erreicht den Kunden in Schweiz in der Regel am nächstfolgenden Arbeitstag.

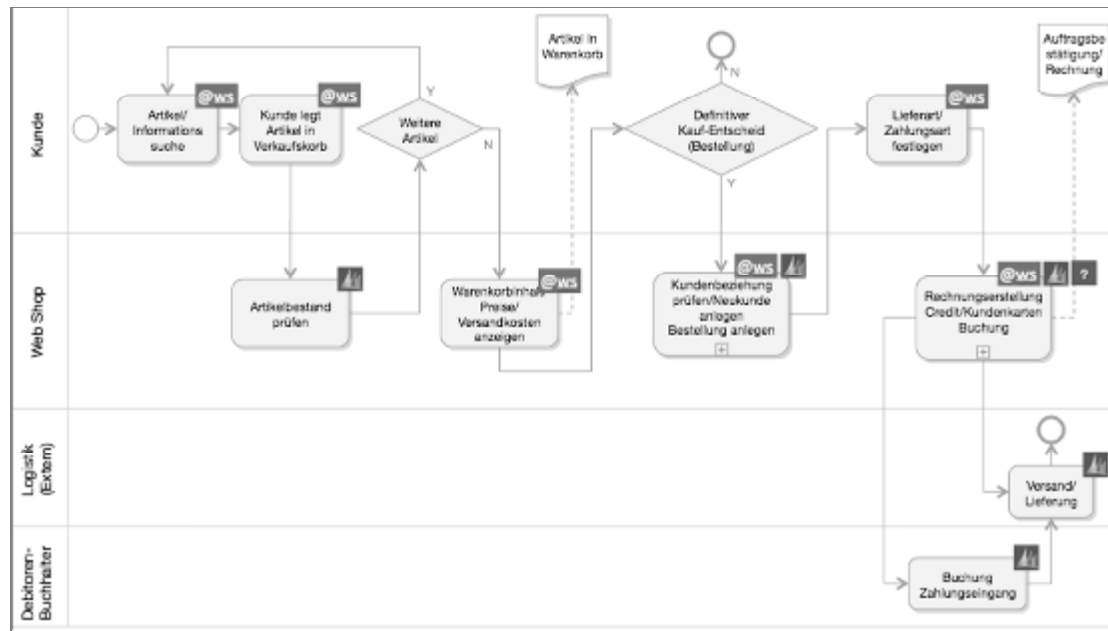


Abbildung 9: Verkauf aus Web-Shop

Service / Reparatur von Musikinstrumenten (on site)

Mit einem „on site“ Service für die Wartung und teilweise auch Reparatur bietet die iCompany für schwer transportierbare oder empfindliche Instrumente, wie Pianos eine massgeschneiderte Dienstleistung einer zunehmend wachsenden Kundengruppe an.

Diese Dienstleistung kann direkt beim Kauf aus drei verschiedenen Kategorien von Serviceleistungspaketen ausgewählt und als Servicevertrag abgeschlossen werden (Siehe Kapitel 5.1)

Bei Miete oder Miete/Kauf von Piano ist das Servicepaket „Standard“ inklusive jährlichem Stimmservice bereits als Teil des Mietvertrages eingeschlossen.

Bei direkt gekauften Instrumenten wird der Abschluss eines Servicevertrags beim Kauf empfohlen.

Der „on site“ Service kann aber auch ohne Servicevertrag fallweise bei prinzipiell allen Instrumenten via Kunden Support in Auftrag gegeben werden.

Bevor jedoch ein Experte vor Ort geht, erfolgt für Reparaturaufträge eine telefonische Situationsanalyse, um die Machbarkeit sicherzustellen und die richtigen Spezialisten zuweisen zu können.

