

KUNDENFOKUS & INTELLIGENCE

1

KPMG ist Nummer

unter den Wirtschaftsprüfungs- und
Beratungsgesellschaften in Österreich
und scheut keine Mühen diesen
Erfolgskurs zu halten.



**Für unsere Kunden gibt es
immer nur eine richtige und
maßgeschneiderte Lösung.**

Alexander Lippner
KPMG Partner, Advisory

Unsere Kunden sind mit ständig wandelnden und immer neuen Herausforderungen konfrontiert. Um den daraus resultierenden Anforderungen gewachsen zu sein, ist es für uns als Dienstleistungsunternehmen von zentraler Bedeutung, unsere Kompetenzen stets dafür einzusetzen, neue Herausforderungen schnellstmöglich zu identifizieren und unseren Kunden die beste Lösung zu bieten.

Risiken und mögliche negative Auswirkungen

Unser Anspruch ist es, zu jeder Zeit die höchste Qualität zu liefern. Es besteht jedoch grundsätzlich das Risiko, dass Fehler passieren, die zu nachteiligen Auswirkungen beim Kunden oder Dritten führen können. Für KPMG ist damit ein Reputations- und Geschäftsrisiko verbunden. Wir investieren daher ständig in die Sicherstellung und den Ausbau unserer Fach- und Servicekompetenz und unterstützen unsere Kunden dabei, langfristig erfolgreich zu bleiben, Risiken frühzeitig zu erkennen sowie aktiv zu steuern.

Den Kunden und seine Herausforderungen verstehen – Maßnahmen und Due Diligence Prozesse im Kerngeschäft

Das beste Team

Wesentlich für die Erbringung qualitativ hochwertiger Leistungen ist die adäquate Besetzung des jeweiligen Teams. Diese erfolgt unter Berücksichtigung der relevanten Fach- und Branchenerfahrung der Mitarbeiter für die Art der Leistung beziehungsweise des Auftrags und der persönlichen Befähigung.

Unsere Engagement Teams haben Zugang zu nationalen und internationalen Netzwerken von Spezialisten. Die auftragsverantwortlichen Partner

stellen sicher, dass ihr Team über angemessene Erfahrungen und Fähigkeiten verfügt.

Der Leiter des Geschäftsbereichs Audit führt zusammen mit dem Quality & Risk Management zudem einen jährlichen Review des Auftragsbestands aller Auftragsverantwortlichen durch. Ziel dieser Überprüfung ist es festzustellen, ob der jeweilige Prüfungspartner unter Berücksichtigung der Komplexität und des mit dem jeweiligen Auftrag verbundenen Risikos genügend Zeit und die notwendige Unterstützung hat, insgesamt und für jeden einzelnen seiner Prüfungskunden qualitativ hochwertige Dienstleistungen zu erbringen.

Aufbau von Branchen-Expertise

Die Qualität unserer Leistung hängt maßgeblich von unserem tiefgehenden Verständnis für das Geschäft unserer Kunden und deren Branche ab. Für bestimmte Branchen wurden „Global Audit Sector Leads“ ernannt, die relevante Informationen über den jeweiligen Sektor, den Markt und den Wettbewerb für unsere Partner und Mitarbeiter zur Verfügung stellen.

Mit eAudIT stehen in der Prüfung viele Möglichkeiten offen, dieses Branchenwissen den Prüfungsteams einfach und aktuell zur Verfügung zu stellen.

Global Center of Excellence

Bereits 2011 wurde auf internationaler Ebene das „KPMG Global Center of Excellence for Sustainability“ eingerichtet, in dem sich mehr als 700 Fachexperten weltweit engagieren. Das Center of Excellence nutzt Synergien und die globale Kompetenz der Experten in den KPMG Mitgliedsfirmen, um insbesondere aktuelle Herausforderungen effektiv anzugehen.

Sustainability Services

Unsere Experten im Bereich Sustainability Services beraten unsere Kunden bei unterschiedlichen Themenstellungen hinsichtlich nachhaltiger Entwicklung des Unternehmens. Dazu zählen unter anderem

- Begleitung bei der nachhaltigen Ausrichtung der Unternehmensstrategie, beispielsweise unter Berücksichtigung der UN Sustainable Development Goals (SDGs),

- Implementierung interner Prozesse und Vorgaben zur Einhaltung unternehmerischer Sorgfalt, beispielsweise in Bezug auf die Achtung von Menschenrechten entlang der Wertschöpfungskette,
- Überprüfung der Berichterstattung auf Basis internationaler Standards (ISAE3000) zur Unterstreichung der Datenvalidität gegenüber externen Stakeholdern und zur Unterstützung des Aufsichtsrats von Gesellschaften, die dem Nachhaltigkeits- und Diversitätsverbesserungsgesetzes (§§243b, 267a UGB) unterliegen.

