

31 Prozent Umsatzsteigerung für walter services

Führender Dienstleister für Kundenservice und Vertrieb profitiert von Branchenspezialisierung

Ettlingen, 27.02.2008. walter services, einer der führenden Dienstleister für Kundenservice und Vertrieb, hat seinen Umsatz im Vergleich zum Vorjahr um 56 Mio. Euro (plus 31 Prozent) von 180 auf 236 Mio. Euro gesteigert. Die aktuellen Geschäftszahlen gab das Unternehmen heute anlässlich seiner Jahrespressekonferenz in Stuttgart bekannt. Im Rahmen der Internationalisierung des Unternehmens übernahm die walter services Holding GmbH im September 2007 zusätzlich zu den bisherigen 51 Prozent auch die übrigen Anteile eines polnischen Dienstleisters in Warschau. Als walter services Poland zählt dieser nun zu den hundertprozentigen Tochtergesellschaften des Unternehmens. Ebenfalls im September vergangenen Jahres eröffnete walter services einen Standort in Bukarest, Rumänien. „Mittel- und Osteuropa zählen zu den dynamischsten Wachstumsmärkten weltweit“, erläuterte der CEO und Vorsitzende der Geschäftsführung Dr. Ralf Kogeler die Strategie des Unternehmens, das auch künftig auf osteuropäische Expansion setzen will. „Die neuen Mitgliedstaaten bieten außerordentlich attraktive Wachstumsmärkte für vielen Branchen, wie beispielsweise Handel, Versandhandel oder Telekommunikation“, führt Kogeler aus. Erstmals wies das Unternehmen auch separate Geschäftszahlen für Deutschland und das Ausland aus.

Konzentration auf Fokusbranchen

Im Inland konzentrierte man sich künftig noch stärker auf die Fokusbranchen Telekommunikation, Handel/Versandhandel, Healthcare, Finanzdienstleistungen, Medien und Utility. „Unsere spezialisierten Tochterunternehmen erhalten zunehmend klare Profile, die sie als Branchenspezialisten ausweisen“, erläutert Kogeler. Ein wichtiger Schritt in diese Richtung sei die Umfirmierung zum Jahreswechsel

PRESSEINFORMATION

2006/2007 gewesen. Seitdem stehen Zusätze wie „Commerce“ oder „Healthcare“ im Firmennamen für die jeweilige Key-Branche.

„Fokussierung auf einzelne Branchen bei gleichzeitiger Vernetzung sowie ein optimales Zusammenspiel von Prozessen und Technik“, lautet nach COO Dr. Richard Brodkorb die Erfolgsformel von walter services. 8 Mio. Euro flossen bei dem Dienstleister im Jahr 2007 in den Ausbau und die Modernisierung der Technik.

„Wer international wachsen will, muss ein stabiles, expansions- und leistungsfähiges Netzwerk auf solider technischer Basis betreiben“, betonte Brodkorb und wies auf die Möglichkeit der zeitnahen Integration neuer Standorte im In- und Ausland hin. Dies habe sich vor allem bei der Übernahme der sieben Standorte der Telekom-Tochter Vivento Customer Service (VCS) bewährt. In Rumänien betreut das Unternehmen eines der führenden rumänischen Kreditinstitute, das im Zuge ihres Markenrelaunches eine langfristig angelegte Kundenservice-Offensive startet. „Hier steht die Sicherheit der IT-Infrastruktur im Vordergrund“, erklärt Brodkorb und illustriert anhand der Übernahme dieses Auftrags innerhalb von nur drei Monaten die Bandbreite von walter services als Full-Service-Dienstleister: „Wir integrieren unser Prozess-Know-how in die Wertschöpfungskette unserer Auftraggeber. Vom Consulting über die Einrichtung der IT und Financial Services bis zur Mitarbeiterrekrutierung und -qualifizierung stellen wir bei diesem Projekt das gesamte Spektrum unserer Kompetenzen unter Beweis. Zur Erhöhung des Kundennutzens konzentrieren wir geballtes Wissen an einem Standort.“ Somit habe der Dienstleister walter services, der vor rund 30 Jahren als Pionier der Branche am deutschen Markt begann, sein aus Customer und Sales Services bestehendes Kerngeschäft gemäß spezifischer Branchenanforderungen sukzessive auf Full Service ausgedehnt.

Wachsende Ansprüche an Mitarbeiter

Als Business Process Outsourcing-Partner für die gesamte Kundenwertschöpfungskette hat walter services einen Ruf als Ausbilder sowie als anspruchsvoller Arbeitgeber für qualifizierte Mitarbeiter erlangt. So verzeichnete das Unternehmen im Jahr 2007 einen Mitarbeiterzuwachs um 9,5 Prozent. Das entspricht einer kon-

PRESSEINFORMATION

solidierten Personalentwicklung nach Köpfen von 7.719 (Stand: 31.12.2006) auf 8.454 (Stand: 31.12.2007) Mitarbeiter international. Rund 4 Mio. Euro investiert das Unternehmen jährlich in Aus- und Weiterbildung. In der 1995 gegründeten walter services Akademie vermitteln fest angestellte Trainer den Kundenbetreuern in Zusammenarbeit mit Spezialanbietern spezifisches Branchen-Know-how. Allein im Jahr 2007 wurden europaweit 25.000 Fach- und Kommunikationstrainingstage durchgeführt. „Die Anforderungsprofile wandeln sich mit den Ansprüchen und Gegebenheiten des Marktes“, erklärt Geschäftsführer Manfred Plaar, der als CFO und Arbeitsdirektor für Personalfragen verantwortlich ist. „Unsere Branchenspezialisierung und zunehmende Internationalisierung bedingt eine Anhebung des Aufgabenniveaus“, führt Plaar aus. „Ein reibungsloser Ablauf sowie die multimediale Vernetzung bilden die Basis für die Einhaltung unseres hohen Qualitätsstandards und für weiteres Wachstum – national wie international.“