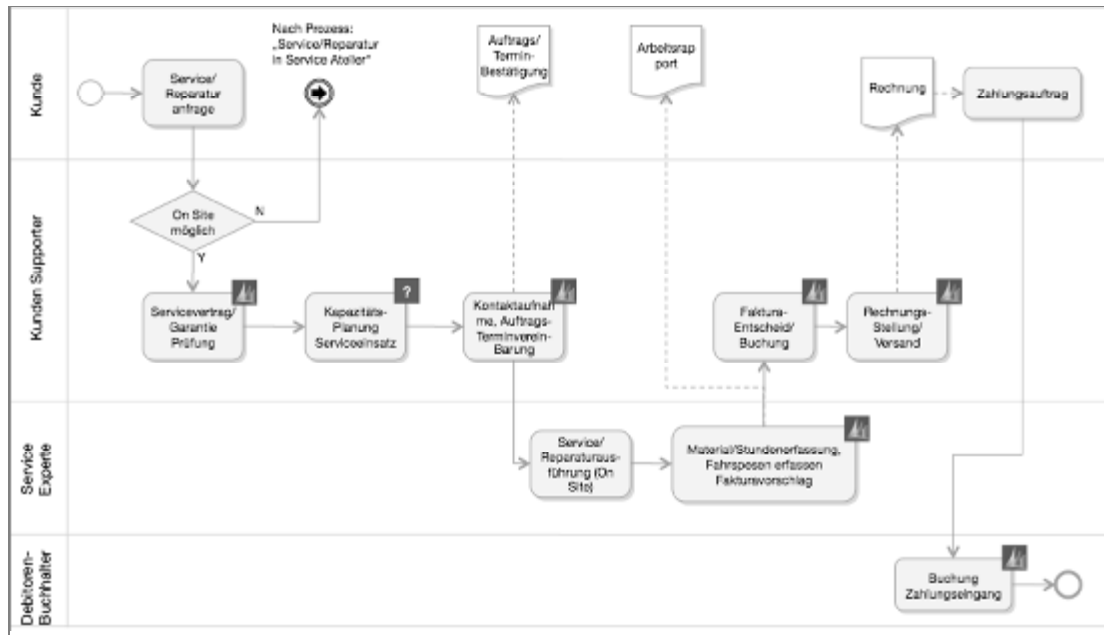


Abbildung 10: Service/Reparatur von Musikinstrumenten (on site)

Service / Reparatur in Service Atelier

Für umfassenden Instrumenten Service sowie Reparatur stehen zwei Service Atelier mit entsprechend ausgebildetem Fachpersonal und einem umfangreichen Ersatzteillager zur Verfügung. Mit Ausnahme von sehr schwierig zu transportierenden Instrumenten wie Piano, übergibt der Kunde sein Instrument in der Filiale zum Service oder der Reparatur. Für schwierig zu transportierende Instrumente, bietet iCompany mittels spezialisierter Drittfirma Hol- und Bring-Service zu fairen Preisen an.

Sofern es sich um einen nicht standardisierten Service beziehungsweise eine Reparatur handelt, erfolgt eine Aufwand- und Garantieabklärung mit Kostenvoranschlag durchs Service Atelier.

Nach Auftragsfreigabe durch den Kunden verläuft der Prozess weitgehend im Standard entsprechend.

