

WKO LEISTUNGEN FÜR DIE ÖSTERREICHISCHE WIRTSCHAFT



INHALT

1. INTERESSENVERTRETUNG
2. WKO SERVICELEISTUNGEN IM ÜBERBLICK
3. DIE MEINUNG DER MITGLIEDER IST UNSER ZEUGNIS
4. PERSÖNLICHE BERATUNG AUF HOHEM NIVEAU -
DIE WKO IN IHRER NÄHE

WKO LEISTUNGEN FÜR DIE ÖSTERREICHISCHE WIRTSCHAFT

Im Mittelpunkt der Arbeit der Wirtschaftskammern Österreichs für ihre Mitglieder stehen eine durchschlagskräftige Interessenpolitik, mitgliederorientierte Services sowie maßgeschneiderte Bildungs- und Informationsangebote.

Als Körperschaft öffentlichen Rechts garantieren die Wirtschaftskammern eine wirksame Selbstverwaltung, gleichzeitig übernehmen sie hoheitliche Aufgaben.

Die WKO vertritt die Interessen aller: Ein-Personen-Unternehmen (EPU), Klein-, Mittel- und Großbetriebe. Sie unterstützt im Unternehmeralltag mit einer Service-Bandbreite, die von Gründungs- und Rechtsberatungen über Förderungen und Ausbildungsthemen bis zur Begleitung bei Exportaktivitäten reicht.

1. INTERESSENVERTRETUNG

Die WKÖ steht für die aktive Gestaltung der wirtschaftlichen Rahmenbedingungen in Österreich.

Die WKÖ ist allen ihren Mitgliedern in interessenpolitischen Angelegenheiten gegenüber der Regierung – auf nationaler und europäischer Ebene – sowie gegenüber den Sozialpartnern verpflichtet.

Die WKÖ ist Themenführer für die österreichische Wirtschaft und setzt deren Interessen im politischen Willensbildungsprozess um.

Die WKÖ vertritt die Interessen von rund einer halben Million Mitglieder auf regionaler, nationaler und internationaler Ebene.

Übers Jahr gerechnet und in Zahlen stellt sich das Wirken und Handeln der WKÖ im Sinne der österreichischen Unternehmerschaft folgendermaßen dar:

Wir vertreten **600 WIRTSCHAFTSZWEIGE** aus dem produzierenden Bereich und dem Dienstleistungsbereich auf Bundes-, EU- und internationaler Ebene.

Starker Partner bei Kollektivvertragsverhandlungen

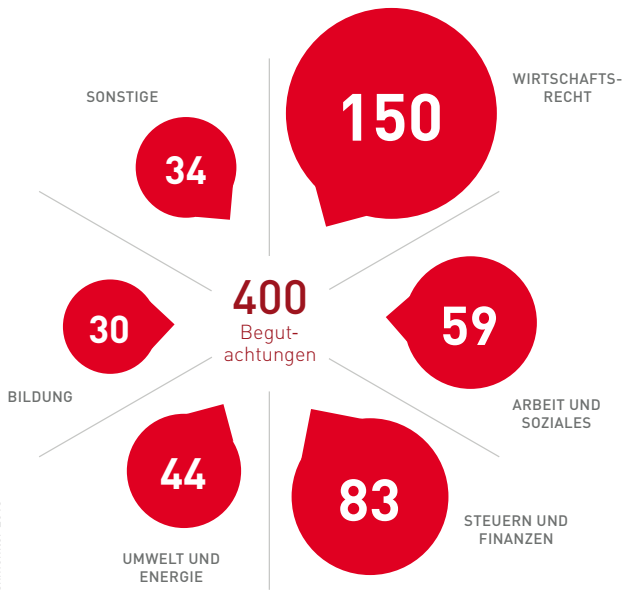
Die gesetzlichen Interessenvertretungen der Arbeitgeber und der Arbeitnehmer bilden das Rückgrat der österreichischen Sozialpartnerschaft.

