

Präsentation der walter TeleMedien-Gruppe

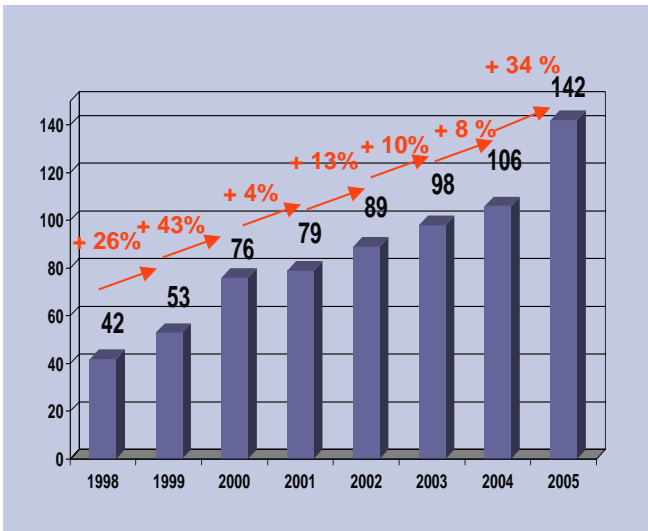


WTG ist der konzernunabhängige Outsourcing-Partner in Zentraleuropa.

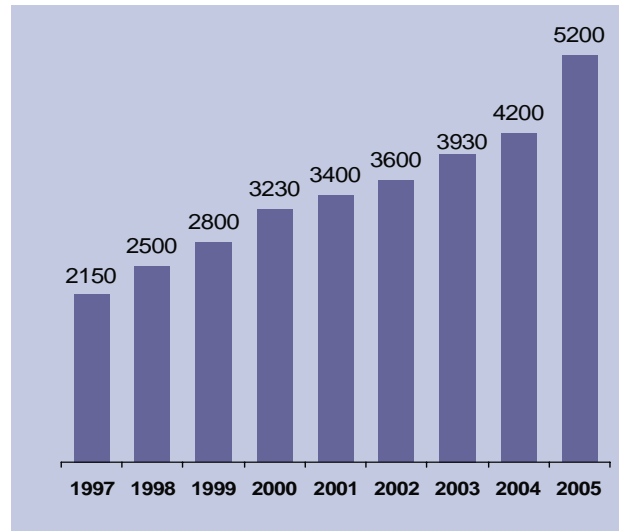


WTG: Pionier und Marktführer für Outsourcing-Dienstleistungen

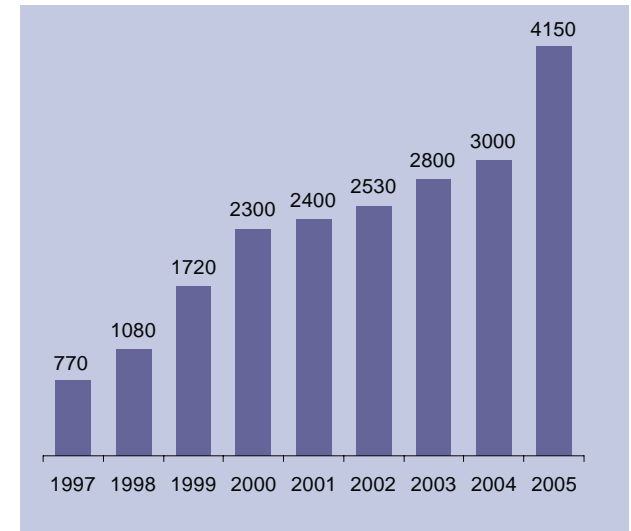
Umsatzentwicklung (in Mio. EUR)



Entwicklung Human Resources



Entwicklung Work Stations





1977

„reine Telefonie“



Outbound



Die walter TeleMedien-Gruppe hat ihre Wertschöpfungskette von der eigentlichen Telefonie horizontal und vertikal erfolgreich weiterentwickelt in Richtung medienintegrierender Service Center.

Outbound

Inbound

Starke Vertriebsorientierung

BPO-Partner

Backoffice



2006

medienintegrierendes
Servicecenter



WTG bietet nahezu alle Services für eine professionelle Kundenbetreuung an bis zur Komplettauslagerung der Kundenschnittstelle (BPO).