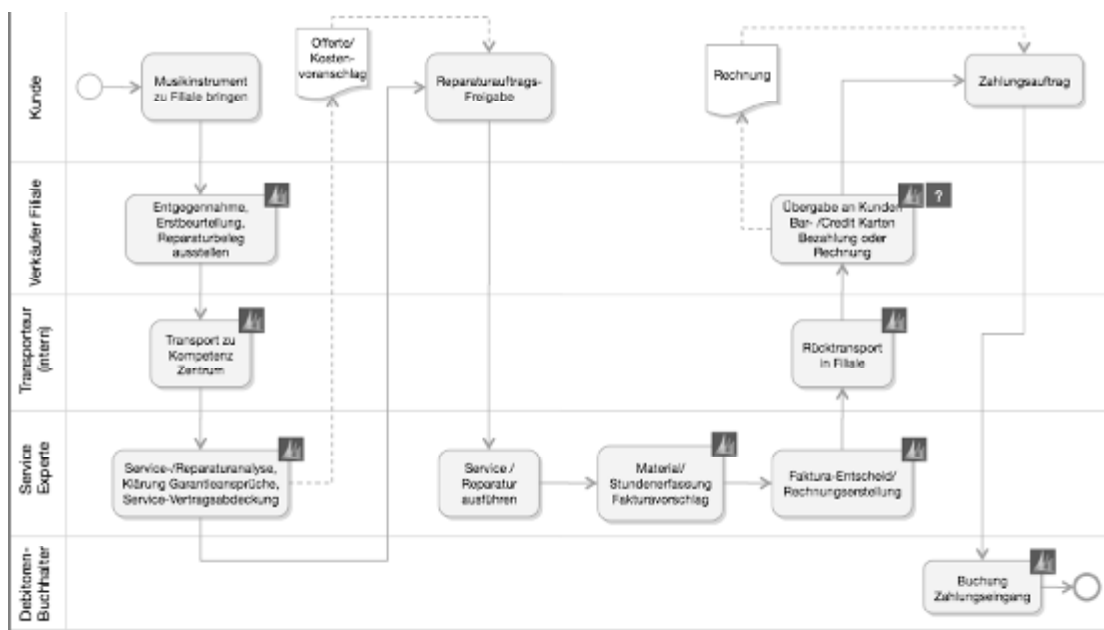


Abbildung 11: Service / Reparatur in Service Atelier

Kernprozesse Beschaffung

Überblick Beschaffungsprozess (generisch)



Abbildung 12: Beschaffungsprozess prinzipiell

Beschaffung basierend auf Rahmenverträgen

Wiederkehrende Artikel mit grossen Absatzmengen wie CD, DVD, MP3 Song Lizenzen, Fachbücher und Noten sowie teilweise Musikinstrumente werden basierend auf Rahmenverträgen mit den Hauptlieferanten beschafft. Dabei sind die Verträge mit den Lieferanten teilweise bis auf Stufe Artikelkonditionen festgelegt und werden in der Regel einmal jährlich durch den Einkauf neu verhandelt. Die Disposition dieser Lagerartikel erfolgt zentral für alle Filialen aufgrund der zu erwartenden Absatzmengen des virtuellen Lagers (Zentrallager am Standort Rotrist und alle Filiallager). Die Lieferung erfolgt durch den Lieferanten in der Regel ans Zentrallager, allenfalls Teilmengen direkt an Filiallager mit entsprechenden Bedarfserwartungen.

Die Funktionen, Wareneingang, Rechnungsprüfung, Buchung und Zahlung entsprechend weitgehend dem Standardprozess einer Handelsfirma.

