

# Neue Perspektiven für Banken-BPO

Von Sabine Zoller

walter services übernimmt SEB Card Service und erschließt neue Outsourcingpotenziale.

■ Für Banken bricht ein neues Zeitalter an: Mit walter services übernahm erstmals ein branchenexternes Unternehmen das Call Center eines Finanzdienstleisters und wird mit eigener Bank-Lizenz als neutraler Anbieter künftig branchenfokussiertes Service Center-BPO anbieten. Im März 2010 wurde aus der ehemaligen SEB Card Service GmbH die walter services Finance Center GmbH. Der Ettlinger Dienstleister für BPO im Kundenservice und Vertrieb, walter services, übernimmt seitdem unter eigener Firmierung das Telefonbanking, die Internethotline sowie das Call- und E-Mail-Center für die bundesweit 174 Filialen des deutschen Tochterunternehmens der schwedischen SEB. Die walter services Finance Center GmbH will künftig auf Basis einer eigenen Bank-Lizenz auch für weitere Finanzdienst-

leister Front- und Back Office-Services übernehmen. „Für Auftraggeber, die eine Refokussierung auf ihr Kerngeschäft anstreben, erreichen wir somit eine signifikante Qualitätsverbesserung der Prozesse bei gleichzeitiger Entlastung des Managements sowie einen transparenten und stabilen Service Level“, erläutert Dr. Richard Brodkorb, COO bei walter services, die Vorteile für Finanzdienstleister. „Darüber hinaus partizipieren sie an Skalierungseffekten des walter service Finance Centers und profitieren von erhöhter Endkundenzufriedenheit durch hohe Sachkompetenz und einem optimierten Ablauf“, führt der Geschäftsführer aus. „Verglichen mit der Telekommunikationsbranche oder dem Handel war die Bankingwelt bisher beim Thema Outsourcing eher verhalten. Die Idee, die wir nun

mit dieser Konstruktion verfolgen, ist ein Novum in diesem Umfeld.“ Die SEB Card Service war für Kunden und Interessenten der SEB die erste Anlaufstelle als Call Center und wird dies auch unter neuer Firmierung bleiben. walter services übernimmt alle bisher angebotenen Services, wie das Inboundgeschäft, die Telefonbanking-Aktivitäten, den Support für Online-Banking, die E-Mail-Bearbeitung und zusätzlich im Outbound für Bestandskunden der SEB Terminvereinbarungen mit den Filialen sowie Aufgaben im Direktvertrieb mit Standardprodukten. Diesen Leistungsumfang will das Unternehmen künftig auch anderen Banken anbieten. Brodkorb führt weiter aus, dass walter services bereits eine Finanzdienstleister-Lizenz bei der BaFin beantragt habe, um alle Transaktionen abwickeln zu können, die das Bankgeschäft betreffen, wie etwa Überweisungen oder das Wertpapiergeschäft. Dem Ausbau um entsprechende Dienstleistungen stehen dann alle Möglichkeiten offen. (EL)