650 KOLLEKTIVVERTRÄGE

Rahmen-KVs, Zusatz-KVs sowie Lohn- und Gehaltstafeln sichern im Europa-Vergleich Wettbewerbsfähigkeit und die geringsten Streikminuten.

Mit mehr als **1.000 EINZELFORDERUNGEN** tritt die WKÖ für einen besseren Wirtschafts- und Arbeitsstandort ein.

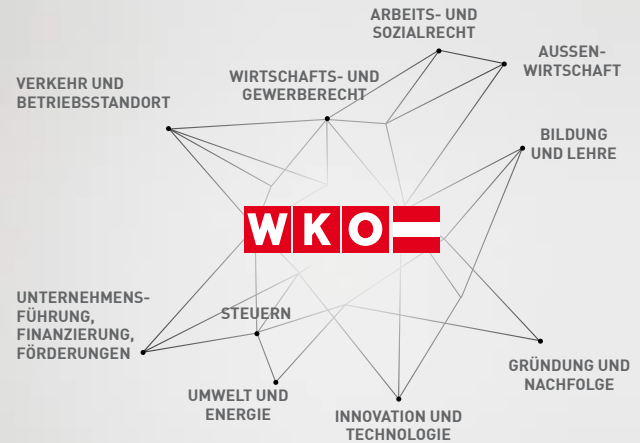
400 BEGUTACHTUNGEN werden von den WKO Experten pro Jahr zu Gesetzen, Gesetzesnovellierungen, EU-Richtlinien und -Verordnungen erstellt.



Quelle: WKO Themenmonitor 2013

2. WKO SERVICELEISTUNGEN IM ÜBERBLICK

Themencluster der WKO Services:



2.1. DIE WKO KANÄLE ZUM EXPERTENWISSEN

Das geballte Know-how unserer Experten ist für unsere Mitglieder schnell und einfach über alle gängigen Informations- und Kommunikationskanäle abrufbar. Ob gedruckt oder digital, über Veranstaltungen oder Workshops, live oder on demand, im persönlichen Kontakt, telefonisch oder über das WKO.at Portal. Abhängig von der Komplexität der Fragestellungen, den individuellen Zeitressourcen des Mitglieds oder der gewünschten Informationstiefe – unterschiedliche Themen verlangen nach unterschiedlichen Beratungssituationen.

1,2 MIO. **SERVICEKONTAKTE PRO JAHR** bestätigen die WKÖ als wichtigen Servicepartner: Wir gehen auf die unterschiedlichen Anforderungen unserer Mitglieder individuell ein, beraten maßgeschneidert und vermitteln damit unser Service nicht nur im persönlichen Kontakt, sondern auf allen modernen Kommunikationswegen.

78 MIO. **ZUGRIFFE auf WKÖ.AT** im Jahr 2013. Das Experten-Wissen der WKÖ ist auf der Online Plattform in **10 SERVICECHANNELS** gegliedert:



- **ARBEITSRECHT UND SOZIALRECHT:** mit Infos zu aktuellen arbeitsrechtlichen Entscheidungen, Kollektivverträgen, diversen Mustervorlagen etc. wko.at/arbeitsundsoziales
- **AUSSENWIRTSCHAFT:** mit News und Reports aus allen Ländern, Infos zu spezifischen Zollbestimmungen, Außenhandelsbeziehungen, Wirtschaftslagen, aktuellen Veranstaltungen etc. wko.at/aussenwirtschaft
- **BILDUNG UND LEHRE:** mit Infos zu Personalentwicklung, Aus- und Weiterbildung, Berechtigungen, Auslandspraktika und Meister-, Befähigungs-, Unternehmer-, Ausbilder- sowie Lehrabschlussprüfungen etc. wko.at/bildung
- **GRÜNDUNG UND NACHFOLGE:** mit kostenlosen Online-Tools, wie eine Businessplan-Software, Berechnung des Mindestumsatzes oder auch Apps mit praktischen Orientierungshilfen etc. wko.at/gruender

