

walter services – stabiler Umsatz trotz Wirtschaftskrise

Ettlingen, 11. Februar 2009. walter services, einer der führenden Dienstleister für Kundenservice und Vertrieb, hat sein Umsatzniveau trotz des rückläufigen wirtschaftlichen Umfelds nahezu gehalten. Mit einem leichten Minus schloss das Unternehmen das Geschäftsjahr 2008 mit einem Umsatz von 235 Mio. Euro im Vergleich zu 236 Mio. Euro im Vorjahr ab. Während im ersten Halbjahr noch Wachstum stattgefunden hat, führte die Verunsicherung im Zuge der Finanzkrise zu einem leichten Umsatzrückgang in den letzten beiden Quartalen.

Dennoch sei das Unternehmen weiterhin auf Wachstumskurs: „Für eine Erweiterung unseres Auftragsvolumens gibt es für uns als Business Process Outsourcing-Partner noch viel Potenzial“, prognostiziert der Vorsitzende der Geschäftsführung Dr. Ralf Kogeler. Der CEO strebt eine Komplett-Betreuung der Kundenwertschöpfungskette in zahlreichen Branchen an. „Unternehmen prüfen zunehmend die Auslagerung von Prozessen der Kundenwertschöpfungskette zu Gunsten flexiblerer Kostenstrukturen und -vorteile durch vorgangsbezogene Preise mit Fixkostenreduzierung“, erläutert Kogeler die Möglichkeiten, die die Finanzkrise seinem Unternehmen eröffnet. „Darüber hinaus profitieren immer mehr Unternehmen von den Mengeneffekten, die externe Dienstleister bieten, und wissen die Verbesserung des Servicelevels zu schätzen.“ Dies betreffe auch die Optimierung von Überlaufkonzepten.

Durch die geplante Einführung gesetzlicher Restriktionen im Zuge der UWG-Novellierung wird die Kontaktintensität künftig zusätzlich erschwert. Dies bedingt die Notwendigkeit professionellerer und individuellerer Kundengewinnungs- und Bindungsstrategien. Hier sind laut Kogeler Erfahrungswerte und Beratungskompetenz eines renommierten Dienstleisters gefragt. Die notwendige kritische Größe für umfangreiche und langfristige Geschäftsbeziehungen sowie die mittelständische Struktur mit flexiblen und schnellen Entscheidungswegen schaffe die nötigen Voraussetzungen für walter services, auch künftig kundenindividuell zu wachsen.

Grenzüberschreitende Expansion in den Fokusbranchen

Ein weiterer Wachstumsfaktor ist die Expansion ins europäische Ausland. Im August 2008 übernahm walter services mehrheitlich die Schweizer MediaLine Interactive Solutions AG mit gleichem Branchenfokus. Zuvor standen Übernahmen und Standorteröffnungen in osteuropäischen Ländern wie Polen und Rumänien im Mittelpunkt der Erweiterungsstrategie. Hierbei geht es nicht um die Verlagerung von Arbeitsplätzen von Deutschland ins Ausland, betonte Kogeler, sondern vielmehr um die Begleitung internationalisierender Bestandskunden sowie den Nachholbedarf ausländischer Märkte. Diese seien vor allem im EU-Osten zu lokalisieren. Von den zu erwartenden interessanten Wachstumsraten in diesen Ländern will walter services durch den frühzeitigen Aufbau einer attraktiven Position profitieren. „So schaffen wir einerseits einen Know-how-Transfer und gehen andererseits als Best Practice den umgekehrten Weg.“

Sowohl im In- als auch im Ausland konzentrierte man sich verstärkt auf die Fokusbranchen Handel/Versandhandel, Finanzdienstleistungen, Healthcare, Medien, Public Sector, Technologie, Telekommunikation, Utility und Automotive, erklärt COO Dr. Richard Brodkorb. In Rumänien, wo walter services 2007 einen BPO-Auftrag für einen Finanzdienstleister generiert und einen Standort in Bukarest aufgebaut hat, betreut der Dienstleister seit diesem Jahr eine technische Hotline mit 26 Sprachen für ein Technologieunternehmen. Der eigene Anspruch sei eine sehr hohe Kostendisziplin und ein ausgeprägtes Qualitätsbewusstsein. Die Diskussionen über den Datenschutz werden laut Brodkorb zu weiteren Konsolidierungen der Branchen durch höhere Anforderungen an Seriosität und professionelles Prozessmanagement führen, die sich auch auf das Preisniveau auswirken wird. Kleinere Wettbewerber seien hinsichtlich der verstärkten Sicherheitsanforderungen deutlich benachteiligt.

Effizienzsteigerung durch flexibles Personalmanagement

Bei Volumenschwankungen profitieren Auftraggeber von besonders kurzen Reaktionszeiten. Durch flexible Jahresarbeitszeitkonten schöpft walter services sämtliche

PRESSEINFORMATION

Potenziale zur aktiven Produktivitäts- und Flexibilitätssteigerung aus. Daraus resultiert die Möglichkeit, Einsatzpläne kurzfristig anzupassen und Personal bedarfsgerecht einzusetzen. Dies schafft ein Differenzierungsmerkmal im Wettbewerb. Darüber hinaus bindet walter services bei besonders hoher Auslastung Zeit- und Leiharbeiter ein. Im Gegensatz zu Inhouse-Centern werden somit Leerläufe vermieden, was zu wesentlich höheren Effizienzquoten führt und Outsourcing-Lösungen für viele Unternehmen besonders attraktiv macht.

Zurzeit investiert walter services verstärkt in Personalbetreuung, um nicht nur quantitativ, sondern auch qualitativ zu wachsen. „Wir haben Aufgaben innerhalb der Wertschöpfungskette von Auftraggebern übernommen, die vor einigen Jahren und sogar Monaten noch undenkbar waren. Das schafft neue Berufsbilder und neue Karrieremöglichkeiten für Mitarbeiter“, führt Geschäftsführer Manfred Plaar aus, der als CFO auch für Personalfragen verantwortlich ist. Aus der Übernahme von Inhouse-Centern oder einzelnen Prozessen, die zuvor intern bearbeitet wurden, resultiere zudem ein geschulter Personalmarkt.

Um die Fluktuation möglichst gering zu halten, setzt walter services vor allem auf ein partnerschaftliches Miteinander und Teamgeist, der in zahlreichen innerbetrieblichen Aktionen und Veranstaltungen gestärkt wird. Darüber hinaus investiert der Dienstleister seit 2008 als erstes Unternehmen der Branche in ein umfassendes betriebliches Gesundheitsmanagement. „VIWA“ - „Vital bei walter services“ - bezeichnet standortübergreifend sämtliche gesundheitsfördernde und gesundheitsbildende Maßnahmen. Das Gesamtkonzept wird einerseits intern ganzheitlich von den Personal- und Führungskräften getragen; überregional wird es von externen Instituten wie dem IAS und der Berufsgenossenschaft begleitet. Zusätzliche Anreize und Entwicklungschancen bieten Aus- und Weiterbildungen, etwa in der hauseigenen walter services Akademie oder in Kooperation mit der Frankfurt School of Finance and Management.