

walter services Austria beim Round Table zum Thema Call Center auf der DICOM in Baden bei Wien

Ettlingen, 20.03.2009. Mit der 25. DICOM setzte der österreichische Direktmarketingverband DMVÖ am 19. März im österreichischen Baden ganz auf das Vertrauen ins Dialogmarketing. Von 13 bis 14:30 Uhr widmete sich ein prominent besetzter Round Table dem Thema „Outsourcing im Customer Service und Call Center Bereich - Chance oder Risiko?“. Wolfgang Treml, Geschäftsführer des führenden österreichischen Dienstleisters für Kundenservice und Vertrieb, ist Spezialist für Business Process Outsourcing und sieht die Kostenflexibilisierung als wesentlichen Vorteil an. „Outsourcing eignet sich vor allem bei Kapazitätsengpässen oder -überschüssen sowie einem niedrigen Anteil spezifischen Know-hows und damit geringer strategischer Bedeutung der outgesourcten Dienstleistung für das Unternehmen“, betonte Treml, dessen Unternehmen beispielsweise einzelne Elemente des Kundenservice und Vertrieb zu einer effizienten Kundenwertschöpfungskette verknüpft.

Vor dem Hintergrund der wirtschaftlichen Entwicklungen werde sich der Trend zum Outsourcing künftig sogar verstärken. „Auch wenn die die Auswirkungen mit etwa einem halben Jahr Verzögerung in der Branche ankommen wird, heißt es für viele Firmen in der Industrie, die Kosten zu optimieren und flexibler auf die wirtschaftlichen Veränderungen einzugehen“, führte Treml aus. Das bedeutet: Die Krise bewirkt eine Verstärkung des Konsolidierungsdrucks sowie eine Fortsetzung der aktuellen Entwicklung. Die Großen wachsen weiterhin, während die Kleinen zunehmend flexibler werden und Nischen finden müssen. Eine nachhaltig wirtschaftliche Größe sei nicht nur wettbewerbs-, sondern existenzentscheidend.

walter services Austria ist seit 2002 ein Tochterunternehmen der deutschen walter services Holding GmbH und seit 1985 im Direct Marketing tätig. Die Gründung des



PRESSEINFORMATION

ersten 24-Stunden-Kundencenters in Österreich war der erste Schritt, um 1995 schließlich zum größten österreichischen Fullservice-Provider zu werden. Das Unternehmen beschäftigt rund **700** Mitarbeiter in Wien.