

Ergebnisse des Belastungstests werden am 23. Juli veröffentlicht

Stress für die Staatssparkasse

Stefan Osorio-König

Zwei Luxemburger Banken werden neben weiteren 89 europäischen Banken dem sogenannten Stresstest unterzogen.

Zwei Luxemburger Finanzinstitute sind im Moment unter Stress.

Die Raiffeisen-Bank und die Staatssparkasse („Banque et Caisse d'Epargne de l'Etat“ – BCEE) werden dem sogenannten Banken-Stresstest unterzogen.

Am 23. Juli wird dann die europäische Bankenaufsichtsbehörde CEBS mit Sitz in London die Ergebnisse des Belastungstests veröffentlichen.

In Belgien werden KBC Group und die Dexia, in Deutschland unter anderem die Deutsche Bank und die DZ Bank, in Frankreich beispielsweise die BNP Paribas oder in Portugal die Caixa Geral de Depositos unter die Lupe genommen.

Die meisten Banken, die dem Stresstest unterzogen werden, kommen allerdings aus Spanien.



Foto: Robert Spirinelli

Die Konten der BCEE werden von der Bankenaufsicht genau unter die Lupe genommen

WIRTSCHAFT KOMPAKT

Claude Kremer ist der neue Präsident bei Profil

Claude Kremer, Präsident der „Association luxembourgeoise des fonds d'investissement“ wurde am 8. Juli 2010 vom Verwaltungsrat der „Fédération des professionnels du secteur financier“ (Profil) zum neuen Präsidenten gewählt.



Er tritt die Nachfolge von Jean Meyer an, dem ehemaligen Präsidenten der „Association des banques et banquiers Luxembourg“ (ABBL), der seit Juli 2007 als Leiter von Profil fungierte. Ernst-Wilhelm Contzen, Präsident der ABBL, und Pierre Gramegna, Generaldirektor der Handelskammer, sind die neuen Vizepräsidenten. Das verkündete Profil in einer Pressemitteilung.

Profil hat als Mission, den Finanzplatz Luxemburg in der Welt zu vermarkten. mü

Kommunikationsanbieter Skype zieht um



Der Internet-Kommunikationsanbieter Skype, der in Luxemburg beheimatet ist, zieht um. Ab dem 1. September befindet sich seine weltweite Zentrale in einem Bürogebäude in den „Rives de Clausen“. Insgesamt soll es in den neuen Räumlichkeiten Platz für 120 Mitarbeiter geben.

Allfindus.com: Ein junges Unternehmen versucht sich zu positionieren

Verbraucher bewerten Unternehmen



Foto: Pierre Matgé

Armin Schmatz: „Ein unzufriedener Kunde kommt nicht mehr zurück“



Foto: Pierre Matgé

Udo Burchard: „Die gemessene Kundenzufriedenheit ist ein guter Indikator für den künftigen Erfolg einer Firma“

Christian Muller

Auf der Webseite allfindus.com können Kunden Firmen und deren Service bewerten. Zusammen mit der Fachhochschule Trier baut der Betreiber der Webseite, das noch junge Luxemburger Unternehmen EuroModul, die Webseite nun zu einem professionellen Messinstrument für Kundenzufriedenheit aus.

„Das Thema Kundenzufriedenheit gewinnt immer mehr an Bedeutung“, so Udo Burchard, Professor für Wirtschaft, Marketing und Vertrieb an der Fachhochschule in Trier. Hintergrund sei, dass die Produkte immer ähnlicher werden und die Technik kopiert werden kann. „Um sich von der Konkurrenz abzuheben, müssen Firmen beispielsweise auf einen qualitativ hochwertigen Kundenservice setzen.“ Und über die Kundenzufriedenheit könne man das messen, so der Professor.

Zudem hätten Firmen, bei de-

nen eine hohe Kundenzufriedenheit gemessen wird, bessere Zukunftschancen und eine allgemein höhere Überlebenschance. Das sei bereits in mehreren Studien bestätigt worden, sagt Udo Burchard. Und, „geht die Zufriedenheit der Kunden zurück, dann fällt mittelfristig auch der Umsatz und somit der Erfolg“.

Selbst gegenüber den traditionellen Finanz-Ratings habe das Messen der Kundenzufriedenheit einen klaren Vorteil: Die Finanzdaten sind bereits mehrere Monate alt, wenn sie bewertet werden – bei Kundenbewertungen erhält man eine aktuelle Momentaufnahme.

Vor allem für kleine und mittlere Unternehmen, die über die Grenzen gehen wollen, um neue Kunden zu finden, sei diese Art der indirekten Werbung ein „sehr wichtiger Schritt, um sich richtig zu positionieren“.

Größtes Problem beim Messen der Kundenzufriedenheit sei, dass es „nur sehr wenig objektive Instrumente gibt, die über den Zweifel der Manipulation erha-

ben sind“, so Burchard. Es sei sehr einfach, die Ergebnisse zu beeinflussen. Aus diesem Grund arbeitet die Fachhochschule mit der Betreiber-Firma der Webseite allfindus.com zusammen. „Sie eignet sich als Instrument, um das alles ganz objektiv durchzuführen.“

Kooperation mit Fachhochschule

Über die „Such- und Bewertungsmaschine“ allfindus.com, auf der praktisch alle Unternehmen Luxemburgs und Deutschlands mit Adresse und Telefonnummer gelistet sind, können Privatleute die Geschäfte, die Arztpraxen, Restaurants und Juristen bewerten. Die Nutzung von Allfindus.com ist kostenlos und soll dazu dienen, sich schnell und einfach in einer Region zurechtzufinden. Die Plattform ist seit zwei Jahren online und hat, laut Firmenangaben, bereits 650.000 Besucher verbucht.

Wenn Unternehmen zu zahlenden Kunden werden, erhalten sie einerseits die Möglichkeit, eine detaillierte Beschreibung über ihre Aktivitäten zu veröffentlichen – und andererseits erhalten sie Zugang zu den Kommentaren, die Kunden über ihre Firma abgeben haben.

Die große Mehrheit der zahlenden Kunden von allfindus.com kommt derzeit aus Deutschland. In Luxemburg habe sich das Konzept der Kundenzufriedenheit noch nicht so durchgesetzt, so Armin Schmatz, einer der beiden Gründer des Unternehmens. „Hierzulande setzen die Firmen eher auf Stammkunden.“

Von der Fachhochschule in Trier wird allfindus.com jetzt ein Qualitätszertifikat erhalten. Zudem wird die Fachhochschule den Betreiber unterstützen, um die Webseite flächendeckend bekannter zu machen. Als Gegenleistung erhalten Studenten der Fachhochschule die Möglichkeit, praktische Erfahrungen in dem Luxemburger Unternehmen zu sammeln.

DIE ZAHL



53 Prozent

beträgt der Anstieg der Rohstahlerzeugung, gegenüber dem Vorjahresniveau, im Juni in Deutschland. Das teilte die Wirtschaftsvereinigung Stahl gestern mit. Im ersten Halbjahr 2010 lag die Produktion damit um 64 Prozent höher als in den ersten sechs Monaten 2009.

