SERVICE-INITIATIVE Leitbetrieb...

... ServiceLetter 50



News von Leitbetrieben:

- KI als Unterstützung im Kundenservice
- Vom Kundenversteher zum Weltmarktführer
- Finanzierungskosten im Blick

Bild: by Magnific

www.leitbetrieb.com

Liebe Mitglieder der ServiceInitiative,
liebe Interessenten!

Wissen ist für Unternehmen ein sehr wichtiger Faktor, um nachhaltig erfolgreich zu sein. Es betrifft alle Branchen, jeden Unternehmer und jeden einzelnen Mitarbeiter. Es gilt die erlernten Fähigkeiten im Sinne des Unternehmens einzusetzen, um Kosten zu sparen, Innovationen anzutreiben, um letztlich für Kunden und Kollegen einen Mehrwert zu schaffen.

Wissen ist umso gewinnbringender, je besser es Unternehmen verstehen, wie sie es weitervermitteln können. Diese Kombination aus Wissen, Kommunikationsstärke und dem Willen, Kunden Gutes zu tun, ist ein exzellentes Rezept für eine gute Kundenbetreuung.

Unsere Leitbetriebe sind Vorreiter für exzellente ServiceQualität, die dieses Rezept auch stetig in der Praxis anwenden. Im Rahmen unseres Serviceletters „News von Leitbetrieben" bieten wir unseren Mitgliedern eine Plattform, ihr Wissen zu Ihrem Mehrwert weiterzugeben.

Wir danken unseren Leitbetrieben für die interessanten Inputs und sind jederzeit erreichbar, wenn es darum geht neue Themen unserer Leitbetriebe zukünftig in diesem Medium zu präsentieren.

News von Leitbetrieben in diesem Serviceletter:

1. KI als Unterstützung im Kundenservice
   ebets GmbH
2. Vom Kundenversteher zum Weltmarktführer
   HUBER Signage Austria GmbH
3. Finanzierungskosten im Blick
   Finyoz Deutschland GmbH
4. **AKTION** Leitbetriebe empfehlen Leitbetriebe

Wir wünschen Ihnen eine spannende Lektüre
und einen schönen, sowie erfolgreichen Tag!

Ihr Team der ServiceInitiative Leitbetrieb

KI als Unterstützung im Kundenservice

Künstliche Intelligenz entfaltet ihren größten Nutzen, wenn sie Menschen im Arbeitsalltag unterstützt – nicht ersetzt. Diesem Ansatz folgt ebets bei seiner KI-Lösung.
Nach rund drei Jahren Entwicklungsarbeit wurde die KI vollständig im eigenen Haus entwickelt, getestet und anhand interner Erfahrungen kontinuierlich optimiert. Dadurch ist sie optimal auf die Anforderungen der Kunden und das Produkt- und Leistungsportfolio von ebets abgestimmt.

Gerade bei einem umfangreichen Sortiment stößt selbst das beste menschliche Gedächtnis irgendwann an seine Grenzen. Die KI liefert innerhalb weniger Sekunden passende Antworten, konkrete Beispiele und neue Impulse. Sie hilft dabei, Informationen schnell bereitzustellen, Zusammenhänge aufzuzeigen und neue Ideen zu entwickeln – ein spürbarer Zeitgewinn für die Kunden von ebets.

Der persönliche Kontakt bleibt dabei ein wesentlicher Bestandteil des Kundenservice. Die KI dient als unterstützendes Werkzeug und ermöglicht bei Bedarf jederzeit den direkten Kontakt zum Innendienst. Persönliche Beratung steht selbstverständlich weiterhin zur Verfügung. Die KI ergänzt den Service – sie ersetzt ihn nicht.

Auch die Weiterentwicklung der KI ist fester Bestandteil des Konzepts. Bereits heute ist eine interne Qualitätssicherung auf Basis von Kundenfeedback integriert. Jede Rückmeldung trägt dazu bei, Antworten und Prozesse weiter zu verbessern. Gleichzeitig lernt ein Bot selbstständig dazu, berücksichtigt gewonnene Erkenntnisse und entwickelt sich kontinuierlich weiter. So wird die Unterstützung mit jeder Interaktion immer präziser und hilfreicher.
Das Ergebnis ist eine moderne Service-Lösung, die Schnelligkeit, Wissen und persönliche Betreuung miteinander verbindet – und damit einen echten Mehrwert für unsere Kunden schafft. In unserem Webshop können Sie sich selbst ein Bild machen: Unser KI DEENgeber freut sich auf Ihre Fragen.

