

walter services engagiert sich seit 1999 für ein hohes Wachstum im Osten Deutschlands und Magdeburg ist mittlerweile der größte Standort des Unternehmens mit einem Umsatz von 236



lassungen in der sachsen-anhaltinischen Hauptstadt. „Unseren Erfolg haben wir vor allem unseren motivierten und qualifizierten Mitarbeitern in Magdeburg zu verdanken“, erläutert Geschäftsführer Ernst-Joachim Villis, der auch verantwortlich für den Bereich Human Resources ist. „Das klare Hochdeutsch, das hier gesprochen wird, qualifiziert zudem viele Magdeburger für die Arbeit im Kundencenter.“

Kompetenz zählt

Wenn Bewerber darüber hinaus noch fachliches Know-how in den Branchen Telekommunikation, Technologie, Utility oder Öffentlicher Sektor mitbringen, haben sie sehr gute Chancen auf eine steile Karriere in einem der Magdeburger Kundencenter. Denn bei walter services sind Erfolgsgeschichten nicht selten: Quer- und Wiedereinsteiger bekommen in der betriebseigenen walter services Akademie die Chance, sich für eine anspruchsvolle Tätigkeit im Kundencenter zu qualifizieren. Denn das Unternehmen wächst vor allem durch Business Process Outsourcing, also die Bearbeitung von Dienstleistungsprozessen rund um die Kundenwertschöpfungskette.

„Wir schätzen das Engagement und die Verbindlichkeit unserer ostdeutschen Mitarbeiter“, sagt Ernst-Joachim Villis, Geschäftsführer der walter services Administration GmbH. Ein Kompliment, das hierzulande gerne gehört wird – und nicht nur ein Lippenbekenntnis aus Höflichkeit ist. Villis weiß, wovon er redet, denn sein Unternehmen zählt zwischen Kap Arkona und Fichtelberg zu den größten und bedeutendsten Investoren in den neuen Ländern. Innerhalb kürzester Zeit wuchs der Dienstleister für Kundenservice und Vertrieb zum größten privaten Arbeitgeber in der Landeshauptstadt Magdeburg heran: Mit dem Standort, der vor rund zehn Jahren mit 50 Mitarbeitern in der Lübecker Straße 13-14 eröffnet wurde, etablierte sich das Unternehmen aus dem süddeutschen Ettlingen rasch in Sachsen-Anhalt und beschäftigt hier mittlerweile über 2.400 Mitarbeiter an drei Standorten. Seit 2005 ist der Dienstleister darüber hinaus mit 800

Mitarbeitern in Frankfurt (Oder), sowie in Berlin, Cottbus, Dresden, Halle und Suhl präsent und bearbeitet Projekte für unterschiedliche Branchen. Der Schlüssel zum Erfolg: Fachliches Know-how, engagierte und motivierte Mitarbeiter und ein internationales Netzwerk auf höchstem technischen Niveau.

Am Anfang war die Lübecker Straße 13-14. Hier ließ sich Deutschlands Nummer Zwei unter den Dienstleistern für Kundenservice und Vertrieb 1999 in Magdeburg nieder. Kurz darauf begann das Unternehmen, ein Projekt für einen großen deutschen Telekommunikationsanbieter zu bearbeiten. Gleich zu Beginn brachte der Auftrag 200 Magdeburgern einen sicheren Arbeitsplatz. Mit dem steigenden Anrufvolumen wuchs Magdeburg rasch zum größten Standort des Unternehmens, das im Jahr 2007 einen Umsatz von 236 Millionen Euro erwirtschaftete, und hält diesen Status bis heute – inzwischen mit drei Nieder-



d expandiert weiter

236 Millionen Euro im Jahr 2007

Hierzu zählen alle Services von der Hotline über Financial Services und Vertrieb bis zum Fulfilment. Seit 2006 bietet walter services darüber hinaus eine dreijährige Ausbildung in Kooperation mit der IHK an. In Magdeburg beginnt demnächst die dritte Generation angehender Kaufleute für Dialogmarketing ihre Ausbildung.