Market Intelligence – KPMG Studien 2017

Zum besseren Verständnis und zur Erforschung potenziell aufstrebender Trends führt KPMG regelmäßige Studien in unterschiedlichen Bereichen durch.

Survey of Corporate Responsibility Reporting

Die weltweite Studie zur Nachhaltigkeitsberichterstattung verfolgt in 2017, bereits in der 10. Ausgabe seit 1993, die Transparenz hinsichtlich nichtfinanzieller Informationen. Für Österreich zeigt die Studie der größten Unternehmen (nach Umsatz) einen deutlichen Optimierungsbedarf – aktuell veröffentlichen lediglich 62 Prozent der heimischen Unternehmen

sogenannte nichtfinanzielle Informationen. Weltweit liegt der Durchschnitt bei 73 Prozent.

European Family Business Barometers

Das aktuelle European Family Business Barometer, welches von European Family Businesses (EFB) und KPMG jährlich veröffentlicht wird, bestätigt für 2017 ein weiteres starkes Jahr für Familienunternehmen.

71 Prozent der befragten österreichischen Familienunternehmen verzeichneten im vergangenen Jahr eine Umsatzsteigerung. Davon wollen mehr als die Hälfte ihren Gewinn wieder in das Unternehmen investieren.

Sorge bereitet den österreichischen Familienunternehmen die Unsicherheit im Hinblick auf Gesetzesänderungen, die sich negativ auf die Arbeitnehmerfreizügigkeit auswirken könnten. Die digitale Transformation ist branchenübergreifend eine der größten Herausforderungen.

Cyber Security in Österreich

Die Studie „Cyber Security in Österreich“ zeigt deutlich: Cyberkriminalität ist in Österreich am Vormarsch. Die Anzahl der betroffenen Unternehmen ist im Vergleich zum Vorjahr von 49 Prozent auf 72 Prozent angestiegen. Als Folge litt jedes zweite Unternehmen unter einer Unterbrechung der Geschäftsprozesse. Knapp 240 Cybersicherheitsexperten österreichischer Unternehmen nahmen zwischen April und Mai 2017 an der Umfrage teil.

KPMG analysierte bereits zum zweiten Mal die wichtigsten Fakten und Trends zum Thema in Österreich. Ergänzt wurde die Studie durch Interviews mit Unternehmensvertretern und Branchenexperten.



Digitalisierung ist längst mehr als nur ein Technologiethema. Sie wird auch die Führung von Unternehmen drastisch verändern. Denn: Die technologische Transformation verändert die Umwelt der Unternehmen – Wettbewerbssituation, Kundenverhalten, Arbeitsmarkt – und somit auch die Erwartungshaltung an die Führungsebene.

Klaus Schatz

KPMG Partner, Advisory

CIO Survey

Unternehmen, die in Zeiten der Digitalen Transformation langfristig erfolgreich bleiben wollen, müssen ihre Art der Unternehmensführung grundlegend adaptieren. Zu diesem Ergebnis kommt eine aktuelle Analyse, die sich auf die Ergebnisse und Zahlen der Studie „CIO Survey 2017: Navigating uncertainty“ bezieht.

Die Studie von KPMG und Harvey Nash ist mit 4.500 Teilnehmern aus 86 Ländern die größte Umfrage unter IT-Führungskräften. In Europa nahmen mehr als 2.100 Unternehmen in 34 Ländern an der Studie teil.

Digitale Zukunft Österreich

KPMG hat im Sommer 2017 mit mehr als fünfzig Entscheidungsträgern von Großkonzernen sowie aus allen Branchen – vom Tourismus bis zum Kulturbetrieb, vom landwirtschaftlichen Unternehmen bis zum Technologie-Start-up – im Rahmen von Tiefeninterviews über ihre Herausforderungen und Strategien hinsichtlich der digitalen Transformation gesprochen.

Dabei wurden Themenfelder gesammelt, aufbereitet und vergleichbar gemacht. Themen, von denen die Befragten überzeugt sind, dass sie nicht nur den

Standort Österreich stärken, sondern die dafür sorgen, dass der heimische Markt in der digitalen Zukunft Erfolg hat.

Bei einem Großgruppenworkshop im September diskutierte KPMG mit rund 30 Vertretern österreichischer Unternehmen und Verbände über die Vorzüge und Chancen der zuvor gesammelten Themenfelder.

Das Ergebnis: Sieben Geschäftsmöglichkeiten zur Zukunftssicherung des Landes, die dafür sorgen, dass Österreich die Chancen der Digitalisierung nutzt.