ebets® Wir geben IDEEN Wirklichkeit

Zu unserem Serviceprofil

ebets GmbH,
Schildorf 16, A-4720 Kallham, +43 (0) 7733 7171 0, office@ebets.at

Vom Kundenversteher zum Weltmarktführer

Viele erfolgreiche Unternehmen starten mit einer einfachen Frage: **Welches Kundenproblem können wir besser lösen als andere?** Der Weg vom kundenorientierten Anbieter zum internationalen Marktführer folgt dabei oft einem ähnlichen Muster:

Der von Wirtschaftswissenschaftler Hermann Simon geprägte Begriff **„Hidden Champions"** beschreibt Unternehmen, die in einem klar abgegrenzten Marktsegment weltweit führend, außerhalb ihrer Branche aber vergleichsweise unbekannt sind. Wissenschaftliche Untersuchungen zeigen wiederkehrende Erfolgsfaktoren: **klare Nischenstrategie, globale Orientierung, Kundennähe, kontinuierliche Innovation sowie herausragende Produkte und Dienstleistungen.**

Vom Kundenproblem zur Nische

Erfolgreiche Spezialisten fragen nicht zuerst: **„Was können wir verkaufen?"**, sondern: **„Welches Problem unserer Kunden können wir besser lösen als andere?"**

Kundenorientierung bedeutet dabei mehr als guten Service. Wer Anforderungen, Prozesse und Herausforderungen seiner Kunden versteht, kann daraus bessere Lösungen entwickeln. So wird aus einem Produktanbieter ein **Problemlöser – und daraus ein Spezialist.**

Die Fokussierung auf eine Nische ist dabei kein Nachteil, sondern ein Wettbewerbsvorteil. Wer sich auf einen klar definierten Markt konzentriert, kann Wissen, Technologie, Prozesse und Kundenverständnis besonders tief entwickeln. Eine Untersuchung des Wirtschaftswissenschaftlers Julan Schenkenhofer aus dem Jahr 2022 zeigt anhand von 1.372 deutschen Hidden Champions: **Rund 84 Prozent sind Zulieferer in B2B-Branchen.**

Die entscheidende Frage lautet daher nicht: **„Wie groß ist unser Markt?"**, sondern: **„In welchem Markt können wir so gut werden, dass Kunden kaum an uns vorbeikommen?"**

Aus Kundennähe wird Kompetenz

Mit jedem Projekt wächst das Wissen über Kunden und Anwendungen. Dieses Wissen wird zur Basis für Innovation und bessere Lösungen – und damit zu einem Wettbewerbsvorteil, der schwer kopierbar ist.

Gleichzeitig entwickeln erfolgreiche Spezialisten ihr Angebot weiter. Aus einem Produkt entstehen zusätzliche Leistungen wie Beratung, Planung, technische Umsetzung, Service oder Wartung. Der Kunde kauft damit nicht mehr nur ein Produkt, sondern **Erfahrung, Sicherheit und eine Gesamtlösung.**

Damit Qualität zum Wettbewerbsvorteil wird, muss sie reproduzierbar sein. Dafür braucht es qualifizierte Mitarbeiter, effiziente Prozesse und die Fähigkeit, Erfahrungen systematisch zu nutzen.

Es entsteht ein positiver Kreislauf:

Mehr Projekte → mehr Erfahrung → mehr Know-how → bessere Lösungen → zufriedenere Kunden → stärkere Marktposition.

Erst dann kommt die Internationalisierung

Ein weiteres Erfolgsprinzip der Hidden Champions lautet: **Nicht zuerst international werden – sondern zuerst international relevant werden.**

Eine Lösung, die ein bestimmtes Problem besonders gut löst, lässt sich häufig auf andere Märkte übertragen. Aus dem regionalen Spezialisten wird ein europäischer Anbieter und – wenn Markt und Kompetenz es erlauben – ein globaler Spezialist. Internationalisierung kann dabei über eigene Standorte, Partner, Vertrieb oder internationale Projektorganisation erfolgen. Entscheidend ist, dass die **Kernkompetenz übertragbar** ist.