Engagement für die Mitarbeiter

Wer schnell und erfolgreich expandiert, muss sich auf seine Mitarbeiter verlassen können. „Mit dem ersten Tarifvertrag der Branche sowie einer flexiblen Jahresarbeitszeit bieten wir unseren Mitarbeitern so viel Flexibilität und Sicherheit wie möglich“, sagt Ernst-Joachim Villis und erläutert: „Damit sich die Mitarbeiter auch an ihrem Arbeitsplatz wohl fühlen und fit bleiben, hat walter services im Dienste eines gesund und zufriedenen Telefonierens besondere Highlights ins Leben gerufen.“ Seitdem finden regelmäßig sportliche und informative Veranstaltungen, Gesundheitstage und Aktionen wie etwa die gemeinsame Teilnahme einiger Teams am Magdeburg-Marathon oder der Aktion „Mit dem Rad zur Arbeit“ statt. Das Ergebnis: gesun-



de Mitarbeiter, dynamische Teams und ein verstärktes Gemeinschaftsgefühl. Hierauf wird auch im brandenburgischen Frankfurt (Oder) großen Wert gelegt, wo Mitarbeiter oftmals sehr weite Anfahrtswege zur Arbeit zurücklegen müssen. walter services hat daher im vergangenen Jahr eine eigene Buslinie eingerichtet, welche Mitarbeiter aus dem Landkreis zu unterschiedlichen Schicht-Zeiten zu ihrem Arbeitsplatz fährt. Bedruckt ist der Bus mit dem Aufruf „Bitte einsteigen! Wir fahren zur Arbeit“, denn der expandierende Dienstleister sucht neue Mitarbeiter. In Frankfurt (Oder) profitiert walter services vor allem von der Nähe zu Polen und den vielsprachigen Mitarbeitern. Im Jahr 2005 eröffnet, ist auch dieser Standort überdurchschnittlich schnell gewachsen: Nur anderthalb Jahre nach der Gründung eröffnete Brandenburgs Wirtschaftsminister Ulrich Junghanns die erweiterten Geschäftsräume des Unternehmens mit 150 neuen Arbeitsplätzen. Inzwischen sind es 5.000 Quadratmeter, auf denen in Markendorf Mitarbeiter an hochmodernen Arbeitsplätzen sitzen. Auf Jobmessen und im Rahmen von Tagen der Offenen Tür macht walter services regelmäßig auf sich aufmerksam und setzt vor allem auf Mundpropaganda, wie Villis erklärt: „Der Standort zeichnet sich durch eine besonders familiäre Atmosphäre aus – viele Mitarbeiter erzählen im Verwandten- und Bekanntenkreis begeistert von ihrem Beruf, so dass oftmals Familienmitglieder unterschiedlicher Generationen zusammen bei

uns arbeiten.“ Dies sorgt für eine ganz besondere Atmosphäre und einen regen Austausch, bei dem alle etwas von einander lernen können. Das Unternehmen will laut Villis auch in Zukunft stark in den Osten Deutschlands investieren: „Viele Mitarbeiter sind mit Freude bei der Sache – und das hört man auch am Telefon!“

Die walter services Holding GmbH ist einer der führenden Dienstleister für Kundenservice und Vertrieb. Über 8.500 Mitarbeiter stehen bei walter services für professionelles Business Process Outsourcing innerhalb der Kundenwertschöpfungskette. walter services mit Hauptsitz in Ettlingen betreibt Standorte in Deutschland, Österreich, der Schweiz, Polen und Rumänien: in Aachen, Berlin, Bukarest, Bremen, Cottbus, Dresden, Frankfurt (Oder), Halle, Hamburg, Linz, Lübeck, Magdeburg, Mannheim, Neu-Ulm, Schutterwald, Suhl, Wien, Warschau und Zürich.

Mehr Informationen finden Sie unter www.walterservices.com

Sabine Zoller

walter services als Dienstleister für Kundenservice und Vertrieb aus dem süddeutschen Ettlingen wuchs innerhalb kürzester Zeit zum größten privaten Arbeitgeber in der sachsen-anhaltinischen Landeshauptstadt Magdeburg heran. Das Unternehmen beschäftigt hier mittlerweile über 2.400 Mitarbeiter an drei Standorten. walter services unterstreicht mit besonderen Aktivitäten das soziale Engagement zum Wohlfühlen der Angestellten.

Fotos: walter services (3)