Noch gibt es viele ungeklärte Aspekte der Digitalisierung – eines steht jedoch fest: Es handelt sich hierbei nicht um einen vorübergehenden Trend, dem wir ausweichen oder den wir ignorieren können. Die Digitalisierung, in welcher Ausprägung auch immer, wird die Grundlage der zukünftigen Wirtschaft bilden.

Werner Girth

KPMG Partner, Advisory

Digitale Transformation

In vielen Unternehmen bleibt derzeit kein Stein auf dem anderen – Stichwort Digitalisierung, neue Geschäftsmodelle, Agilität etc. Diese turbulenten Unternehmenswelten erfordern neue Beratungsangebote. Unternehmen brauchen heute beides im Doppelpack: zum einen fundierte Fachberatung – „State of the art“ – zu Themen wie digitale Strategien, Omnichannel Management, Data & Analytics, HR- und Finanztransformation, Robotics und Automatisierung; zum anderen agile und handlungsstarke Begleitung für die konkrete Umsetzung in Führung, Organisation und Engagement der Mitarbeiter.

Mit unserem in 2017 neu geschaffenen Bereich mit Fokus auf „Essential Change & Leadership“, ergänzen wir unser breit gefächertes und doch spezialisiertes Serviceangebot im Bereich Digitalisierung:

- Data & Analytics
- Customer & Operations
- Financial Management
- IT Advisory
- Essential Change & Leadership

Datenschutz

Nach über drei Jahren Verhandlungen wurde im April 2016 durch das EU-Parlament eine neue Datenschutzregelung verabschiedet.

Die EU-Datenschutz-Grundverordnung („EU-DSGVO“) tritt mit 25. Mai 2018 in Kraft und löst die bisher geltende Datenschutzrichtlinie, die in Österreich durch das Datenschutzgesetz 2000 (DSG 2000) umgesetzt wurde, ab. Mit Blick auf die ab Stichtag 25. Mai 2018 geltenden Sanktionen wird deutlich, warum dieses Thema seit einiger Zeit so brisant und hochaktuell ist.

Für Verstöße gegen die neue Verordnung drohen drakonische Strafen, die existenzgefährdende Ausmaße annehmen können. Die Bußgelder können bis zu EUR 20 Mio bzw bis zu 4 Prozent des weltweiten Vorjahresumsatzes ausmachen. Sanktioniert wird nicht nur der Datenschutzverstoß als solcher, sondern insbesondere auch die Nichteinhaltung DSGVO-konformer Prozesse und Maßnahmen. Darunter fallen zum Beispiel die mangelnde Durchführung der Datenschutz-Folgenabschätzung, die fehlende Umsetzung von Privacy by Design und Privacy by Default, inkorrekt eingeholte Einwilligungserklärungen, die Nichteinhaltung von Fristen bei Informations- und Auskunftsprozessen oder eine fehlende bzw verspätete Meldung bei Datenschutzverletzungen.

KPMG begleitet seine Kunden bei der zeitnahen Umsetzung der umfangreichen Vorgaben, einerseits bei der Durchführung der erforderlichen Maßnahmen und andererseits durch die Zurverfügungstellung von notwendigen Informationen, Checklisten, Vorlagen und Leitfäden.



Ziel ist es, die „Brüche“ im Beratungsgeschäft zu überwinden und alles aus einer Hand zu bieten. Strategische Veränderungen in Unternehmen sind notwendig – eine inkonsequente oder ineffiziente Umsetzung kostet jedoch Zeit und verursacht damit auch zusätzliche Kosten.

Barbara Heitger

KPMG Partner, Advisory



Start-ups haben enormes Innovationspotenzial und sind einer der wesentlichen Treiber unserer Wirtschaft. Die Partnerschaft mit factory300 ist ein konsequenter nächster Schritt in Richtung digitale Transformation und innovative Geschäftsfelder.

Gert Weidinger
KPMG Partner, Advisory

Smart Start Austria

Smart Start Austria von KPMG unterstützt Jungunternehmer auf ihrem Weg, unabhängig vom Entwicklungsstadium: von der Gründung über den Eintritt in neue Märkte bis hin zum Anteilsverkauf oder erfolgreichen Börsengang. Mit viel Erfahrung und Know-how unterstützt KPMG Start-ups bei der zielführenden und effizienten Umsetzung innovativer Geschäftsideen und berät sie in allen betriebswirtschaftlichen und steuerrechtlichen Fragestellungen. Schnelles Wachstum und rasche Internationalisierung des Geschäftsmodells sind zwei der wesentlichen

Zielsetzungen von Start-ups. Smart Start Austria ist Teil des globalen KPMG Netzwerks und ermöglicht daher eine über die österreichischen Landesgrenzen hinausgehende Unterstützung.

