

## walter services sieht BPO als nachhaltigen Trend

**Ettlingen, 03.03.2010.** Mit BPO-Dienstleistungen für Kundenservice und Vertrieb erwirtschaftete die walter services Holding GmbH im Geschäftsjahr 2009 einen Umsatz von 204 Mio. Euro. Nach diesem durch die Wirtschaftskrise bedingten Umsatzrückgang von 14 Prozent gegenüber 235 Mio. Euro im Vorjahr investierte walter services vor allem in seine Umstrukturierung verbunden mit einer klaren Ausrichtung auf den Neukundenvertrieb. So wurden alle deutschen Tochtergesellschaften zur walter services GmbH verschmolzen. Die Übernahmen zweier Quelle Call Center Ende 2009 sowie der SEB Card Service GmbH zum 1. März 2010 läuten den Aufschwung ein, den walter services als eines der führenden Dienstleistungsunternehmen seiner Branche für das laufende Geschäftsjahr prognostiziert. Die vier Geschäftsführer des Unternehmens, das zu den Marktführern seiner Branche in Deutschland zählt, präsentierten die aktuellen Zahlen und Strategien auf der heutigen Jahrespressekonferenz am Stammsitz in Ettlingen.

CEO Dr. Ralf Kogeler sieht eine enge Verknüpfung zwischen Neuausrichtung und Wachstum und blickt optimistisch in die Zukunft: „Die globale Krisenkonstellation hat uns keine Einbrüche in den Marktanteilen gebracht. Mittelfristig werden wir von der volatilen Wirtschaftssituation profitieren. Denn gerade in kritischen Zeiten denken Unternehmen branchenübergreifend über Outsourcing nach“, prognostiziert CEO Dr. Ralf Kogeler und hebt die Vorteile einer finanziellen und personellen Flexibilität hervor, die aus einer Prozessauslagerung resultieren. In Zukunft werde die Outsourcing-Industrie jährlich um rund sieben Prozent wachsen; die Inhouse-Industrie hingegen nur rund drei Prozent. walter services werde sich mittelfristig vom Call Center- zum lösungsorientierten Prozess-Dienstleister entwickeln.

### **Expansionspolitik und Erfolgsfaktoren**

Seinen Optimismus zieht der Geschäftsführer unter anderem aus den jüngsten Übernahmen: In den beiden ehemaligen Call Centern der Quelle GmbH in Cottbus und Emden bearbeitet walter services die gesamte Telefonie des Shopping-Senders Home Shopping Europe. Ab dem 1. März kommt der Service für Bankkunden der SEB AG hinzu: walter services übernimmt die SEB Card Service GmbH in Frankfurt am Main, ebenfalls mit allen fest angestellten Mitarbeitern. Erstmals in Deutschland wird das interne Call Center einer Bank komplett an ein Non-Bank-Unternehmen veräußert. „Als walter services Finance Center GmbH wird unser neues Tochterunternehmen den Nukleus eines mehrmandantenfähigen 'Banking Service Center' bilden, mit dem wir weitere Auftraggeber im Retailbanking betreuen werden“, gibt Dr. Kogeler einen Ausblick auf die künftige Ausrichtung und bezeichnet das Segment als strategisches Wachstumsfeld, mit dem walter services derzeit ein Alleinstellungsmerkmal am Markt genießt: „Durch das lizenzierte Geschäft können wir eine Mehrmandantenfähigkeit sicherstellen.“ Eine Kreditwesen-Lizenz ist bereits beantragt. Als maßgebliches Wachstumsfeld sieht Kogeler die Übertragung dieses Geschäftsmodells auf andere Branchen im B2C: „Besonders groß ist die Nachfrage nach Lösungen zur Schnittstellenoptimierung und Reduktion von Medienbrüchen im Endkundenbereich mit dem Ziel eine größere Wertschöpfung zu realisieren.“ Angestrebt sei ein organisches Wachstum. Neben der geplanten Fortführung der Internationalisierung stehen Customer Care-Dienstleistungen im Fokus, um die Bereiche Payment, Technologie, Logistik, HR, F&E, Finanzdienstleistungen und Produktdesign weiter auszubauen.

### **Neue Vertriebsstruktur**

2009 stand bei walter services auch im Zeichen einer Umstrukturierung, die der CMSO Christoph Schmidt erläuterte. Aus vertriebsstrategischen Gründen fusionierte walter services seine Tochterunternehmen unter Führung der Holding zur einheitlichen Marke walter services GmbH und ordnete den Vertrieb neu. Während die Neukundenbetreuung und -akquise strategisch nach den Key-Branchen Commer-

## PRESSEINFORMATION

ce, Finance, Healthcare, Media, Telecommunication und Utility aufgeteilt ist, werden Bestandskunden vor Ort in den Regionen Nord, Süd, Berlin/Brandenburg und Magdeburg betreut. Die Betreuung der stark wachsenden Schlüsselbranche Telecommunications wird durch einen eigenen Vertriebsbereich repräsentiert. „Vertriebliche Innovationen sind jedoch nur durch strikte Kundenorientierung zu erreichen“, so Schmidt. Ein Innovationsradar für branchenspezifische Mehrwertlösungen werde vom Markt gefordert. Darunter seien prozessorientierte Dienstleistungen zu verstehen, die entlang der Kundenwertschöpfungskette flexibel mit einander verknüpft und effizient kombiniert werden.

