



# Premiere in Ettlingen

Walter Services übernimmt für die SEB Bank ein komplettes Call Center im Outsourcing. *TeleTalk* hat Walter-COO Richard Brodkorb über Motive und Ziele befragt.

**TeleTalk:** Herr Brodkorb, bei Ihrem früheren Arbeitgeber Ibm waren Sie im Bereich Financial Services tätig – konnten sie Ihre dort erarbeitete Expertise als Outsourcing-Spezialist in Ihr Aufgabenfeld in der Contact Center-Branche einbringen?

Brodkorb: Bei Walter Services gab es seinerzeit die klare Absicht und Vision, sich zum Outsourcingspezialisten zu entwickeln, was für mich letztlich ausschlaggebend war. Die Bankingwelt war und ist bisher, was das Thema Outsourcing angeht, noch nicht reif, verglichen mit der Telekommunikationsbranche oder dem Handel. Die Idee, die wir nun mit der Seb verfolgen ist bahnbrechend in diesem Umfeld.

**Dienstleistungen im Bankingbereich sind nicht neu. Was ist das besondere an diesem Projekt?**

Es ist eine Premiere, da es, soweit wir wissen, das erste umfassende Outsourcingprojekt im Transaktionsgeschäft für einen Finanzdienstleister im deutschsprachigen Raum überhaupt ist.

**Seb Card Service war für Kunden Anlaufstelle, unter anderem für das Internetbanking. Ihr eigenes BPO-Portfolio umfasst Komponenten wie Neukundengewinnung, Lead-Management oder Direktvertrieb, die nicht zum Aufgabenbereich des übernommenen Call Centers zählten. Welche Aufgaben werden durch die Übernahme jetzt erbracht?**

Zunächst übernehmen wir eins zu eins die gleichen Aufgaben, die auch vorher bearbeitet wurden, etwa das Inboundgeschäft, die Telefonbanking-Aktivitäten, den Support für Online-Banking, die E-Mail-Bearbeitung und zusätzlich im Outbound für Bestandskunden Terminvereinbarungen mit den Filialen sowie Aufgaben im Direktvertrieb mit Standardprodukten. Diese Leistungen wollen wir auch anderen Banken anbieten.

**Gibt es Aufgaben oder Dienstleistungen, die Sie zusätzlich übernehmen?**

Kurzfristig geht es darum, das bestehende Portfolio zu übernehmen und qualitativ hochwertig weiter voranzubringen. Wir haben in diesem Zusammenhang mit der Seb einen Vertrag mit einer Dauer von zehn Jahren geschlossen und stehen in ständigem Dialog. Wie Sie wissen, werden sich auch im Bankingbereich Themen neu ergeben.

„Verglichen mit der TK-Branche oder dem Handel war und ist die Bankingwelt bisher, was das Outsourcing angeht, noch gar nicht reif. Die Idee, die wir nun mit der Seb verfolgen, ist daher bahnbrechend in diesem Umfeld.“



**Dr. Richard Brodkorb**  
COO und Geschäftsführer Walter Services

Prozesse verändern, die uns Gelegenheit für neue Angebote geben. Und wir stehen hier quasi in einer Schlüsselstelle, als erste Angebote abzuliefern – aber natürlich in Konkurrenz zu anderen Anbietern.

**Wie wird das Call Center technisch integriert?**

Wir haben eine Transitionsphase von vier Monaten vereinbart, innerhalb derer wir die Plattform der Bank auf unsere anpassen. Das bedeutet, dass wir einerseits diese TK-Anlage auf unser System migrieren, während Kern-Bankapplikationen, wie etwa die Anwendung zur Steuerung von Überweisungen oder zum Kauf von Wertpapieren, selbstverständlich bei der Bank bleiben und wir parallel dazu ein Tool oder besser eine Middleware zur Zugriffssteuerung weiterentwickeln.

**In welchem Zeitraum wurde beziehungsweise wird das Projekt umgesetzt?**

Grundsätzlich nehmen Outsourcingprojekte einen Zeitraum zwischen acht Monaten und zwei Jahren ein. Bei der Seb haben wir einen optimalen Zeitpunkt getroffen und so benötigte das Projekt bis zur Vertragsunterzeichnung kaum mehr als fünf Monate.

**Wie viele Mitarbeiter haben Sie von der Bank übernommen?**

Es sind knapp über 100 Vollzeit-Mitarbeiter übernommen worden.

**Und bleibt der Standort in Frankfurt am Main als neuer Walter Services-Standort erhalten?**

Der Standort bleibt erhalten. Wir verfolgen dort das Konzept, dass wir eine neue Plattform schaffen, die wir zwar von der Bank übernommen haben, als solche aber neutralisieren. Auf Basis dieser Plattform wollen wir Dienstleistungen auch anderen Banken anbieten. Wir haben eine Lizenz für das Kreditwesen bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, der Bafin, beantragt, damit wir alle Transaktionen, die das unmittelbare Bankgeschäft betreffen, auch abwickeln können.

**Ihr Unternehmen hat im Spätsommer 2009 erklärt, dass die Wirtschaftskrise ihr Outsourcinggeschäft befördern wird – das war offensichtlich der Fall, Sie haben seither auch zwei Quelle-Call Center übernommen. Wird es weitere Übernahmen geben?**

Es ist verfrüht, hier eine konkrete Auskunft zu geben. Aber wir haben uns auf die Fahne geschrieben, dass wir der Outsourcing-Dienstleister im CRM-Umfeld sein wollen. Damit ist klar, dass wir an solchen Themen weiter arbeiten.

**Herr Brodkorb, vielen Dank für das Gespräch.**

Das Interview führte  
Kai-Werner Fajga