- **INNOVATION UND TECHNOLOGIE:** mit Trends und Impulsen aus der Kreativwirtschaft, Infos von Forschungsk Kooperationen, Fördermaßnahmen, Schutzrechten, Produktbestimmungen etc. wko.at/innovation
- **STEUERN:** mit Neuerungen, Reformen und Rahmenbedingungen verständlich übersetzt aus dem Behördendeutsch für die Unternehmerpraxis wko.at/steuern
- **UMWELT UND ENERGIE:** mit aktuellen rechtlichen und technologischen Entwicklungen, Infos zu Umweltrecht, Energie- und Umweltförderungen, themenbezogenen Veranstaltungen etc. wko.at/umwelt
- **UNTERNEHMENSFÜHRUNG, FINANZIERUNG UND FÖRDERUNGEN:** mit Förder- und Unterstützungsangeboten zu betriebswirtschaftlichen Themen, alternativen Finanzierungsmodellen, Bonitätsmanagement, eBusiness, Kalkulationstools, Zukunftsmärkten etc. wko.at/unternehmensfuehrung
- **VERKEHR UND BETRIEBSSTANDORT:** mit relevanten Vorschriften und Infos zu Infrastruktur, Verkehr und Energie, z.B. Parkraumbewirtschaftung, Autobahn-Mauten, LKW-Fahrverbote etc. wko.at/verkehrundbetriebsstandort
- **WIRTSCHAFTSRECHT UND GEWERBERECHT:** mit juristischen Fakten aus dem Wirtschafts- und Vertragsrecht, Internetrecht sowie News zu E-Commerce, Gewerbe-, Gesellschafts-, Insolvenzrecht, Miete und Pacht etc. wko.at/wirtschaftsrecht

36.600 APP-DOWNLOADS

WKÖ goes mobile – Service immer und überall – Mittels innovativer mobiler Lösungen sorgt die WKÖ dafür, dass ihren Mitgliedern auch unterwegs zahlreiche Informationen und Web-Tools in optimierter Form zur Verfügung stehen: z.B. WKÖ Mobile Services, Lohnkostenrechner, Gründerquiz, Gründer-Navi, Mindestumsatzberechnung, SV-Rechner.



142.000 ZUGRIFFE AUF DIE ONLINE-RATGEBER

Einige Highlights aus dem Angebot: Lehrstellenförderung, KMU-BonitätsRechner, Social Media in Unternehmen, Rechtsform-Ratgeber.



wko.at/ratgeber: z.B. Lehrbetriebsförderung, Lehrstellenförderung, KMU-BonitätsRechner, KMU-Stresstest, Social Media in Unternehmen, Rechtsform-Ratgeber, LKW-Fahrverbote

8.500 SERVICE- & FACHVERANSTALTUNGEN,

bei denen Sie persönlich profitieren. Neben klassischen Veranstaltungsformen werden auch neue und zeitgemäße Formate abgedeckt, die eine maximale Teilnahmeflexibilität ermöglichen:

Bei unserem Pilotprojekt Webinare (Internet-Seminare) können wir mit über 1.000 Teilnehmern bereits in der Anfangsphase eine positive Bilanz ziehen.

Video-Streamings von Veranstaltungen, wie z.B. am E-Day (rund 46.000 Zugriffe über Live-Streams), sowie „video-on-demand“-Angebote ermöglichen, zeit- und ortsunabhängig – aber auch kostensparend – interessante Vorträge abzurufen.

3.500 EXPERTEN-PUBLIKATIONEN

geben Antworten auf alle Herausforderungen des Unternehmeralltags. Das Leistungsangebot der WKÖ ist aufgrund der vielfältigen spezifischen Anforderungen der verschiedenen Branchen, die sie vertritt, sehr umfangreich und somit breit gefächert: Merkblätter, Informationsbroschüren und Vertragsvorlagen – erhältlich in den Wirtschaftskammern oder in digitaler Form über das Portal WKÖ.at.

