

# Konsequent auf den Kunden konzentriert

Serviceorientierung sagt viel über ein Unternehmen und seine Kultur aus, weiß Erich Stadler, Inhaber der Akzeptia Holding.

WALS. „Für den Erfolg jedes Unternehmens spielt Kundenzufriedenheit eine entscheidende Rolle“, erklärt Erich Stadler, Initiator der „Serviceinitiative Leitbetrieb“ und Inhaber der Akzeptia Holding, die zu Österreichs führenden Inkassounternehmen zählt. „Je zufriedener Kunden sind, umso höher ist ihre Loyalität und Treue zu einem Unternehmen und dessen Produkten.“ Dieser Gedanke sei schon bei der Gründung von Akzeptia im Vordergrund gestanden. Denn, so Stadler: „Jeder Kundenkontakt ist ein Augenblick der Wahrheit, in dem der Kunde vergleicht, ob seine Erwartungen erfüllt oder vielleicht sogar übertroffen werden.“

## Mit Begeisterung punkten

Aus dieser Überzeugung heraus habe die Akzeptia Group schon vor einiger Zeit die Serviceinitiative Leitbetrieb ins Leben gerufen – und zeigt selbst vor, wie man mit Kundenbegeisterung punktet. Mit dieser Philosophie ist Akzeptia seit 1988 erfolgreich im Forderungsmanagement tätig. Das Unternehmen mit Stammsitz in Wals bei Salzburg und weiteren Standorten in Österreich und Deutschland bearbeitet derzeit mehr als 50.000 Geschäftsfälle pro Jahr. Und: Mehr als 95% aller Kunden empfehlen Akzeptia weiter. Das Inkassosystem ist das Resultat jahrelanger Zusammenarbeit mit Firmen und Konzernen in ganz Mitteleuropa.

„Neue Möglichkeiten zur Verbesserung des Cashflows der Kunden werden permanent getestet und bei Erfolg universell zum Einsatz gebracht“, beschreibt Stadler das Leistungsportfolio. „Betreibungen in Deutschland werden ebenso wie im Inland kostenneutral im Sinne des exportierenden Unternehmens



durchgeführt – bei allen anderen Auslandsforderungen werden geringfügige Kostenpauschalen verrechnet.“

## Informationsportale

Stadler: „Unsere Empfehlungsquote beweist auch die Kraft unserer Servicequalität. Nachhaltiger Service bringt den Kunden auch echte Wertschöpfung.“ Das Berichtswesen wird laufend auf individuelle Kundenanforderungen erweitert. Im Kennzahlen-Branchen-Vergleich werden daher auch die Geschäftsfälle im Forderungsmanagement analysiert – und zusätzlich wird im Branchenvergleich deren Wertigkeit festgestellt. Ergänzend

95%

**Weiterempfehlung**  
Mehr als 95% der Kunden empfehlen Akzeptia weiter.

dazu gibt es auch Informationsportale – wie etwa zum Thema Basel II-III („Basel II-III fit“; <http://www.basel2fit.com/>).

## Erfahrungen weitergeben

Diese Kompetenz im Kundenservice stellt Akzeptia mit der – nicht auf Gewinn ausgerichteten – Serviceinitiative Leitbetrieb auch anderen Unternehmen zur Verfügung: „Der eigene Erfolg verpflichtet auch, diese Erfahrung weiterzugeben“, sagt der Akzeptia-Chef. „Ich betrachte es als große Herausforderung im Dienste der gesamten Wirtschaft, die große Erfahrung und Kompetenz von Akzeptia im Servicebereich auch anderen ver-

50.000

**Kunden**  
Das Unternehmen mit Stammsitz in Salzburg und weiteren Standorten in Österreich und Deutschland bearbeitet derzeit mehr als 50.000 Geschäftsfälle pro Jahr.

füßbar zu machen. Von einer hohen Servicequalität profitiert die gesamte Wirtschaft und damit die Allgemeinheit.“

## Werteorientiertes Wirtschaften

Der aktuelle „ServiceLetter“ – das periodische Info-Medium der Serviceinitiative – rückt auch einen weiteren Aspekt des Service-Themas in den Fokus: Kundenorientierung ist ein klar *werteorientiertes* Unternehmensziel und damit Ausdruck einer Unternehmenskultur, mit der sich Betriebe als buchstäblich „hoch-wertige“ Geschäftspartner erweisen. Damit sei die Servicemarke Leitbetrieb auch ein Gradmesser für die Wertigkeit eines Unternehmens „und ein echtes Alleinstellungsmerkmal“.

