

Business Process Outsourcing ist die "Dienstleistung der Zukunft"

Die walter TeleMedien-Gruppe präsentiert ihr erweitertes Dienstleistungsportfolio auf der Call Center World in Berlin

Berlin/Ettlingen, 10. Februar 2004. Für die walter TeleMedien-Gruppe steht die Call Center World 2004 ganz im Zeichen des Business Process Outsourcing. Mit der Erweiterung ihres Dienstleistungsspektrums reagiert die Gruppe auf die Bedürfnisse der Auftraggeber angesichts der kritischen Wirtschaftslage: „Immer mehr Unternehmen sehen sich gezwungen, Kosten zu reduzieren, gleichzeitig aber Prozesse zu optimieren“, so Dr. Ralf Kogeler, Vorsitzender der Geschäftsführung der walter TeleMedien Holding GmbH. Oftmals haben diese Unternehmen bereits Teil-Outsourcing-Lösungen implementiert, beispielsweise eine Informations-Hotline und das Retouren-Management. Dass hierdurch kostenintensive Schnittstellen zwischen dem Unternehmen und seinem Kooperationspartner entstehen, wird jedoch häufig übersehen. Die walter TeleMedien-Gruppe zeigt auf der Call Center World 2004 Business Process Outsourcing-Strategien auf, die diese Bruchstellen vermeiden. „Wir übernehmen die einzelnen Elemente des Kundenmanagements und fügen sie zu einer effizienten Prozess- und Wertschöpfungskette zusammen.“, so Dr. Kogeler. Wickelte die Gruppe bis vor einiger Zeit beispielsweise für Versandhändler nur die Bestellannahme ab, so kommen schon 30 Prozent des Umsatzes in der Kundengruppe aus dem aktiven Kundenmanagement. Dazu gehören neben der allgemeinen Beratung mittels Hotline und Akquise unter anderem der Versand von Informations- und Prospektmaterial, die Rechnungsabwicklung, die Kundenbindung, Reklamationen und das Forderungsmanagement, bei dem walter mit der Hamburger EOS-Gruppe kooperiert. Für Dr. Kogeler ist Business Process Outsourcing die Serviceleistung der Zukunft: „Die Erweiterung unseres Dienstleistungsspektrums und die Positionierung zum Customer Process Partner sind unser Programm für die Call Center World und unser Ziel für 2004.“



PRESSEINFORMATION

Zur walter TeleMedien-Gruppe gehören 30 Call- und Communication Center, die von acht branchenorientierten Telemarketing-Fachagenturen gesteuert werden. Die walter TeleMedien-Gruppe erwirtschaftete 2003 mit 4.000 Mitarbeitern rund 100 Mio. Euro Umsatz an zehn Standorten in Deutschland, Österreich und der Schweiz.