



Dr. Ralf Kogeler, CEO, (li.)  
und Dr. Frank Birnbaum,  
Direktor Vertrieb und Mit-  
glied der Geschäftsleitung  
der walter services GmbH

## walter services GmbH

walter services zählt zu den Pionieren im Bereich Telefonmarketing. Gegründet wurde das Unternehmen 1978. Heute ist walter services mit über 8.000 Mitarbeitern im In- und Ausland überall dort Impulsgeber, wo Bedarf an innovativen Business Process-Outsourcing-Strategien und Umsetzung im Kundenbeziehungsmanagement besteht.

Durch Expansion und strategische Allianzen erweitert das Unternehmen konsequent das Leistungs- und Serviceportfolio und die Branchenkompetenz. Zu den Fokusbranchen gehören: Commerce, Finance, Healthcare, Media, Utility und Telecommunication.

walter services mit Hauptsitz in Ettlingen betreibt Standorte in Deutschland, Österreich, Polen, Rumänien und der Schweiz. Der Healthcare-Bereich mit ca. 300 Mitarbeitern ist auf die drei Standorte Ettlingen, Mannheim und Hamburg aufgeteilt.

Das Geschäftsjahr 2008 schloss das Unternehmen mit einem Umsatz von 235 Millionen Euro ab.

Dr. Ralf Kogeler trat im September 2003 als Gesellschafter und Geschäftsführer bei der walter services Holding GmbH ein und wurde 2004 zum Vorsitzenden der Geschäftsführung berufen. Zuvor war Dr. Kogeler Gesellschafter und Partner bei Roland Berger Strategy Consultants.

Dr. Frank Birnbaum ist seit 2008 im Unternehmen und als Direktor bei der walter services GmbH für die Branchen Pharma, Gesetzliche Krankenkassen und Öffentliche Auftraggeber verantwortlich. Der promovierte Biologe war zuvor 16 Jahre lang in leitenden Positionen im Pharmakonzern Pfizer tätig.

walter services GmbH  
Pforzheimer Str. 128  
D-76275 Ettlingen  
T: +49-(0)7243 - 55 1480  
F: +49-(0)7243 - 55 1482  
E: healthcare@walterservices.com  
I: www.walterservices.com

## Kundenindividuelle Business Process Outsourcing Lösungen

# Komplette Betreuung

Stand das Unternehmen bis vor einigen Jahren noch für klassische Call-Center-Dienstleistungen, bietet walter services seinen Auftraggebern heute Business Process Outsourcing-Lösungen in allen Prozessen der Kundenwertschöpfungskette an - und das auf höchstem Qualitätsniveau sowohl national als auch international. Zum Erfolgsrezept zählen dabei profunde Branchenexpertise in sechs Keybranchen, hohe Mitarbeiterqualifikation und modernste technologische Infrastruktur.

>> „Als einer der führenden Dienstleister für Kundenservice und Vertrieb sind wir auf effiziente und intelligente Verknüpfungen von Business Prozessen spezialisiert“, erklärt Dr. Ralf Kogeler, CEO der walter services GmbH mit Hauptsitz in Ettlingen. „Unsere Stärke liegt in der Vernetzung von Branchenkenntnis und Service mit Unterstützung fundiert ausgebildeter Mitarbeiter und auf der Grundlage aktueller Technologie auf höchstem Qualitätsniveau.“ Seit der Gründung 1978 entwickelte sich das Unternehmen von einem klassischen Call-Center-Betreiber hin zu einem Customer Service Dienstleister, der komplexe Prozesse und Prozessketten für seine Auftraggeber abwickelt. Nach Einschätzung von Dr. Kogeler werden zukünftige Customer Service Dienstleistungen verstärkt durch Übernahme kompletter Wertschöpfungsketten geprägt sein. „Wir sind mit unserem breiten Leistungsportfolio und einer modernen Infrastruktur optimal auf die wachsenden Kundenanforderungen vorbereitet“, so Dr. Ralf Kogeler. Das umfangreiche Dienstleistungsangebot wird mit multimedialen Services wie Telefon, E-Mail, Fax und SMS sinnvoll verknüpft.