Mit der Gründung der Serviceinitiative „Leitbetrieb Österreich/Deutschland“ entstand eine Marke für Servicewertigkeit. Mit diesem Projekt wird die Servicequalität von Unternehmen nicht nur als entscheidender Erfolgsfaktor in den Blickpunkt gerückt; sie macht das Bekenntnis von Unternehmen zu besonderem Kundenservice auch nach außen sichtbar und ist damit ein aussagekräftiges Unterscheidungsmerkmal gerade heute, in einer Zeit, in der Produkte und Dienstleistungen immer austauschbarer werden.

[www.leitbetrieb.com](http://www.leitbetrieb.com)  
[www.akzeptia.com](http://www.akzeptia.com)



**Erich Stadler**  
ist Initiator der „Serviceinitiative Leitbetrieb“ und Inhaber der Akzeptia Holding, die zu Österreichs führenden Inkassounternehmen zählt.



## Nichts zu verbergen?

Thomas Friess beschreibt, welche fatalen Folgen die unkontrollierte Datensammelwut für den Einzelnen haben kann ...

WIEN. „Wer nichts zu verbergen hat, kann dennoch alles verlieren ...“: In einen spannenden Krimi verpackt, beschreibt Thomas Friess, welche fatalen Folgen die unkontrollierte Datensammelwut der Suchmaschinen und der Geheimdienste für den Einzelnen haben kann. Friess weiß, worüber er schreibt, ist er doch als CEO von Herold Business Data, einem heimischen Medienunternehmen mit über 500 Mitarbeitern, in dessen Fokus Online-Produkte und mobile Anwendungen stehen, mit der Materie und den damit verbundenen Risiken bestens vertraut.

## Im Fadenkreuz der NSA

Im Zentrum des Thrillers steht Ertu Keser, ein Journalist, der durch seine Recherchen über die NSA in's Fa-



„Wer nichts zu verbergen hat ...“, Autor: Thomas Friess, 2015, TLF Verlag, ISBN: 978-3-200-04138-7.

denkreuz der Geheimdienste gerät. Den Leser erwartet nicht nur eine spannende Handlung, sondern auch ein erschütternder Einblick in die Überwachungsmethoden, die heute möglich sind – und von Geheimdiensten auch praktiziert werden.

## Der Fall Edward Snowden

Die Idee zu dem Buch entstand, so der Autor, angesichts der Ignoranz, mit der die Enthüllungen von Edward Snowden über die NSA von großen Teilen unserer Gesellschaft aufgenommen wurden. Da die Medienberichte darüber nur wenig ausrichten konnten, will Friess anhand dieser fiktiven Geschichte die Leser für die Gefahren sensibilisieren, die das unkontrollierte Ausspähen unserer Privatsphäre mit sich bringt.

„Wir dürfen nicht zulassen, dass es wegen der Sammelwut von Suchmaschinen und Geheimdiensten keine Privatsphäre mehr gibt. Es ist höchste Zeit, dass sich jeder einzelne dieser Problematik bewusst wird“, sagt Friess. Wiewohl zutiefst von den Vorteilen überzeugt, die das Internet für die Wirtschaft und die Gesellschaft bereithält, zeigt er in diesem Buch die Schattenseiten des technologischen Fortschritts auf: Technologischer Fortschritt bedürfe immer auch der gesellschaftlichen Wachsamkeit. (red)

„Wer nichts zu verbergen hat, kann dennoch alles verlieren ...“: Das Buch ist im TLF Verlag erschienen und als Taschenbuch, eBook oder ePub erhältlich. Online ist es unter [www.nsa-krimi.at](http://www.nsa-krimi.at) bestellbar.