

# Gute Qualität, zufriedene Kunden

Das Programm „Fit4Service“ will kleine und mittelständische Betriebe unterstützen

VON NADIA DI PILLO

**Zu den unabdingbaren Standpfeilern eines erfolgreichen Unternehmens gehören zufriedene Kunden; geeignete Maßnahmen können die Kundenpflege verbessern. Das Projekt „Fit4Service“ will Luxemburger Betriebe bei der Optimierung ihrer Dienstleistungen unterstützen.**

Alexa Ballmann gehört zu den mittelständischen Unternehmerinnen, die es nicht „einfach laufen lassen“. Ihr Credo, dass „Kundenpflege extrem wichtig ist“, ist keine leere Phrase. „Die Menschen werden immer anspruchsvoller. Und tatsächlich perfekt ist man nie; es gibt immer noch Möglichkeiten, sich zu verbessern: im Umgang mit Kundenwünschen, in der Kommunikation nach innen und außen“.

Um herauszufinden, ob in ihrem Schönheitsinstitut alles rundläuft oder um sich in ihrer Arbeit bestätigt zu sehen, suchte sie externe Beratung. „Ich habe zu dem Zeitpunkt ein zweites Institut geöffnet, um mein kleines Unternehmen weiterzuentwickeln. Dabei hatte ich Angst, nicht alles richtig zu machen, da ich nicht an zwei Orten gleichzeitig sein konnte“, sagt Alexa Baumann. „Das Pilotprojekt Fit4Service kam mir sehr gelegen, um die beiden Standorte untersuchen zu lassen und herauszufinden, ob und wo es Schwachstellen gibt.“

Für fünf Tage wurde ihr ein Experte zur Seite gestellt, der die Qualitätskriterien der gebotenen Dienstleistungen in Augenschein nahm. „Der Berater hat dann einzelne Kritikpunkte genau benannt und mir bestätigt, dass ich mich nicht auf meinen Lorbeeren ausruhen dürfe, weil die Kunden es früher oder später merken, wenn verschiedene Dinge zunehmend in den Hintergrund geraten.“

So hat sich die Unternehmerin mit dem Experten darauf geeinigt,



Das Prinzip „Der Kunde ist König“ galt schon immer für den Dienstleistungsbereich und ist heute umso wichtiger. (FOTO: SHUTTERSTOCK)

dass den Kunden per E-Mail die Möglichkeit zu einem Feedback gegeben werden soll. „Die Fragen, auch zur Zufriedenheit, wurden zusammen mit dem Experten ausgearbeitet“, erklärt Alexa Ballmann. Auch wurden sogenannte „Mystery Shopper“ eingesetzt, um Schwachstellen aufzudecken. „Durch beide Maßnahmen hatte

ich eine genaue Analyse des bestehenden und neuen Kundenkreises. Dann bekam ich ein schriftliches Debriefing, auf dessen Basis ich gemeinsam mit den Angestellten Verbesserungsmöglichkeiten diskutiert habe. Ein wesentlicher Vorteil ist, dass man eine unabhängige und neutrale Analyse bekommt“.

## Fit4Service geht in zweite Phase

Nach der ersten Testphase wird das Projekt „Fit4Service“ nun ausgebaut. Das Wirtschaftsministerium will mit dem Programm kleine und mittlere Betriebe unterstützen. Ihnen soll mithilfe der Initiative die Möglichkeit gegeben werden, ihre Serviceleistungen zu optimieren.

Von dem Projekt sollen vor allem Handwerksbetriebe, kleine

Handelsunternehmen und Unternehmen aus dem Horesca-Bereich profitieren. „Wer am Programm teilnimmt, bekommt einen Experten zur Seite gestellt, der die Qualitätskriterien der jeweiligen Dienstleistungen untersucht und Optimierungsvorschläge macht“, erklärt die Staatssekretärin für Wirtschaft, Francine Closener. Ziel sei es, die Qualität der Dienstleistungen zu verbessern.

Beim „Fit4Service“ übernimmt das Ministerium die Expertenkosten in Höhe von maximal 6 000 Euro während fünf Tagen. Entschieden sich der Betrieb dazu, die Vorschläge des Experten umzusetzen, kann er anschließend eine Finanzspritze für die Modernisierung des Betriebs in Anspruch nehmen.

■ [www.luxinnovation.com](http://www.luxinnovation.com)

„Ein wesentlicher Vorteil ist, dass man eine unabhängige und neutrale Analyse bekommt.“

Alexa Ballmann

## Souriez, vous serez filmés et reconnus!

Cinquième arrivée à Tomorrow Street, l'incubateur de Vodafone et du Technoport

**Luxembourg.** Tomorrow Street a annoncé hier après-midi une cinquième arrivée dans son incubateur: la Britannique Digital Barriers est spécialisée dans l'analyse de vidéo, à des fins civiles, comme dans les aéroports ou les centres-villes, ou militaires ou gouvernementales. Les logiciels qu'elle développe depuis 2010 sont non seulement moins gourmands en bande passante que la plupart des autres technologies similaires mais se sont enrichis d'intelligence artificielle, ce qui permet par exemple non seulement de surveiller un centre-ville mais d'améliorer ses chances de retrouver quelqu'un qui aurait disparu.