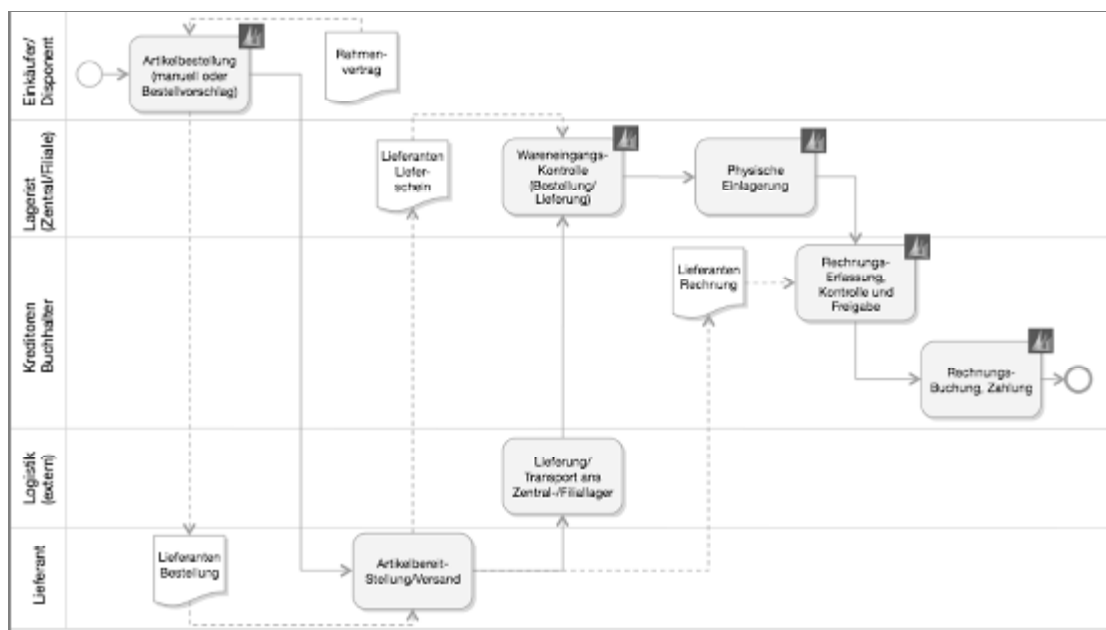


Abbildung 13: Beschaffung auf Basis von Rahmenverträgen

Einzelartikel-Beschaffung mit Zwischenlagerung

Kundenbezogene Beschaffung erfolgt direkt aus dem Beratungs- und Verkaufsprozess (Kap. 5.1) heraus und beinhaltet wenn möglich eine Direktlieferung vom Lieferanten zum Kunden (Streckengeschäft, siehe Kap. 6.3). Sofern der Kunde ein Abholen bei der entsprechenden Filiale vorzieht, erfolgt die Lieferung vom Lieferanten direkt ans entsprechende iCompany Filiallager.

Für Artikel welche im Verkaufskatalog enthalten, jedoch nicht Lagerartikel sind, bestehen Marktpreislisten, sodass die Offertanfrage beim Lieferanten erst im Beschaffungsprozess erfolgen kann. Für Artikel ohne Marktpreisliste, muss die Offertanfrage an den Lieferanten zwingend im Rahmen der Offerterstellung an den Endkunden

erfolgen (siehe Kap. 5.1)

Die Funktionen, Wareneingang, Rechnungsprüfung, Buchung und Zahlung entsprechend weitgehend dem Standardprozess einer Handelsfirma.

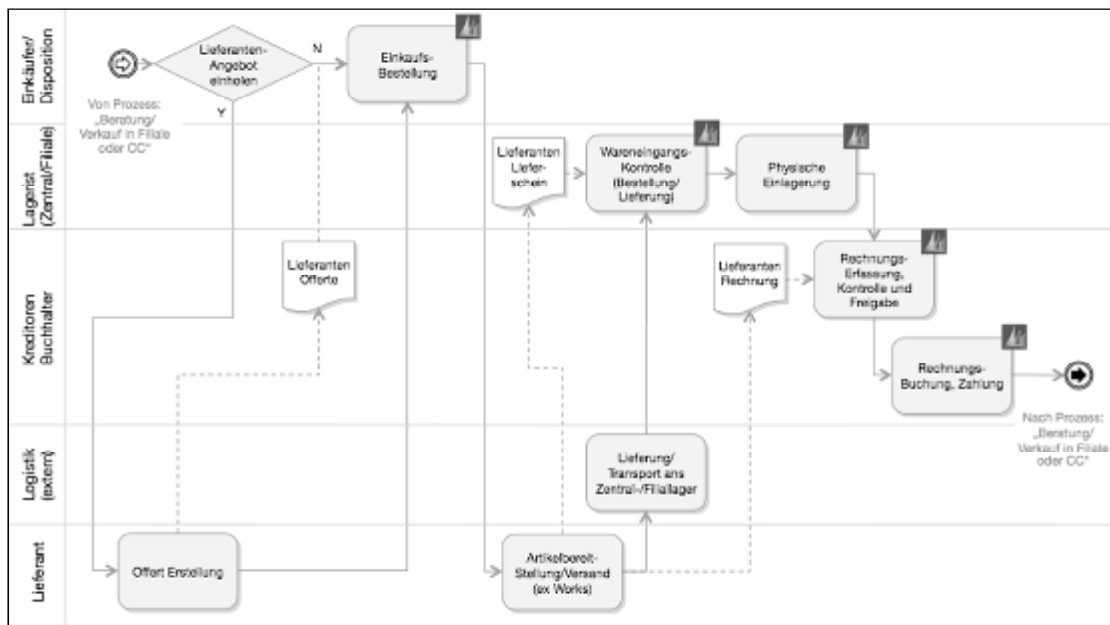


Abbildung 14: Einzelartikelbeschaffung mit Zwischenlagerung

Einzelartikel-Beschaffung mit Direktlieferung (Streckengeschäft)

Wie im Kapitel zuvor erläutert, ist das Streckengeschäft der anzustrebende Normalprozess für nicht lagerhaltige Artikel.