2.2. AUSSENWIRTSCHAFT AUSTRIA

Die AUSSENWIRTSCHAFT AUSTRIA betreut jährlich weltweit

19.200 MITGLIEDER AN 110 STÜTZPUNKTEN

bei deren Außenwirtschafts-Aktivitäten. Das sind doppelt so viele Servicekontakte im Export als noch vor 10 Jahren.

Die Bilanz der AUSSENWIRTSCHAFT AUSTRIA und der Internationalisierungsoffensive III:

490.000 KONTAKTE

FÜR BETRIEBE wurden geknüpft. Darüber hinaus wurden

3.800 NEUE EXPORTEURE, 1.390 DIENST-LEISTER und 220 Investoren auf Auslandsmärkte begleitet

sowie **1,9 Mio. BESUCHERN** das Leistungsangebot am Auslandsportal www.advantageaustria.org präsentiert.



Das Serviceangebot Inland: Exportersterberatung, Internationalisierungsberatung, Exportfinanzierung und Auslandsinvestitionen, Netzwerk Projekte International, Technologieberatung, Messeberatung

Das Serviceangebot Ausland: Markteintritt und Marktunterstützung, Investitionsberatung, Bezugsquellen, Förderungsbetreibung

98.400 URSPRUNGSZEUGNISSE stellten die Wirtschaftskammern Österreichs 2013 aus. Etwas mehr als ein Drittel davon vereinfacht elektronisch. Darüber hinaus wurden 3.170 Carnets ATA ausgestellt. Dieser exportfördernde „Reise-pass“ für Waren kann derzeit in 73 Ländern verwendet werden. Er ermöglichte im letzten Jahr den vereinfachten Transport von Waren im Wert von 103 Mio. Euro über Zollgrenzen.

10.000 österreichische und ausländische **FIRMEN-VERTRETER UND EXPORTEURE** nutzen im Jahr 2013 die Veranstaltungen der AUSSENWIRTSCHAFT AUSTRIA, um miteinander in Kontakt zu treten.

180 MESSEBETEILIGUNGEN, d.h. Messen, Katalogausstellungen und Gruppenstände, wurden 2013 im In- und Ausland organisiert: rund 1.300 Firmen haben daran teilgenommen.

Auszeichnung „Best TPO of the Year“ (Trade Promotion Organisation): das Serviceangebot der AUSSENWIRTSCHAFT AUSTRIA erhielt 2012 mit der internationalen Auszeichnung für Exportfördermaßnahmen den Weltmeistertitel.

2.3. GRÜNDUNGSBERATUNG UND GRÜNDERSERVICE

2013 gab es in Österreich 36.947 Gründungen.

An über **90 STANDORTEN** in ganz Österreich war das Gründerservice mit rund

44.800 GRÜNDUNGSBERATUNGEN erste Anlaufstelle für potenzielle Betriebsgründer. Auch Fragen zur Betriebsnachfolge und Franchising werden beim Gründerservice beantwortet.

Das Gründer-Portal www.gruenderservice.at liefert die für eine Unternehmensgründung wesentlichen Informationen von der Gründungsidee über den Businessplan und der Finanzierung hin zu den Gründungsschritten. Mit innovativen Online-Tools stellt man angehenden Selbstständigen hilfreiche Werkzeuge für die erfolgsentscheidende Finanzplanung zur Verfügung.

Services im Überblick: rechtliche und betriebswirtschaftliche Beratung, Konzept-Erstellung und Konzept-Check, Neufög-Beratung, Unterstützung bei der Gewerbeanmeldung, Online-Tools: Online-Mindestumsatzberechnung und Businessplan-Software Plan4You Easy

2.4. DUALE BERUFSBILDUNG

Qualifizierte und praxisnah ausgebildete Fachkräfte sind einer der wichtigsten Faktoren für Unternehmererfolg und Wettbewerbsfähigkeit. Dazu trägt maßgeblich die duale Berufsbildung bei, die ergänzend zum Besuch einer Berufsschule 80 % der Ausbildung in einem staatlich anerkannten Ausbildungsbetrieb vorsieht. Das System der dualen Berufsbildung gilt als best practice in Europa.

