

Call Center Profi Ranking: walter services rückt auf Platz 2 vor

Ettlingen, 25.06.2010. walter services ist deutschlandweit die Nummer Zwei der Call Center-Branche. Dies geht aus dem jährlichen Ranking der Fachzeitschrift Call Center Profi hervor, die anhand von Informationen wie Umsatz, Mitarbeiterzahlen, Kundenkontakten oder Standorten jährlich die führenden Dienstleister der Branche ermittelt. Mit rund 203.000.000 Kundenkontakten und einem Netto-Roheinkommen von 203.781.273 Euro ist walter services nach 2008 wieder vom dritten auf den zweiten Platz vorgerückt. Laut CEO Dr. Ralf Kogeler wurde dieser Erfolg durch die Umstrukturierung und stärkere Ausrichtung des Unternehmens auf den Neukundenvertrieb im vergangenen Jahr begünstigt: 2009 wurden alle deutschen Tochtergesellschaften zur walter services GmbH verschmolzen. Darüber hinaus habe die Übernahmen zweier Quelle Call Center Ende 2009 sowie der SEB Card Service GmbH zum 1. März 2010 die Position von walter services in den Keybranchen Commerce und Finance gestärkt. Vor allem mit BPOs im Banksegment auf Grundlage einer Mehrmandantenfähigkeit wolle man weiter wachsen, führt Dr. Kogeler aus. Als externer Dienstleister hat walter services hier in Deutschland bisher ein Alleinstellungsmerkmal inne.