Dabei handelt es sich um das klassische Streckengeschäft mit Direktlieferung zum Kunden, während Kunden-Auftrag und Lieferanten-Bestellung, beziehungsweise Rechnungen und Zahlungen via die iCompany erfolgen.

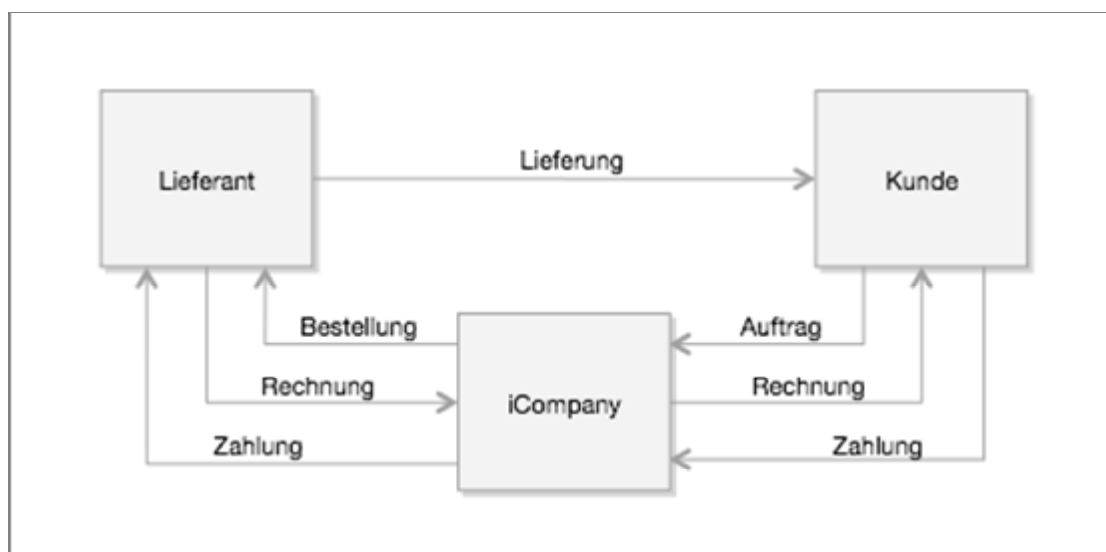


Abbildung 15: Streckengeschäft der iCompany

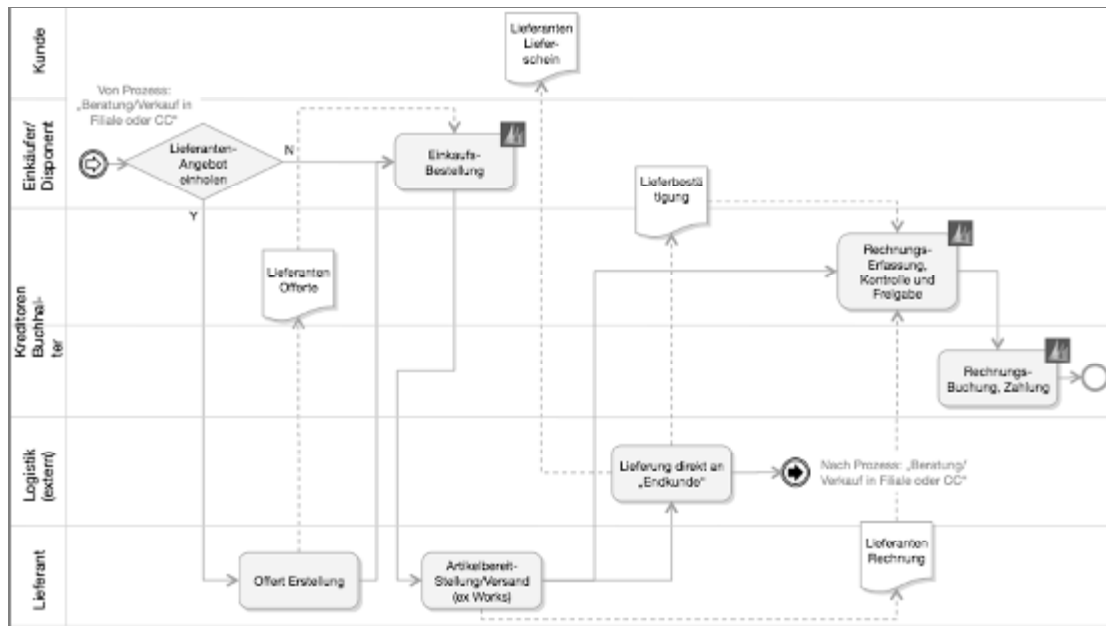


Abbildung 16: Einzelartikel-Beschaffung mit Direktlieferung (Streckengeschäft)

Kernprozesse Lager

Wareneingangs- und Ausgangsprozesse sind Teil des Vertriebs-, beziehungsweise Beschaffungsprozesses und sind im Rahmen dieser iCompany Prozesse bereits berücksichtigt.

Die eigentlichen Lagerprozesse beinhalten die Lagerstammpflege, die Umlagerung- und Umbuchung wie auch die Inventur und die eigentliche Lagersteuerung. Für diese Prozesse kann heute in einem ersten Schritt von einer Standard-Implementierung ausgegangen werden und deshalb wird an dieser Stelle auf eine weitergehende Prozessbeschreibung verzichtet.

Identifizierte Rollen und Zuordnung zur Organisation

Basierend auf den Prozess-Flowcharts mit zugeordneten Personengruppen, wurde nachstehend der Zusammenhang zu den Rollen und Organisationseinheiten gemäss iCompany Aufbauorganisation geschaffen. Mittels späterer Ergänzung der Transaktionen zu den entsprechenden Rollen, kann die Basis für das Implementieren des Berechtigungskonzeptes geschaffen werden.



Org. Einheit	Personengruppe	Rollen	Transaktionen
