

Ettlinger Unternehmen setzt auf Wachstum

walter TeleMedien-Gruppe baut führende Marktposition weiter aus

Ettlingen, 15.05.2003. Die Call-Center-Branche wird auch in Zukunft wachsen.

„Der Schlüssel für eine erfolgreiche Entwicklung sind Dienstleistungsangebot und Qualität“ betont Jürgen Lankers, Vorsitzender der Geschäftsleitung der walter TeleMedien-Gruppe in Ettlingen. Lankers: „Gerade in wirtschaftlich schwierigen Zeiten haben wieder verstärkt die Controller das Sagen. Bei vielen Unternehmen wächst die Bereitschaft, komplette Segmente innerhalb der Prozesskette des Kundenmanagements extern abwickeln zu lassen.“ Die walter TeleMedien-Gruppe feiert 2003 ihr 25jähriges Bestehen und ist gleichermaßen Marktführer wie Pionier im Telemarketing im deutschsprachigen Raum. Das klassische Call-Center entwickelt sich zum multimedialen Communication Center. So reicht das Angebot bei walter TeleMedien vom Kundenmanagement über den Vertrieb, das Fulfillment/Warehousing bis hin zum Forderungsmanagement. „Wir gehen bei Outsourcing von Einsparpotenzialen in Höhe bis zu 20 oder 30 Prozent für Unternehmen in diesem Bereich aus“, sagt Lankers, der seit Jahrzehnten zu den Vordenkern der gesamten Branche zählt.

Gerade auch mittelständische Firmen können mit walter TeleMedien ein enormes Potenzial an Einsparungen erzielen. Jürgen Lankers ist einer der Gesellschafter von walter TeleMedien und feiert in diesem Jahr seine 25jährige Tätigkeit bei der walter-Gruppe. Für die Zukunft sieht sich das Ettlinger Unternehmen verstärkt als branchenübergreifender Customer Process Partner. walter betreut renommierte Unternehmen aus der Telekommunikationsbranche, dem Versandhandel und stationären Handel, Finanzdienstleister, Internet Service Provider, Markenartikel sowie Energieunternehmen. Als Kundenpotenzial mit Zukunft sieht walter TeleMedien den Gesundheits-, Pharma-, Energie- und Finanzdienstleistungsmarkt. Lankers blickt rundum positiv in die Zukunft. Im Jahr 2003 soll die Zahl der Mitarbeiter von heute 3.750 auf über 4.000 wachsen. Und die Tendenz geht weiter nach oben bei

PRESSEINFORMATION

dem Dienstleistungsunternehmen, das sich gerade mit einem weiteren Standort in der Schweiz etabliert hat: In Chur wurde 2003 die walter PhoneCare GmbH gegründet. Die österreichische Tochtergesellschaft, die Master Management in Wien, ist auf dem besten Weg eine führende Stellung in Österreich einzunehmen. Insgesamt ist walter TeleMedien mit 30 Call- und Communication-Center an elf Standorten vertreten. Neben dem Firmensitz Ettlingen ist Magdeburg derzeit größter Standort. Weitere Standorte befinden sich in Berlin, Bielefeld, Bremen, Hamburg, Neu-Ulm, Schutterwald und Willstätt bei Offenburg. Der deutsche Marktführer erlebt eine Entwicklung gegen den Trend der Branche. Lankers spricht von einer Marktberreinigung und dem Abbau von Überkapazitäten. Viele Mitbewerber sind seit geraumer Zeit in einer Konsolidierungsphase.

Für den Ettlinger Branchenprimus ist jetzt der Zeitpunkt der Ernte einer langfristig angelegten Strategie gekommen: Seit Jahren investiert walter TeleMedien konsequent hohe Millionenbeträge in den Wissensstand der Mitarbeiter und die neuesten Technologien. Die unternehmenseigene „Walter Akademie“ sorgt systematisch für einen hohen Ausbildungsstand. „Solche Vorleistungen sind oft nicht sofort sichtbar, aber heute haben wir eine starke Position, die diese Linie hundertprozentig bestätigt“, unterstreicht der Unternehmenschef. Allein 2003 sind Investitionen in Höhe von 2,5 Millionen Euro in Technologie vorgesehen. Lankers Credo: „Qualität wird honoriert. Dem Kunden werden technologische und inhaltliche Plattformen geboten, die den Outsourcing-Gedanken hochattraktiv machen.

Viele Unternehmen besinnen zwangsläufig auf ihre Kernkompetenzen. Die Veränderung der Wertschöpfungskette führt direkt zum Outsourcing“. Zum Festakt am 16. Mai 2003 werden hochrangige Politiker und Wirtschaftsvertreter in Ettlingen erwartet.