Das Unternehmen betreut End- und Geschäftskunden zahlreicher Auftraggeber in unterschiedlichen Industriezweigen. Dabei reicht das Serviceportfolio von der multimedialen In- und Outboundbetreuung

über Vertriebs- und Backoffice-Services bis hin zur Übernahme kompletter Kundenschnittstellen im Sinne des Business Process Outsourcing (BPO). „Auf Basis unseres Branchen-Know-hows übernehmen wir die Geschäftsprozesse unserer Auftraggeber, optimieren sie und entwickeln sie anforderungsgemäß ständig weiter.“ Der Einsatz von State-of-the-art-Technologien garantiere den Kunden eine hohe Leistungsfähigkeit, Zuverlässigkeit und Transparenz bei gleichzeitig höchsten Anforderungen an den Datenschutz.

Eine weitere Besonderheit von walter services ist laut Dr. Kogeler, dass „wir über branchen- und

gehören wir zu den Verfechtern der branchen- und kundenindividuellen Lösungen“, so Dr. Kogeler. Branchenspezifika müssten bei den Prozess-Lösungen ebenso berücksichtigt werden wie charakteristische Anforderungen, die der jeweilige Markt an die Kunden stellt. Da die Bedürfnisse des einzelnen Kunden in seinem Markt sehr unterschiedlich seien, „sind auch die Outsourcing-Lösungen auf den jeweiligen Kunden maßgeschneidert“.

„Um Umsatzwachstum für unsere Kunden zu generieren, müssen wir seine Kernzielgruppe und deren Bedürfnisse genau kennen“, führt der CEO weiter aus.

„Nur wenn wir die Sprache der Kunden sprechen, ihre Wünsche erkennen und im Dialog zusätzlichen Bedarf erzeugen, sind wir letztlich erfolgreich.“ Um diesen Ansprüchen gerecht zu werden, bietet das Unternehmen

deshalb eine reibungslose, medienbruchfreie Abwicklung und effiziente Verknüpfung aller Prozesse rund um den Kunden an. Doch walter services sei weit davon entfernt, ein reiner „Abwickler bzw. Vertragserfüller“ zu sein, betont Dr. Kogeler. Ganz im Gegenteil: „Uns geht es nicht um die bloße Vertragserfüllung für den Auftraggeber, sondern auch um die Entwicklung neuer Ideen und Beratung hinsichtlich innovativer Vertriebsstrategien“, sagt der CEO. „Wir versuchen unseren Kunden auch immer einige Schritte voraus

<< *Unser Leistungsportfolio umfasst die Übernahme einzelner Teile der Kundenkommunikation bis hin zur Abbildung von Prozessen für die gesamte Kundenwertschöpfungskette.* >>

länderübergreifende Kompetenzen verfügen und unsere Services auch individuell und branchengemäß kombiniert werden können. Mit expliziter Branchenorientierung setzen wir Standards als qualitativer Marktführer.“

Profundes Branchen-Know-how gepaart mit genauer Marktenntnis in den Keybranchen, in denen walter services aktiv ist, gehört zu den Erfolgsfaktoren des Customer Service Dienstleisters. „Es ist wichtig, auch von anderen Branchen zu lernen und branchenübergreifend zu agieren, dennoch

zu sein, nicht nur mit-, sondern auch vorausdenken.“

Ein steter Ansporn für alle walter-services-Mitarbeiter ist es, die Kundenbeziehungen täglich zu optimieren. „Unser Ziel ist es, Prozesse effizienter zu machen und Wirtschaftlichkeit und damit Erfolg für unsere Kunden zu generieren“, so Kogeler. Wert lege man bei Kundenbeziehungen besonders auf Langfristigkeit und Nachhaltigkeit. Wie zufrieden die Kunden mit walter services tatsächlich sind, lasse sich auch in Zahlen darstellen: „Mit über 90 Prozent unserer Auftraggeber schließen wir Folgeaufträge ab und mehr als 80 Prozent arbeiten fünf Jahre und länger mit uns zusammen“, berichtet Dr. Kogeler sichtlich stolz.

Ein Schlüssel des Erfolgs und ein wesentlicher Baustein für hohe Kundenzufriedenheit sind für Kogeler die spezialisierten und in der unternehmenseigenen Akademie fundiert ausgebildeten Mitarbeiter - auch in diesem Bereich werde höchster Wert auf kontinuierliche Wissensoptimierung und Weiterbildung aller Mitarbeiter gelegt.

