

Kundenbindung 2025: So sichern ISS und Payback ihre treuen Nutzer!

CEO Erich Steinreiber und Walter Lukner diskutieren Kundenbindung und Qualitätsmanagement in der SDG-Lounge Vösendorf.



Westfield Shopping City Süd, Vösendorf, Österreich - Am 12. August 2025 trafen sich Branchenexperten in der SDG-Lounge im Westfield Shopping City Süd (SCS) in Vösendorf zu einer aufschlussreichen Diskussion über Qualitätsmanagement und Kundenbindung. In der Peter & Paul-Sendung äußerten sich Erich Steinreiber, CEO von ISS Facility Management, und Walter Lukner, Geschäftsführer von Payback Österreich, zu den Herausforderungen und Chancen, die sich in diesen Bereichen ergeben.

Steinreiber hob die zentrale Rolle des Qualitätsmanagements für eine nachhaltige Kundenbindung hervor. Er betonte, dass engagierte Mitarbeiter:innen und ein stetiges Bemühen um

Verbesserung entscheidend für die Zufriedenheit der Kunden seien. ISS Facility Management, mit über 7.000 Mitarbeiter:innen, versteht sich als verlässlicher Partner, der innovative Servicelösungen in schwierigen Zeiten anbietet. Das Portfolio umfasst nicht nur traditionelle Reinigungsdienste, sondern auch technische Services und moderne Betriebsverpflegung.

Die Rolle der Digitalisierung

Die Digitalisierung spielt eine zunehmend entscheidende Rolle im Qualitätsmanagement. Wie **quality.de** berichtet, ermöglicht die Echtzeitüberwachung von Qualitätsdaten schnelle Reaktionen auf Probleme und kontinuierliche Verbesserungen der Prozesse. Unternehmen können durch digitale Technologien ihre Effizienz steigern und die Kundenzufriedenheit erheblich verbessern. Zudem erleichtert die Digitalisierung die Zusammenarbeit zwischen Abteilungen und Standorten.

Steinreiber und Lukner betonten in der Sendung die Notwendigkeit, innovative digitale Lösungen zu implementieren. Lukner verwies darauf, dass bei Payback, einer Multi-Partner-Plattform mit über 300 Partnern und etwa 3,2 Millionen aktiven Nutzer:innen, die App eine zentrale Rolle spiele. Im ersten Quartal 2025 stieg die Coupon-Nutzung bei Payback um über 20 Prozent, was das Interesse und den Vorteil der Nutzer:innen unterstreicht.

Zusätzlich erläuterte Lukner, dass die Kundenbindung nur dann funktioniert, wenn Kund:innen einen klaren Vorteil sehen und diesen regelmäßig nutzen können. Das Multi-Partner-Programm von Payback biete hier entscheidende Anreize durch die Möglichkeit, Punkte bei verschiedenen Partnern zu sammeln.

Wichtigkeit der Zusammenarbeit und Qualitätssicherung

In Bezug auf die Zusammenarbeit zwischen Abteilungen wies **oecplus.de** darauf hin, dass eine prozessorientierte Vorgehensweise im Qualitätsmanagement essenziell sei. Die Bildung interdisziplinärer Teams und regelmäßige Meetings seien zentrale Maßnahmen zur Verbesserung dieser Zusammenarbeit. Um den ständig wachsenden Anforderungen gerecht zu werden, müssen Unternehmen klare Rollen und Verantwortlichkeiten schaffen.

Steinreiber teilte mit, dass ISS regelmäßig die Mitarbeiterzufriedenheit misst und auf die Herausforderungen des Fachkräftemangels reagiert. Mit einer Retentionsrate von 97 Prozent verliert ISS jährlich lediglich etwa drei Prozent seiner Kunden, was auf die hervorragende Qualität der angebotenen Dienstleistungen hinweist.

Zusammenfassend zeigen die Einblicke aus der Diskussion, dass eine Kombination aus Qualitätsmanagement, Digitalisierung und interdisziplinärer Zusammenarbeit entscheidend ist, um Kundenbindung nachhaltig zu stärken und gleichzeitig die Effizienz der Unternehmensabläufe zu fördern. Die Herausforderungen sind zu bewältigen, wenn Unternehmen diese Themen ganzheitlich angehen und den Blick stets auf den Vorteil für die Kund:innen richten.

Details	
Ort	Westfield Shopping City Süd, Vösendorf, Österreich
Quellen	<ul style="list-style-type: none">• www.leadersnet.at• www.quality.de• oecplus.de

Besuchen Sie uns auf: die-nachrichten.at