



# Wirtschaft in der Region

## BPO ist die Zukunft der Kundencenter

Dr. Richard Brodkorb, Geschäftsführer von walter services, im Gespräch mit den BNN über Datenschutz, sichere IT-Infrastruktur und die Expansion des Unternehmens

Der Umgang mit Daten bestimmt einen mehr oder weniger großen Teil unseres täglichen Lebens. Ob auf privater Ebene oder am Arbeitsplatz. Wir telefonieren mit dem Handy, kaufen übers Internet ein, tätigen Banküberweisungen online und Firmen wickeln Geschäftsvorgänge oder Gespräche mit Kunden über weltweite digitale Verbindungen ab. Dies alles bringt uns große Vorteile, spart viele Wege und dadurch auch Geld. Damit sowohl persönliche Daten als auch Informationen von Unternehmen zu Unternehmen vor Unbefugten geschützt sind, werden immer höhere Anforderungen an Sicherheit, Seriosität und professionelles Prozessmanagement gelegt. Darauf verwies COO Dr. Richard Brodkorb, Geschäftsführer bei walter services am Hauptsitz in Ettlingen und für den Bereich Operating verantwortlich, in einem Gespräch mit den BNN. Neben dem Datenschutz und einer sicheren IT-Infrastruktur ging es dabei auch um die erfolgreiche Expansion des Unternehmens ins Ausland, die Erschließung neuer Märkte und walter services als wichtigen Arbeitgeber in der Technologieregion Karlsruhe.

Zu den Kernkompetenzen der walter services Holding GmbH, einer der führenden Dienstleister für Kundenservice und Vertrieb mit Standorten in Deutschland und im europäischen Ausland, zählt Business Process Outsourcing BPO. Hier werden komplexe Geschäftsprozesse getätigt. Vom Consulting über Forderungsmanagement und dem Vertrieb von Produkten bis zum Fulfillment. Im BPO liege die große Zukunft der Kundencenter, meinte Brodkorb. Die Voraussetzung dafür sei aber erst im Zusammenwirken der zur Jahrtausendwende implementierten Datennetzinfrastruktur, der innovativen Computertechnik sowie IT-Applikationen zur Verwaltung von Kundendaten geschaffen worden. Dies ermögliche es nun Unternehmen, Geschäftsbereiche an Dienstleister zu vergeben. Der Vorteil für den Auftraggeber liege dabei, so Brodkorb, in der qualitativen und quantitativen Verbesserung von Leistungen und flexibleren Kosten. Auch, oder gerade jetzt in der Wirtschaftskrise, sei BPO für manche Firmen eine überlegenswerte Alternative.

walter services betreut zum einen alle Business-Prozesse

von der Informations- bis zur Rechnungshotline zentral durch kaufmännisch geschulte Mitarbeiter. Zum anderen ist walter services Direktvertriebsdienstleister mit eigener Außendienstorganisation für die Neukundengewinnung und Kundenbetreuung vor Ort. Focusbranchen von walter services sind neben der Telekommunikation, die Medien, Handel und Versandhandel, Finanzdienstleistungen, Energieversorgung, Automotive und Healthcare.

„Wir suchen uns die Märkte aus, die ein attraktives Wachstum und eine tragfähige Perspektive haben“, meint Richard Brodkorb auf die Frage nach der Erfolgsformel von walter services, einem Pionier der Branche, der vor rund 30 Jahren begann, und ein seit Jahren expandierender Dienstleister mit über 8 000 Mitarbeitern ist. Entweder man übernehme ein Unternehmen, eröffne einen neuen Standort oder folge dem Kunden mit