Die Lehrlingsstellen der Wirtschaftskammern betreuen über **100.000 LEHRLINGE**. Darüber hinaus werden 3.250 Lehrlinge aus dem Bereich der Bauwirtschaft zusätzlich in Lehrbauhöfen ausgebildet. Von den Wirtschaftsförderungsinstituten werden Vorbereitungskurse zur Lehrabschlussprüfung angeboten.

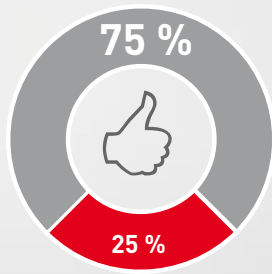
Das Angebot der WKÖ:

Lehrabschluss-, Meister- und Befähigungsprüfungen, Förderabwicklung, Lehrstellenbörse, Lehrlingswettbewerbe, Coaching für Lehrbetriebe, Qualitätsmanagement Lehre

3. DIE MEINUNG DER MITGLIEDER IST UNSER ZEUGNIS

Im Zuge des Steuerungsprozesses mittels Balanced Scorecard (BSC) werden regelmäßig die Meinungen und Einstellungen unserer Mitglieder zu unseren Services erhoben. Für das Jahr 2013 wurde der WKO hohe Kompetenz und Sympathie unter den Mitgliedern bescheinigt (Quelle BSC-Messung Unternehmen: N=8.477 telefonische Interviews):

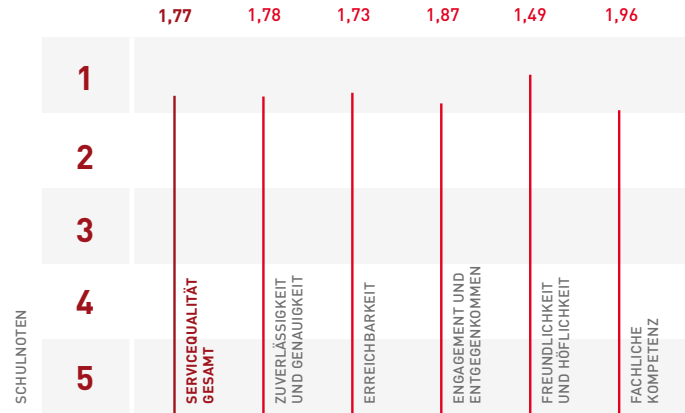
Drei Viertel sind „sehr zufrieden“ (Schulnote 1) oder „zufrieden“ (Schulnote 2)



Quelle: BSC-Messung Unternehmen 2013

Drei Viertel aller, die das Informationsangebot der WKO nützen, vergeben Bestnoten bei der Zufriedenheit.

Die Kontaktqualität der WKO ist auf einem hohen Niveau und konnte gegenüber den Vorjahren ein weiteres Mal gesteigert werden. In Sachen Freundlichkeit, fachliche Kompetenz, Engagement, Zuverlässigkeit sowie bei der guten Erreichbarkeit überzeugt die WKO und wird vom Wirkungsumfeld sympathisch wahrgenommen. Zwei Drittel der Mitglieder haben von mehrmals im Monat bis mehrmals pro Jahr Kontakt mit der WKO.



Quelle: BSC-Messung Unternehmen 2013

4. PERSÖNLICHE BERATUNG AUF HOHEM NIVEAU – DIE WKO IN IHRER NÄHE

Die WKO arbeitet auf allen Ebenen – von rund 80 Regional-/Bezirksstellen, 95 Fachverbänden und entsprechenden Fachgruppen zusammengefasst in 7 Sparten, über die Bundesländer und die Bundeskammer, bis hin zur EU. Unsere bewährte Struktur garantiert eine fachliche und regionale Nähe zu unseren Mitgliedern.