### Eine der Keybranchen: Healthcare

Zu den wichtigen Keybranchen der walter services GmbH zählt neben Commerce, Finance, Media, Telecommunication und Utility auch Healthcare. Für Dr. Frank Birnbaum, Direktor Vertrieb im Bereich Healthcare und Mitglied der Geschäftsleitung, steht insbesondere die Pharmabranche vor einem erheblichen Paradigmenwechsel. „Immer mehr Unternehmen aus der Healthcare-Branche überdenken ihre Vertriebsstrategien“, erklärt Birnbaum. Seiner Einschätzung nach verliert die reine Produktvermarktung, um die diversen Arztzielgruppen zu erreichen, immer mehr an Bedeutung. Auch neue Zielgruppen wie beispielsweise Krankenkassen, Kliniken oder medizinische Versorgungszentren treten verstärkt in den Fokus des Vertriebs. „Gefragt sind deshalb Multichannel-Vertriebsmodelle“,

erklärt der Healthcare-Spezialist.

Gerade für die zahlreichen Veränderungen im Healthcaremarkt und die damit einhergehenden neuen Anforderungen für den Vertrieb bietet walter services nach Einschätzung von Birnbaum passende Customer-Care- und Sales-Prozess-Lösungen.

### Impulsgeber für innovative Outsourcingstrategien

„Mit der Kombination aus langjähriger Erfahrung im Healthcare-Markt und der Diversifikation unseres Leistungsspektrums erfüllen wir die Anforderungen hinsichtlich Konzeption und Umsetzung der neuen Vertriebsmodelle“, ist Frank Birnbaum überzeugt. Auch in diesem Marktsegment sehe man sich klar als Impulsgeber für innovative Outsourcingstrategien.

Zur Kernkompetenz des Healthcare-Bereichs zählen die Entwicklung und Durchführung von Direktmarketingkampagnen mit den Schwerpunktzielen niedergelassene Ärzte, Krankenhausärzte, Apotheken, Patienten, Sanitätshäuser, Ansprechpartner in Kliniken und Pflegeeinrichtungen und Kran-

kenkassen. „Wir verstehen uns als strategischer Partner für ganzheitliche Dienstleistungen bis hin zur Übernahme kompletter Vertriebs- und Serviceprozesse.“ Verstärkt übernehme walter services auch Vertriebs- und Marketingaufgaben in Eigenregie mit Planungs- und Gewinnverantwortung.

„Mit unseren integrierten und crossmedialen Konzepten können wir ein Präparat oder ein medizintechnisches Produkt in jeder Phase des Lebenszyklus begleiten“, erklärt Dr. Birnbaum. Produkte könnten so erfolgreich in den Markt eingeführt, saisonale Impulse durch Erhöhung der Besprechungsfrequenzen gesetzt und Vakanzen ausgeglichen werden. Dabei überzeuge das Unternehmen mit einer engen inhaltlichen und zeitlichen Verzahnung der eingesetzten Dialoginstrumente. „Mit unserem medienadäquaten und profilgerechten Vertriebsmix erreichen wir eine hohe Aufmerksamkeit bei der Zielgruppe“, sagt Birnbaum. Und hohe Aufmerksamkeit bedeute, dass die Kernbotschaft auch tatsächlich die Zielgruppe erreiche.

Das Leistungsportfolio reicht von Vakanzbetreuung über die

Entwicklung von Patentauslaufstrategien und Generikaabwehr, Apothekenbetreuungskonzepte, Betreuung von Krankenkassenmitgliedern im Rahmen von Disease-Management-Programmen, Informationshotlines, Aufbau und Betreuung von outgesourcten medizinisch-wissenschaftlichen Informationscentern bis hin zu Versand- und Logistikdienstleistungen, das heißt Arzneimittelversand gemäß AMG - um nur einige wenige ausgewählte Beispiele zu nennen. „Mit unserem Know-how und der technischen Expertise können wir beispielsweise auch das gesamte Patientenmanagement für Kliniken übernehmen“, sagt Birnbaum.

„Dreh- und Angelpunkt der täglichen Arbeit ist die optimale Betreuung unserer Kunden - egal ob im Inbound oder Outboundgeschäft und unabhängig von der Größe eines Projektes“, fassen Dr. Kogeler und Dr. Birnbaum zusammen. „walter services zeichnet sich durch Lösungsorientierung, eine ausgeprägte Dienstleister-Mentalität und höchste Qualitätsansprüche an uns selbst aus.“ Und die Zahlen sprechen für sich. <<



Das Schaubild zeigt das Business Process Outsourcing Potenzial von walter services im Bereich Healthcare.