Dr. Richard Brodkorb

den Dienstleistungen. Als Beispiel nannte der Geschäftsführer die Standorteröffnung in Rumänien im September 2007, wo walter services einen BPO-Auftrag für einen Finanzdienstleister übernahm. Innerhalb von nur drei Monaten wurde ein komplett neues Gebäude angemietet, eine sichere IT-Infrastruktur nach deutschem Standard erstellt sowie Mitarbeiter rekrutiert und qualifiziert. Brodkorb: „Wir integrierten unser Prozess-Know-how in die Wertschöpfungskette unseres Auftraggebers.“ Dies hat dem Ettlinger Dienstleister auch in Branchenkreisen viel Anerkennung gebracht. Neben Rumänien, der Schweiz und Österreich ist walter services zudem in Polen präsent und Brodkorb schließt wei-

tere Expansionen nach Osteuropa nicht aus. Eine wesentliche Säule für den Erfolg sind Datenschutz, Professionalität, Sicherheitsanforderungen, belastbare IT-Infrastruktur und gemeinsame Standards. Als Dienstleister sei walter Services, so Brodkorb, auf seriöse Adressen seiner Auftraggeber angewiesen. Diese verpflichten sich dazu, ausschließlich geprüfte Adressen zu liefern, bei denen eine Einwilligung zur Kontaktaufnahme (Opt-in) vorliegt. Gerade bei Telefon-Aktionen spiele dies eine große Rolle. „Als Outsourcing-Partner können wir Kritiker nur mit einem soliden Qualitätsmanagement, gut ausgebildeten Mitarbeitern und transparenten Geschäftspraktiken begegnen.“ Die Stellung am Markt und die hohe Anzahl großer Unternehmen unterschiedlicher Branchen, die walter services vertrauen, sprächen für sich. So ermöglicht walter services zum Beispiel bereits seit Ende 2008 seinen Auftraggebern, die Rufnummern in den jeweiligen Projekten zu übermitteln.

Richard Brodkorb ist seit 2006 bei walter services. Nach Betriebswirtschaftsstudium und Promotion war er zunächst in verschiedenen Funktionen bei IBM Deutschland tätig, wo er später maßgeblich am Aufbau des Outsourcing-Bereichs beteiligt war. Es folgten weitere nationale und internationale Positionen im Bereich Strategic Outsourcing Service.

Damit ist Brodkorb aber sicher auch ein kompetenter „Lehrer“ für die gegenwärtig vier Studenten im IT-Bereich. walter services kooperiert mit den Dualen Hochschulen in Karlsruhe (IT) und Mannheim. Das Unternehmen legt großen Wert auf Nachwuchsförderung. Unter anderem werden Kaufleute im Dialogmarketing, Bürokaufleute oder Fachinformatiker Systemintegration ausgebildet.

pl  
www.walterservices.com

**Ziele des Business Process Outsourcing**

„state of the art“ Technologie ist durch walter services sichergestellt  
→ sowohl die Ausfallsicherheit und Flexibilität auf der Telekommunikationsseite

- Kein Technologierisiko durch vollvernetztes Daten- und Sprachnetz
- Etabliertes Datenschutz- und Sicherheitskonzept
- 24 Stunden Bereitschaftsdienst
- Homogene Telefoninfrastruktur

Das vollvernetzte Daten- und Sprachnetz zu den Unternehmensstandorten von walter services in Deutschland, Österreich, der Schweiz, Polen und Rumänien. Darstellung: walter services

**Wir sind der Wind in Ihren Segeln.**

Mit Dynamik und Innovationskraft nimmt walter services für Sie direkten Kurs auf Kundenservice und Kosteneffizienz. Bei der Betreuung Ihrer Business Prozesse steuern wir Ihre Vertriebsziele an. Ob als integrierte Sales Unit oder als externer Dienstleister – walter services ist Ihr starker Partner bei jeder Seelage. Denn die optimale Betreuung Ihrer Kundenwertschöpfungskette ist unser Antrieb. Volle Kraft voraus für Ihren Markterfolg!

walter services  
Pforzheimer Straße 128  
76275 Ettlingen  
www.walterservices.com

Quelle:  
Badische Neueste Nachrichten  
Anzeigenonderveröffentlichung, 19. Juni 2009