Am Ende steht nicht zwingend das bekannteste Unternehmen, sondern jenes, das **in seiner Nische als Referenz gilt.** Der Wettbewerbsvorteil entsteht dabei nicht aus einem einzelnen Produkt, sondern aus dem Zusammenspiel von **Know-how, Technologie, Prozessen, Kundenbeziehungen und Reputation.**

HUBER Signage: Ein Beispiel aus Österreich

Ein Beispiel für diese Entwicklung ist **HUBER Signage.** Die Unternehmensgeschichte reicht bis zur Gründung 1967 in Vorarlberg zurück. Heute bietet das Unternehmen Beschilderungs-, Lichtwerbe-, digitale sowie Leit- und Orientierungslösungen an und verbindet **Planung, technische Projektierung, Produktion, Montage und Wartung.**

Im vergangenen Geschäftsjahr erzielte die HIG Infomotion Group, in der zusätzlich alle Schwesternfirmen von HUBER Signage im Ausland zusammengefasst sind, rund **35 Millionen Euro Umsatz und beschäftigte 195 Mitarbeiter** an Standorten in Österreich, Deutschland, Slowenien, Kroatien, der Slowakei sowie Bosnien und Herzegowina. Für das Jubiläumsjahr 2027 sind weitere Expansionen in Österreich, Deutschland und Südosteuropa geplant.

Die Entwicklung zeigt typische Schritte eines erfolgreichen Spezialisten: Aus der klassischen Beschilderung entstand ein umfassendes Lösungsangebot rund um **Lichtwerbung, digitale Systeme sowie komplexe Leit- und Orientierungssysteme.** Internationale Projekte wie die **Kuwait Towers**, der LED-Ball beim Eurovision Song Contest in Baku oder die Medienfassade des Ars Electronica Centers in Linz unterstreichen die internationale Kompetenz.

Die besondere Stärke liegt in der Fähigkeit, komplexe Projekte **aus einer Hand** abzuwickeln. Kunden aus Handel, Industrie, Immobilienwirtschaft und öffentlichem Bereich sorgen zusätzlich für eine breite Aufstellung.

Für die kommenden Jahre soll die internationale Präsenz weiter ausgebaut und neue europäische Märkte erschlossen werden.

Damit zeigt HUBER Signage exemplarisch die Entwicklung erfolgreicher Nischenunternehmen:

Kundennähe schafft Verständnis. Spezialisierung schafft Kompetenz. Kompetenz schafft Differenzierung. Differenzierung ermöglicht Internationalisierung – und daraus kann Marktführerschaft entstehen.

HUBER SIGNAGE AUSTRIA-INTERNATIONAL

Zu unserem Serviceprofil

HUBER Signage Austria GmbH,
Lederstraße 3, A-4614 Marchtrenk, +43 (0) 7242 211 419-0, office@hig.eu

Finanzierungskosten im Blick

Die Finanzierungskosten für Unternehmen bleiben ein wichtiger Faktor für die Liquiditätsplanung. Die Europäische Zentralbank (EZB) hat ihre Leitzinsen nach der Anhebung im Juni 2026 bei ihrer Sitzung am 23. Juli unverändert gelassen. Aktuell liegen der Einlagenzins bei **2,25 %**, der Hauptrefinanzierungssatz bei **2,40 %** und der Spitzenrefinanzierungssatz bei **2,65 %**.

Für Unternehmen bedeutet das: Finanzierungen bleiben ein relevanter Kostenfaktor. Besonders betroffen sind Unternehmen, die Betriebsmittelkredite, Kontokorrentlinien oder andere kurzfristige Bankfinanzierungen zur Sicherung ihrer Liquidität einsetzen.

Schon kleine Zinsunterschiede können teuer werden

Bei einem Betriebsmittelkredit von 500.000 Euro bedeutet ein zusätzlicher Zinssatz von einem Prozentpunkt bereits **5.000 Euro Mehrkosten pro Jahr** – bei gleichbleibender Kreditsumme.

Je höher der Finanzierungsbedarf, desto stärker wirken sich die Finanzierungskosten auf die Liquidität und die Ertragslage eines Unternehmens aus. Gleichzeitig können Kreditvergaben von einer umfangreichen Prüfung der wirtschaftlichen Situation, bestehenden Sicherheiten und vorhandenen Kreditlinien abhängig sein.

Für Unternehmen stellt sich deshalb zunehmend die Frage: **Muss jede Liquiditätslücke über einen klassischen Bankkredit finanziert werden?**

Rechnungsfinanzierung als Ergänzung zum Bankkredit

Eine Alternative bzw. Ergänzung ist die Finanzierung offener Kundenforderungen.
Bei der Rechnungsfinanzierung müssen Unternehmen nicht auf das Zahlungsziel ihrer Kunden warten. Bereits gestellte Rechnungen können vorzeitig in Liquidität umgewandelt werden. Das schafft zusätzliche finanzielle Möglichkeiten, ohne den gesamten Finanzierungsbedarf über klassische Kreditlinien abzudecken.

