

Bestes Geschäftsjahr seit Bestehen der walter TeleMedien-Gruppe Kundencenter-Dienstleister steigert Umsatz deutlich und unterstreicht Leistungsführerschaft bei Customer Process-Dienstleistungen

Ettlingen, 08.02.2006. Mit einem Zuwachs von rund 32 Prozent verzeichnet die walter TeleMedien-Gruppe einen Rekordumsatz: Das abgelaufene Geschäftsjahr war mit 140 Millionen Euro für den Ettlinger Kundencenter-Dienstleister das erfolgreichste Jahr seit seiner Gründung vor rund 30 Jahren. Gleichzeitig wurden 1.000 neue Stellen aufgebaut: Zum Jahresende 2005 beschäftigte die Gruppe rund 5.200 Mitarbeiter. Als Motor für das nachhaltige Wachstum des Unternehmens bezeichnet Dr. Ralf Kogeler, Vorsitzender der Geschäftsführung der walter TeleMedien-Gruppe, das vernetzte Denken und Handeln in crossmedialen Dimensionen - über den klassischen Call hinaus. Denn einst Pionier im Telemarketing, ist der Dienstleister heute entscheidender Impulsgeber bei der Outsourcing-Strategie für Unternehmen unterschiedlichster Branchen im Endkundengeschäft. „Wir verstehen uns als umfassender Business Process Outsourcing-Partner, der die gesamte Wertschöpfungskette des Kundenlebenszyklus übernimmt und nachhaltig optimiert“, erklärt Kogeler.

Konsequente Ausrichtung auf den Endkunden

Durch die Spezialisierung ihrer Tochtergesellschaften ist die walter TeleMedien-Gruppe in der Lage, branchen- und unternehmensindividuelle Anforderungen kundenseitig optimal zu erfüllen. Auftraggeber sind unter anderem zahlreiche Unternehmen aus den Branchen Telekommunikation, Handel/Versandhandel, Healthcare sowie Medien. Die leistungsfähige eigene individuelle IT-Landschaft ist für die walter Tele-Medien-Gruppe ebenso ein wichtiges Erfolgskriterium wie die systematische Aus- und Weiterbildung qualifizierter Fachkräfte. Denn die kompetente Beratung und fachlich fundierte Kommunikation mit Endkunden stehen im Fokus des Dienstleisters, der 34 Communication- und Service-Center an 15 Standorten im

PRESSEINFORMATION

deutschsprachigen Raum betreibt. „Eine spezifische Berufsausbildung und Branchenaffinität sind je nach Position und Anforderung neben kommunikativen Fähigkeiten die wichtigen Einstellungskriterien“, erläutert Kogeler die Personalstrategie. „Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen werden in unserer hauseigenen Akademie durchgeführt.“ Das Unternehmen, das 2004 als erster unabhängiger Call Center-Dienstleister einen Rahmentarifvertrag mit der Dienstleistungsgewerkschaft ver.di abgeschlossen hat, beschäftigt über 5.200 Mitarbeiter und stellt auch weiterhin engagierte und motivierte Arbeitskräfte ein. Kogeler sieht seine Branche als Wachstumsmotor für den deutschen Arbeitsmarkt: „In der heutigen Informationsgesellschaft nimmt die Kontaktintensität mit dem Endkunden ständig zu. Da zudem immer mehr Customer Service-Leistungen outgesourct werden, spielen Dienstleister wie die walter TeleMedien-Gruppe eine zunehmend größere Rolle.“ Viele Endverbraucher seien sich der Tatsache, dass der direkte und indirekte Kontakt mit einem Communication- oder Service-Center bereits zu ihrem täglichen Leben gehöre, jedoch gar nicht bewusst: „So sind bereits heute bei der walter TeleMedien-Gruppe von den Hotlines eines Bestellkatalogs oder den technischen Kundendiensten, die über alle Kommunikationskanäle rund um die Uhr erreichbar sind, bis hin zur Produktbesprechung durch Außendienstmitarbeiter all diese Kompetenzen gebündelt“, so Kogeler. Und das gilt nicht nur für das B2C-, sondern auch das B2B-Geschäft.

Strategische Expansion zum Full Service-Dienstleister

Die kontinuierliche Expansion basiere laut Kogeler nicht nur auf der Vertiefung von Branchenkompetenzen, sondern darüber hinaus auch auf der Erweiterung des Dienstleistungsportfolios: „Strategisches Ziel ist die Weiterentwicklung von Aufgaben, die wir für unsere Kunden wahrnehmen.“ Aktuelles Beispiel hierfür ist die Übernahme zweier Service Center des Pay TV-Senders Premiere, mit der sich die walter TeleMedien-Gruppe zusätzliche Kompetenzen im Mediensegment erworben hat. In einer langfristigen Vertragskonstellation betreut die Gruppe Premiere-Endkunden umfassend in kaufmännischen und technischen Problemstellungen. Mit der Übernahme von SMC wurden Voraussetzungen geschaffen, um den dynami-



PRESSEINFORMATION

schen Wachstumsprozess auch auf das Segment Healthcare auszudehnen. „So übernehmen wir bereits heute für die Pharmaindustrie die komplette Betreuung einzelner Medikamente – vom Produktmanagement bis hin zum Vertrieb.“ Damit hat die walter TeleMedien-Gruppe das multimediale Portfolio als Business Process Outsourcing Partner abgerundet und die Wertschöpfungskette sowohl horizontal als auch vertikal weiterentwickelt: von der Telefonie hin zum medienintegrierenden Service-Center.