### **Banking Service Center**

Dies betrifft neben den Branchen Telekommunikation, Handel und Medien vor allem die hoch sensible Finanzdienstleistungsbranche mit Front- und Backoffice-Banking. Bereits vor der SEB Card Service-Übernahme hat sich walter services beim Aufbau eines Service Centers für eine der führenden rumänischen Banken in Bukarest einen Namen gemacht. Die Veräußerung eines Inhouse-Centers mittels hundertprozentiger Übernahme durch ein Dienstleistungsunternehmen ist ein Novum und erfordert Branchenexpertise, IT-Know-how und erfahrene Mitarbeiter. Neben Telefonbanking, Internethotline, Call- und E-Mail-Center wird walter services ab dem 1. März den Telefonüberlauf für die bundesweit 174 Filialen des deutschen Tochterunternehmens der SEB AG, einer der führenden schwedischen Banken, bearbeiten. „Der Call Center-Dienstleister als spezialisierter BPO-Anbieter ist ein Novum am Bankenmarkt“, erklärt COO Dr. Richard Brodkorb. Das Banking Service Center, wie das Unternehmen künftig heißen wird, revolutioniert das Front- und Back-Office Banking auf der Basis einer bestehenden Plattform mit fest angestellten Finanzfachleuten. Die beantragte Kreditwesenzulassung soll die Akquisition weiterer Großkunden ermöglichen, welche von der bestehenden marktorientierten Organisation in Form von Kostenverlagerung und -transparenz sowie einer Refokussierung auf das Kerngeschäft profitieren.

## PRESSEINFORMATION

Die Neuerungen in Leistungsbreite und -tiefe sowie in der strategischen Ausrichtung und Struktur bedingen darüber hinaus Anpassungen und Investitionen in der IT, erläuterte COO Dr. Richard Brodkorb: „Im Sinne der Operational Excellence soll die Technologie vor allem dazu beitragen, unsere prozessbezogene Leistungsfähigkeit permanent zu steigern“, so der Geschäftsführer. Als wesentliche Faktoren nannte Brodkorb Planung, Steuerung, Qualität und Stabilität. Zum Vertragsmanagement gewinne darüber hinaus auch Datenschutz und Datensicherheit an Bedeutung. „Auftraggeber fordern dokumentierte Transparenz.“ Datensicherheit und Qualität seien dabei ebenso wettbewerbliche Grundvoraussetzungen wie Systeme, Prozesse und Auditierungsfähigkeit.

### **Personal und Organisation**

Geschäftsführer Manfred Plaar, der als CFO auch für Personalfragen verantwortlich ist, weist darüber hinaus auf eine erhöhte Sensibilität der Auftraggeber hin: „Die Unternehmen erkundigen sich immer öfter nach Mitarbeitermotivation und -fluktuation und legen ihren Schwerpunkt auf das effiziente Zusammenspiel von Preis, Leistung und Vertragsgestaltung.“ Mit jährlich mehreren Jubilaren, die ihre 25-jährige Betriebszugehörigkeit feiern, hat walter services eine für die Branche unterdurchschnittliche Fluktuationsrate. Dies liegt unter anderem an die Identifikation mit dem Arbeitgeber, welche auch durch eigene Ausbildungsprogramme in der hauseigenen Akademie gestärkt wird. Auszubildende können bei walter services unter anderem den neuen Beruf des Kaufmanns bzw. der Kauffrau für Dialogmarketing erlernen. Aber auch in IT und Buchhaltung wird ausgebildet. In der Kundenbetreuung werden derzeit für Spezialaufgaben, wie etwa im Banking- oder Healthcare-Segment vor allem hochqualifizierte Mitarbeiter gesucht. Kundenbetreuer trainiert das Unternehmen selbst und will durch seine hohen Anforderungs- und Qualitätsstandards dazu beitragen, dass nicht nur das Unternehmen, sondern der gesamte Wirtschaftszweig als Arbeitgeber attraktiver wird. Dazu trägt auch der erste deutschlandweite Entgelttarifvertrag der Branche bei, den walter services im vergangenen Jahr mit ver.di abschloss. Mit der Festlegung einheitlicher Vergü-



## PRESSEINFORMATION

tungsstrukturen für alle Standorte wirkt walter services wegweisend für den gesamten Wirtschaftssektor.