Une partie de ces technologies sont déjà certifiées par les autorités. Car Digital Barriers n'est pas tout à fait une start-up comme les autres. Installée à Londres et aux Etats-Unis, le nouveau bijou de Vodafone et de l'Etat luxembourgeois, associés à 50-50 dans cet incubateur du Kirchberg, dégagera

un bénéfice cette année pour la première fois de sa jeune histoire.

«Mais nous nous sentons encore comme une start-up», se défend son directeur général Zak Doffman, joint par téléphone en fin de journée. «Nous avons déjà des clients dans quarante pays et vous comprenez que je ne peux pas al-

ler au-delà de ces chiffres pour des raisons de confidentialité.»

Il y un an, la version initiale de la société, Digital Barriers PLC, cotée au London Stock Exchange, a été séparée en deux, la technologie «physique» (comme des scanners) d'un côté, dans une société qui s'appelle désormais

Thruvision; et les logiciels dans Digital Barriers. L'opération a été rendue possible par le rachat de cette division par ses dirigeants, financée par Volpi, un private equity britannique, pour un montant non communiqué. Mais Volpi indique investir de 25 à 75 millions d'euros dans des sociétés valorisées entre 50 et 200 millions d'euros, avec un «ticket» moyen à 60 millions d'euros. Digital Barriers veut doubler la taille de ses effectifs à près de 250 personnes. Et profiter de ses partenaires du jour pour prendre de nouveaux marchés grâce aux 26 sociétés, aux 50 partenaires et aux 500 millions de clients du réseau de Vodafone. «Luxembourg est un endroit très accueillant et dont la culture va parfaitement avec nos activités», commente le responsable de DB, comme le patron de l'incubateur. Warrick Cramer valide à chaque nouvelle arrivée son idée sur la puissance d'un grand groupe au service de 16 start-ups. T. L.



Warrick Cramer, directeur de Tomorrow Street, et Zak Doffman, celui de Digital Bridges. (SOURCE: TOMORROW STREET)

## OHB Italia construira le satellite espion

**Brême / Luxembourg.** OHB, qui a une filiale au Luxembourg (Lux-Space), a annoncé hier avoir signé un contrat de 168,2 millions d'euros avec le gouvernement luxembourgeois, par sa filiale italienne OHB Italia, en vue de construire un satellite espion. Ce satellite fait partie du package promis par le ministre de la Défense (et de l'Economie) Etienne Schneider comme contribution à l'Otan. OHB, qui va passer le cap du milliard d'euros de chiffres d'affaires pour la première fois cette année, est aussi engagée sur deux fronts importants: avec Jeff Bezos (le directeur général d'Amazon) par l'intermédiaire de sa structure luxembourgeoise et avec l'Agence spatiale européenne pour construire un petit lanceur alternatif à bas coûts. Des milliers de ces satellites gros comme une boîte à chaussures doivent être mis à basse orbite dans les années à venir. T. L.

## Partenariat entre Doctena et BioneXt Lab

**Luxembourg.** Mon premier est Doctena la plate-forme de prise de rendez-vous avec des médecins de Patrick Kersten, active en Allemagne, Autriche, Suisse, Belgique, aux Pays-Bas et au Luxembourg. Mon second est Picken Doheem, un service de laboratoire privé d'analyse de biologie médicale BioneXt Lab de Jean-Luc Dourson pour réserver gratuitement une prise de sang à l'adresse de son choix et à un horaire ponctuel. Le deuxième, 800 rendez-vous par mois depuis son lancement en 2017, sera désormais accessible depuis la plate-forme du premier, ont annoncé les deux hommes, mercredi matin, dans un communiqué commun, dans un gagnant-gagnant inédit dans le secteur de la santé. Doctena sera aussi accessible depuis l'interface de laboratoire, myLAB@. T. L.

## Hoffnung für Bayer nach Glyphosat-Urteil

**San Francisco.** Im ersten US-Prozess um angebliche Krebsrisiken von Unkrautvernichtern der Bayer-Tochter Monsanto mit dem umstrittenen Wirkstoff Glyphosat bahnt sich eine Kehrtwende an. Richterinnen Suzanne Ramos Bolanos gab am Mittwoch (Ortszeit) in San Francisco vorläufig einen Antrag statt, den Fall in wesentlichen Teilen neu aufzurollen. Sie machte dem Bayer-Konzern in einer Berufungsanhörung Hoffnung auf eine deutlich geringere Strafe. Es geht um ein 289 Millionen Dollar (251 Mio. Euro) schweres Urteil. Im August hatte eine Jury des Gerichts in Kalifornien Monsanto zur Schadenersatzzahlung in dreistelliger Millionenhöhe an einen an Lymphdrüsenkrebs erkrankten Kläger verurteilt. Für Monsantos deutsche Konzernmutter, die den US-Saatgutriesen erst Mitte des Jahres für rund 63 Milliarden Dollar übernommen hatte, ist die Entscheidung des Gerichts von gewaltiger Bedeutung. Denn in den USA laufen rund 8 700 Klagen wegen möglicher Erkrankungen durch Glyphosat gegen Monsanto. dpa