Kunden	- Kunde	- Filial-Kunde - Telephon-Kunde - Email Kunde - Web-Shop Kunde - Service/Reparatur Kunde	
Einkauf	- Einkäufer/Disponent	- Artikel bewirtschaften/bestellen - Rahmenverträge/Lieferanten Mgmt - Angebote einholen - Rechnungskontrolle, Freigabe -	
Filiale	- Verkäufer Filiale - Verkäufer CC (Comptence Center) - Lagerist	- Berater/Verkäufer - Wareneingang/Ausgang - -	- Angebot erstellen - Verkaufsauftrag erfassen - Debitor anlegen - Service/Reparatur Auftrag erfassen - Wareneingang buchen - Warenausgang buchen -
Zentral Lager	- Lagerist	- Lagerbetreuung -	- Wareneingang buchen - Warenausgang buchen - Umlagerung - etc
Lieferant	- Lieferant	- Artikel-Lieferant	
Service Atelier	- Service Experte	- On Site Service - Service/Reparaturarbeiten - Restauration -	- Stundenerfassung - Materialerfassung - Faktura Vorschlag erstellen
Transport Firma	- Transporteur (extern)	- Transport Pianos - Musikinstrumente -	
Transport	- Transporteur (intern)	- Interne Transporte	
Versand Firma (extern)	- Logistik (extern)	- Versand/Lieferung zum End-Kunden - Versand/Lieferung an Lager -	
Web-Shop, Kundensupport, Empfang	- Kunden Supporter - Web Shop	- Kunden-Berater - Web-Shop Support (Content) - Serviceplanung	- Debitor anzeigen - Kundenzufrieden erfassen - Angebot erfassen - Verkaufsauftrag erfassen - Web-Shop Auftrag de-blockieren - etc
Finanzbuchhaltung	- Debitorenbuchhalter	- Sachbearbeitung Debitoren	- etc
	- Kreditorenbuchhalter	- Sachbearbeitung Kreditoren	-