■ **Wirtschaftskammer Burgenland:** Robert Graf-Platz 1 | 7000 Eisenstadt | T 05 90 907-DW | E wkbgld@wkbgld.at | W wko.at/bgld

Regionalstellen: Eisenstadt | Güssing | Jennersdorf | Mattersburg | Neusiedl am See | Oberpullendorf | Oberwart

■ **Wirtschaftskammer Kärnten:** Europaplatz 1 | 9021 Klagenfurt | T 05 90 904-DW | E wirtschaftskammer@wkk.or.at | W wko.at/ktn

Bezirksstellen: Feldkirchen | Hermagor | Klagenfurt | Spittal | St. Veit/Glan | Villach-Stadt | Völkermarkt | Wolfsberg

■ **Wirtschaftskammer Niederösterreich:** Landsbergstraße 1 | 3100 St. Pölten | T 02742 851-DW | E wknoe@wknoe.at | W wko.at/noe

Bezirksstellen: Amstetten | Baden | Bruck | Gänserndorf | Gmünd | Hollabrunn | Horn | Korneuburg-Stockerau | Krems | Lilienfeld | Melk | Mistelbach | Mödling | Neunkirchen | Scheibbs | St. Pölten

■ **Wirtschaftskammer Oberösterreich:** Hessenplatz 3 | 4020 Linz | T 05 90 909-DW | E service@wkoee.at | W wko.at/oe

Bezirksstellen: Braunau | Eferding | Freistadt | Gmunden | Grieskirchen | Kirchdorf | Linz-Land | Linz-Stadt | Perg | Ried | Rohrbach | Schärding | Steyr | Urfahr-Umgebung | Vöcklabruck | Wels

■ **Wirtschaftskammer Salzburg:** Julius-Raab-Platz 1 | 5027 Salzburg | T 0662 88 88-DW | E wirtschaftskammer@wks.at | W wko.at/sbg

Bezirksstellen: Salzburg-Stadt | Flachgau – Stadt Salzburg | Tennengau – Hallein | Pongau – St. Johann/Pongau | Pinzgau – Zell/See | Lungau – Tamsweg

■ **Wirtschaftskammer Steiermark:** Körblergasse 111–113 | 8021 Graz | T 0316 601-DW | E office@wkwstmk.at | W wko.at/stmk

Regionalstellen: Ennstal/Salzkammergut | Deutschlandsberg | Graz-Stadt | Graz-Umgebung | Hartberg | Leoben | Murtal | Mürztal | Süd-Ost | Südsteiermark | Voitsberg | Weiz

■ **Wirtschaftskammer Tirol:** Meinhardstraße 14 | 6021 Innsbruck | T 05 90 905-DW | E office@wktiro.at | W wko.at/tirol

Bezirksstellen: Imst | Innsbruck Land | Innsbruck Stadt | Kitzbühel | Kufstein | Landeck | Lienz | Reutte | Schwaz

■ **Wirtschaftskammer Vorarlberg:** Wichnergasse 9 | 6800 Feldkirch | T 05522 305-DW | E info@wkv.at | W wko.at/vlbg

■ **Wirtschaftskammer Wien:** Stubenring 8–10 | 1010 Wien | T 01 514 50-DW | E info@wkw.at | W wko.at/wien

■ **Wirtschaftskammer Österreich:** Wiedner Hauptstraße 63 | 1045 Wien | T 05 90 900-DW | E office@wko.at | W wko.at



Zugunsten der besseren Lesbarkeit des Textes wurde explizit auf eine geschlechtsspezifische Schreibweise verzichtet. Darüber hinaus wurden die im Fließtext hervorgehobenen Zahlen +/- gerundet. Die in dieser Broschüre publizierten Zahlen und Daten beziehen sich auf das Jahr 2013 (ausgenommen Seite 12: Daten zu Internationalisierungsoffensive III 04/2011-03/2013).

IMPRESSUM: Medieninhaber und Herausgeber: Wirtschaftskammern Österreichs, Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien | Produktion: WKÖ Marketing & Kommunikation | Druck: Grasl FairPrint, 2540 Bad Vöslau | Stand: Juni 2014