Ein weiterer Vorteil: Die verfügbare Finanzierung orientiert sich am Rechnungsvolumen und kann damit mit dem Umsatz eines Unternehmens wachsen. Bestehende Bank- und Kontokorrentlinien können gleichzeitig für andere Finanzierungszwecke eingesetzt werden.

Das ist insbesondere für Unternehmen interessant, die:

- kurzfristig Liquidität für laufende Kosten benötigen,
- längere Zahlungsziele ihrer Kunden überbrücken müssen,
- Skontovorteile bei Lieferanten nutzen möchten,
- neue Aufträge annehmen und vorfinanzieren müssen,
- oder ihre Abhängigkeit von klassischen Kreditlinien reduzieren möchten.

Liquidität sichern, ohne zusätzliche Bankkredite auszureizen

Rechnungsfinanzierung ersetzt den klassischen Bankkredit nicht zwangsläufig. Sie kann ihn vielmehr gezielt ergänzen.
Während ein Bankkredit häufig auf einer festen Kreditlinie basiert, entsteht bei der Rechnungsfinanzierung Liquidität aus bereits vorhandenen Forderungen. Unternehmen können dadurch ihre Finanzierung stärker an ihrem tatsächlichen Geschäftsvolumen ausrichten.
Gerade in einem Umfeld, in dem Finanzierungskosten und wirtschaftliche Unsicherheiten eine größere Rolle spielen, kann eine diversifizierte Finanzierungsstrategie einen entscheidenden Vorteil bieten.

FINYOZ unterstützt Unternehmen dabei, offene Rechnungen schnell und digital in Liquidität umzuwandeln.

Wenn Sie prüfen möchten, ob Rechnungsfinanzierung für Ihr Unternehmen sinnvoll ist, beraten wir Sie gerne individuell und zeigen Ihnen, welche Finanzierungsmöglichkeiten sich aus Ihren bestehenden Forderungen ergeben.

FINYOZ

Zu unserem Serviceprofil

Finyoz Deutschland GmbH,
Weihenstephaner Str. 12, 81673 München, +49(0)8921532877, anfrage@finyoz.com

LEITBETRIEBE empfehlen Leitbetriebe

Geschätzte Leitbetriebe!

Unser Netzwerk wächst stetig – mit jedem neuen Mitglied steigt die Bekanntheit und Reichweite der ServiceInitiative Leitbetrieb.

Besonders wertvoll sind Empfehlungen durch Sie - unsere Mitglieder, denn sie helfen dem gesamten Netzwerk, weitere kundenorientierte Unternehmen miteinzubinden.

Als Dankeschön starten wir 2026 eine besondere Aktion:
Für jeden durch Ihre Empfehlung neu aufgenommenen Leitbetrieb können Sie aus drei attraktiven Geschenken wählen:

1) einem Roll-Up mit Ihrem Firmenlogo **2)** einem 2 Jahres Abo der New Business **3)** einem I-clip









... dafür sagen wir Danke!

Leitbetrieb - das Siegel für gelebte ServiceQualität! www.leitbetrieb.com

Kennen Sie auch unsere anderen ServiceLetter?

Wir versprechen - EIN BLICK LOHNT SICH!

Zu unseren Servicelettern



Leitbetriebe sind Vordenker und dankbar für die gebotenen Möglichkeiten!

Dies zeigen sie auch als Statement ...

Zu den Statements



Rabattaktionen

Leitbetriebe für Leitbetriebe

Als Leitbetrieb genießen Sie nicht nur zahlreiche Vorzüge, die sich aus der Verwendung des ServiceSiegels ergeben, sondern haben auch die Möglichkeit Vergünstigungen bei anderen Leitbetrieben zu erhalten.

Zu den Rabattaktionen



IMPRESSUM:
AKZEPTA Holding GmbH, Hauptstraße 8, A- 4912 Neuhofen im Innkreis
Impressum: https://www.leitbetrieb.com/at/impressum-leitbetrieb-oesterreich-deutschland
(Unternehmensgegenstand & weitere Infos)

Die ServiceInitiative Leitbetrieb der Akzepta Holding GmbH haftet trotz Prüfung nicht für die Inhalte zur Vollständigkeit und Richtigkeit der Beiträge.