Abbildung 17: Identifizierte Personengruppen und Rollen



Produkte und Dienstleistungen

Gehandelte Gegenstände

Kategorie	Beschrieb
Musikinstrumente	
Pianos und Flügel	
Pfeiffer, Stuttgart Piano	Pianobauer aus Deutschland.
Sauter, Spaichingen Piano	Pianobauer aus Deutschland. Gebaut von Auszubildenden.
Schimmel, Braunschweig Piano	Pianobauer aus Deutschland.
Schmidt-Flohr Piano	
Steinway & Sons, Hamburg (Deutschland) Piano	Pianobauer aus Deutschland.
Yamaha Piano	
Bösendorfer Flügel	Flügelbauer aus Wien (Österreich)
Boston Flügel	Tochterfirma von Steinway & Sons.
C. Bechstein Flügel	Flügelbauer aus Berlin (Deutschland)
Fazioli Flügel	Flügelbauer aus Sacile (Italien)
Grotian-Steinweg Flügel	Flügelbauer aus Braunschweig (Deutschland)
Steinway & Sons Flügel	Flügelbauer aus Hamburg (Deutschland)
Yamaha Flügel	Flügelbauer aus Hamamatsu (Japan)
Streichinstrumente	
Clement & Weise Cello	
Ned Steinberger Silent Violine	
Yamaha Silent Violine	
Corelli Savarez Saiten Cello	
D'Addario Kolophonium	
Jargar Strings Aps Saiten Cello	
Pirastro & Co. Kolophonium	
Pops Kolophonium	
Prim Saiten Cello	
Royal Oak Company Kolophonium	
Thomastik – Infeld Saiten Cello	
Zupfinstrumente	
Alhambra Gitarre	Traditionell gebaute Konzertgitarren aus Alicante, Spanien für Einsteiger bis zum ambitionierten Hobby-Gitarristen.
Almansa Gitarre	
Cuenca Gitarre	
Perez Gitarre	
Espala Gitarre	
Hanika Gitarre	Die weitgehend in Handarbeit hergestellten Instrumente erlauben neben ausgefeilten Konstruktionsvarianten auch die individuelle Anpassung an die Bedürfnisse jedes einzelnen Gitarrenspielers und setzen somit den unverwechselbaren Hanika-Qualitätsstandard.
Höfner Gitarre	traditionsreiches Unternehmen aus Deutschland. Die Gitarren sind bekannt für hohe Preis- Leistungs-Qualität.
Aria Gitarre	
Asturias Gitarre	
Kohno Gitarre	
Sakurai Gitarre	Masaki Sakurai gewinnt 1988 den vierten internationalen Wettbewerb für Gitarrenbauer in Paris. 1998 stirbt der grosse Gitarrenbauer Masaru Kohno. Danach übernimmt Sakurai die Werkstatt und „Holz-Schatzkammer“ seines Meisters Kohno. Sakurai Gitarren stehen für höchste Qualität und Perfektion.
Ramirez Gitarre	Der bekannteste Gitarrenhersteller aus Spanien. Ramirez Gitarren repräsentieren die lange und erfolgreiche spanische Gitarren-Tradition.
Ermanno Chiavi Gitarre	Gitarrenbauer aus Zürich.
Philip Woodfield Gitarre	Gitarrenbauer aus England.
Norbert Hammerer Gitarre	Gitarrenbauer aus Österreich.
Burguet Gitarre	
Taylor Gitarre	
Takamine Gitarre	
Norman Gitarre	
Art&Lutherie Gitarre	
Seagull Gitarre	
Breedlove Gitarre	
Godin (elektrisch-akustisch) Gitarre	
Lakewood Gitarre	
Tacoma Gitarre	
Aria Gitarre	
Simon&Patrick Gitarre	