Kooperation mit weXelerate

Mit weXelerate ist in Wien im Design Tower in der Praterstraße der größte Start-up & Open Innovation Hub Europas angesiedelt. Auf insgesamt vier Etagen arbeiten seit September 2017 mehrere hundert Start-ups mit Großunternehmen, Inkubatoren, Venture-, Service- und Vertriebspartnern, Investoren

und Dienstleistern an neuen digitalen Geschäftsmodellen. KPMG entwickelt im Zuge der Kooperation gemeinsam mit Gründern und Jungunternehmen Digitalisierungsstrategien und neue Geschäftsfelder.

Partnerschaft mit dem Start-up-Campus factory300

Im Juni 2017 startete KPMG die Partnerschaft mit factory300, ein Start-up-Campus in der Tabakfabrik in Linz. In dieser Begegnungszone des Start-up-Ecosystems werden hochqualitative Inhalte wie Workshops, Events, Challenges, Mentoring-Sessions, Meetups und Networking-Events geboten – Inhalte,

die sowohl für künftige Gründer und Start-ups, aber auch für innovationsinteressierte Corporates und KMU spannend sind.

KPMG hält im Rahmen der factory300 Workshops ab und gibt den Start-ups somit Zugang zur umfassenden Expertise zu betriebswirtschaftlichen, regulatorischen und transaktionsorientierten Fragen.

Initiator der factory300 ist die startup300 AG, eine operative Plattform von rund 120 aktiven österreichischen Business Angels.



Von der Ideengenerierung über die Ideenbewertung bis hin zur Prototypenentwicklung. Ziel ist es, die Innovationskraft und Innovationsfrequenz der Gründer und Jungunternehmer in konkrete Geschäftsmodelle umzusetzen.

Andreas Tomek
KPMG Partner, Advisory

Feedback von Kunden

Zusätzlich zur internen und externen Qualitätsüberwachung betreiben wir ein formales Programm zur Einholung von Kundenfeedback über die Qualität unserer Dienstleistungen. Dies beinhaltet unter anderem Kundenfeedback-Gespräche.

Im vergangenen Geschäftsjahr wurden 55 solcher Gespräche geführt. Das Feedback, das wir aus diesem Programm erhalten, wird zentral und von den Teams, die die Dienstleistung erbracht haben, ausgewertet. Im Anschluss werden Maßnahmen erarbeitet, die sicherstellen, dass wir als Organisation kontinuierlich lernen und das Niveau der angebotenen

Dienstleistungen gegebenenfalls weiter verbessert wird. Alle Aktivitäten, die sich aus dem Kundenfeedback ergeben, werden vom Auftragsverantwortlichen weiterverfolgt. Dies gilt insbesondere bei Rückmeldungen des Kunden, die die Qualität der Leistung betreffen und daher unverzüglich eine Überprüfung erfordern, um etwaige Mängel zeitnah zu beheben.

Wesentliche Ergebnisse und Leistungsindikatoren

Im Jahr 2017 konnten wir unseren Umsatz von EUR 191 Mio (2016) auf EUR 205 Mio steigern und sind weiterhin Österreichs größte Wirtschaftsprüfungs- und Beratungsgesellschaft.



weXelerate
Mehrere hundert Start-ups arbeiten im Design Tower in Wien mit KPMG, Großunternehmen, Inkubatoren, Venture-, Service- sowie Vertriebspartnern, Investoren und Dienstleistern an neuen digitalen Geschäftsmodellen.



factory300
Im Juni öffnete der Start-up-Campus factory300 in der Tabakfabrik in Linz seine Tore. KPMG ist auch hier mit dabei. Im Rahmen der Partnerschaft werden Workshops und Sprechstunden für Start-ups abgehalten.

Cyber Security in Österreich

Die KPMG Studie „Cyber Security in Österreich“ zeigt, wie österreichische Unternehmen den Herausforderungen der Cyberkriminalität begegnen. Bei einer Podiumsdiskussion äußerten sich dazu Vertreter aus Wirtschaft und Politik.



Smart Start

Bereits seit einigen Jahren legt KPMG einen speziellen Fokus auf die Zusammenarbeit mit Start-ups. Im Rahmen von KPMG Smart Start werden sie bei allen betriebswirtschaftlichen und steuerrechtlichen Fragestellungen unterstützt.



SDG zu dem wir einen positiven Beitrag leisten können, indem wir Kundenfokus & Intelligence als wesentliches Handlungsfeld anerkennen:



Unser Wert:

Wir gehen den Tatsachen auf den Grund und bieten nachvollziehbare Lösungen

Unser Ruf, ein objektiver und unabhängiger Prüfer und Berater zu sein, ist entscheidend für unseren Erfolg.