Garrison Gitarre
Stagg Gitarre
Epiphone Gitarre

Blasinstrumente

A-Klarinette Selmer Saint Louis
Alto Sax Keilwerth
Alto Sax Yamaha
B Trompete Yamaha
Bariton Amati
Bass-Klarinette Buffet
Bugle Yamaha
Clarinette Sib Buffet Crampon
Cornet Courtois
Cornet Yamaha
Es-Alto Saxophon Amati
Es-Alto Saxophon Keilwerth
Es-Alto Saxophon Selmer
Es-Alto Saxophon Yamaha
Euphonium Kanstul
Euphonium Starline
Flûte traversière Sankyo
Kinderwaldhorn Hoyer
Klarinette Buffet
Klarinette Orsi
Klarinette Selmer
Klarinette Selmer Saint Louis
Oboe Buffet
Oboe Lorée
Oboe Rigoutat
Oboe-Bariton Rigoutat
Piccolo V.Q. Powell
Posaune Jupiter
Querflöte Pearl
Querflöte Mollenhauer
Querflöte Muramatsu
Querflöte Sankyo
Querflöte Sankyo Artist
Querflöte Yamaha
Querflöte-Alto Jupiter
Saxophon Bariton Selmer
Saxophone Baryton Yanagisawa
Saxophone Soprano Yamaha
Saxophone Tenor Buffet
Saxophone Tenor Yamaha
Sopran-Saxophon Arnold&Son
Sopran-Saxophon Yamaha
Sousaphon Jupiter
Sousaphon Jupiter
Sousaphon Starline
Sousaphon Virus
Sousaphon Virus Conn Kopie
Sousaphon Williams
Tenorhorn Jestädt
Tenor-Saxophon Yamaha
Trombone Willson
Trombone Yamaha
Trompete Bach
Trompete Selmer
Trompete Starline
Waldhorn Kühnl und Hoyer

Schlaginstrumente

Batterie, Pearl
Batterie, Sonor
Cajon, Schlagwerk
Cymbals, Alchemy
Cymbals, Istanbul
Cymbals, Paiste
Cymbals, Sabian
Cymbals, Zildjian
Djembe, Headliner
Djembe, Meinl
Drum-Rack, Pearl
Klangstab, Sonor
Schlagzeug, Ludwig
Schlagzeug, Sonor
Snare, GMS
Talking drum, Remo



Timbales, LP
Udu Drums, Schlagwerk
Xylophone, Yamaha

Tonträger

CD

Alle CDs der Hitparade. Andere auf Bestellung.

DVD

Alle DVDs der Hitparade. Andere auf Bestellung.

MP3

Alle MP3s der Hitparade. Andere auf Bestellung.

Schallplatten

Alle erhältlichen Schallplatten der Hitparade. Andere auf Bestellung.

Notenblätter, Bücher

Alle lieferbaren Notenblätter auf Bestellung.

Unterhaltungselektronik

Grosses Sortiment aktueller Top-Unterhaltungselektronik.

Lieferanten

Kategorie	Name	Adresse
Musikinstrumente		
Pianos	Pfeiffer, Stuttgart Piano	Flügel und Klavierfabrik, Carla A. Pfeiffer GmbH & Co. KG, Neue Ramtelstrasse 48, DE-71229 Leonberg
Streichinstrumente	Musikhaus Thomann e.K.	Musikhaus Thomann e.K., Treppendorf 30, DE-96138 Burgebrach
Zupfinstrumente	Hohner Musikinstrumente GmbH & Co. KG	Hohner Musikinstrumente GmbH & Co. KG, Andreas- Koch-Strasse 9, DE-78647 Trossingen
Blasinstrumente	Tianjin Yueyou International Trade Co. Ltd	Tianjin Yueyou International Trade Co. Ltd, Yong An Road, Hexi District 300204, Tianjin City
Schlaginstrumente	Traco (Shanghai) Ltd	Traco (Shanghai) Ltd, No.1230, Zhongshan Road 200437 Shanghai
Tonträger	Sony Music Entertainment Germany GmbH	Sony Music Entertainment Germany GmbH, Neumarkter Str. 28, DE- 81673 München

Banken

Die Hausbank der iCompany ist die UBS AG in Rotkreuz.

Adresse: UBS AG Rotkreuz
Luzernerstrasse 5
CH-6343 Rotkreuz
Telefon: +41-41-798 47 47
Telefax: +41-41-798 47 87
Clearing-Nr.: 273
BIC: UBSWCHZH63A
Postkonto: 80-2-2
IBAN: CH3700273273123456789