Customer Care

Auftragsbearbeitung
Kundenberatung
Kundenbetreuung

Sales Service

Telefonverkauf
Bedarfsanalyse
Vertriebsunterstützung
Terminvereinbarung

Fulfillment

Warehousing
Versand
Retouren-Verarbeitung
Cash-In-Management

Customer Service

Infoline
Helpdesk
Bestellannahme

Customer Retention

Kundenrückgewinnung
Kundenaktivierung
Kundenbindung

Database Management

Scoring
Clustering

**Forderungs-
Management**

**E-Mail
Management**

Cards and Clubs

Referenzen: Auszug aus der Referenzkundenliste

2B on TV	Club Français du Vin	Hoffmann La Roche	O2	Stihl
3U Line	Comfort Schuh	HSV	One	Tchibo Versand
AIG Europe	Compass Yachtzubehör	ITW Space Bag	Organon	T-Com
Alba Moda	Connect Austria	JahresZeitenVerlag	Panda	Tele 2
Alice	Cyrillus Deutschland	Janssen-Cilag	Pearl Agency	Tele 2 / UTA Telekom
Alternate	D.A.S.	Jenapharm	Peter Hahn	TeleBrands
amadeus	Daxon	Kabel BW	Pfizer	Tiscali
Atelier Goldener Schnitt	debitel	Kabel Deutschland	PMS	Toll Collect
Audi	Deutsche Bank	Kärcher	Post.at	T-Online
Axel Springer Verlag	Diemer	Klambt+Endres	Postbank	Trend Pro TV
Babista	Elégance	Klingel	Pötschke	UPC Telekabel
Baumax	EnBW	Le Club des Createurs	Pranahaus	Vamos
Baxter	Energie Mittelbaden	Loewe Logistik & Service	Premiere	Vega
Bayer	EOS Solutions	Lufthansa World Shop	Q-Ray	Verlag f. d. Dt. Wirtschaft
BB Bank	Erwin Müller	Merz Pharmaceuticals	Quelle	Versandhaus Wenz
BDF Beiersdorf	feel thirtyone	meyer mode	S & G	Versatel
Best Direct	Ferring Arzneimittel	mobilcom/freenet	Schäfer Shop	Vichy
bgw	Fiat/Alfa/Lancia	Mona	Schlecker	Vodafone
BKK Gildem/Seidenst.	Friki Frisch	National Pen	Schober	Waschbär
Blume2000	Galderma	Navigon	Sealand 24	Weltbild
BMW	Gasanstalt Kaiserlautern	News	Sonnenklar TV	Wien.at
Boehringer Ingelheim	GGEW	Niedermeyer	Spitzner Arzneimittel	WLW Wer liefert was?
Brigitte Geschenke	Go	Niederösterreich	SportWoche Verlag	Würth
Bürgel	Guthy Renker	Nürnberger	Stadt Wien/W. Wohnen	Yello Strom
Center Parcs	Heine			

- **§ 1 der Kundenphilosophie:**

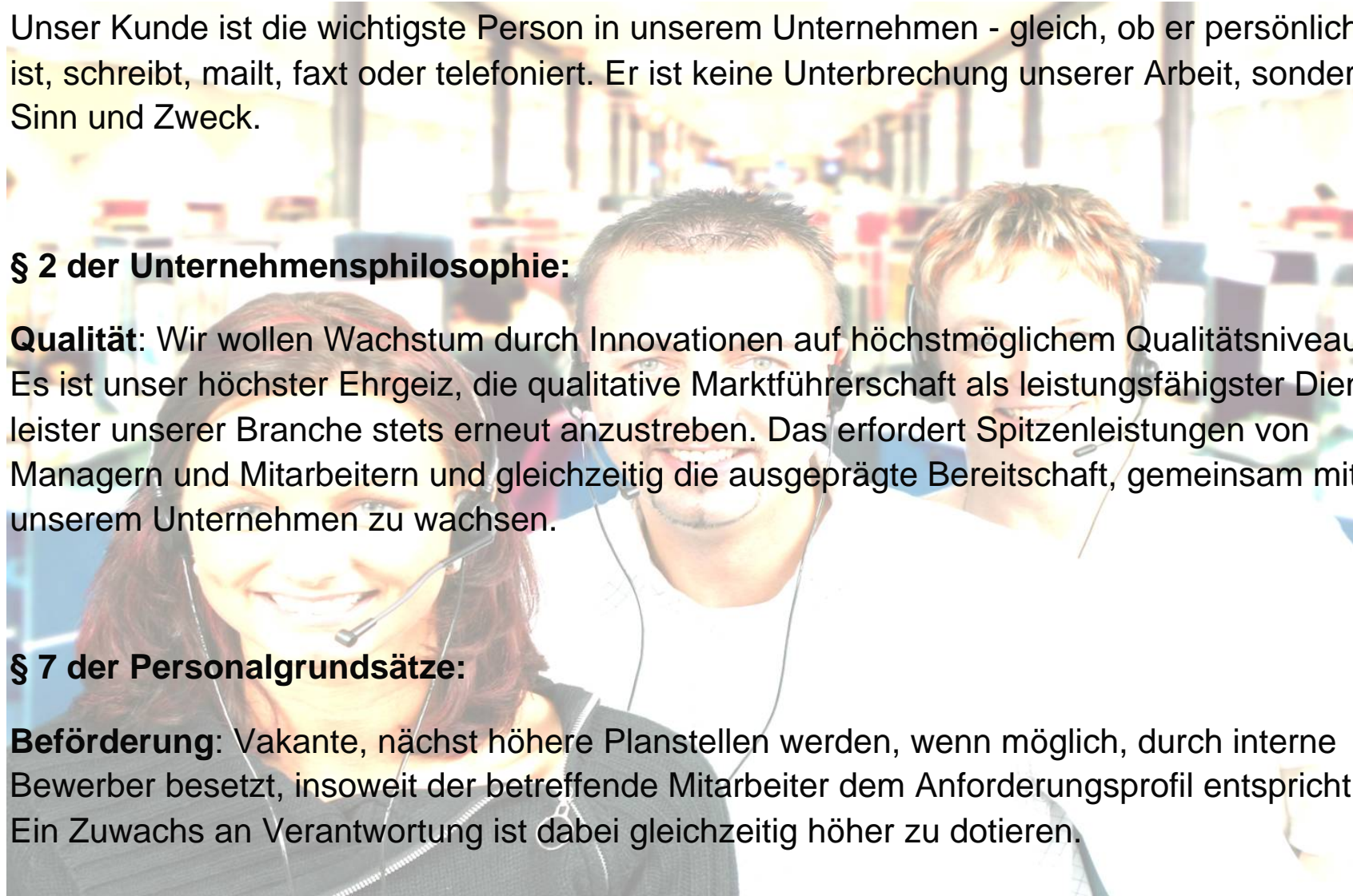
Unser Kunde ist die wichtigste Person in unserem Unternehmen - gleich, ob er persönlich da ist, schreibt, mailt, faxt oder telefoniert. Er ist keine Unterbrechung unserer Arbeit, sondern ihr Sinn und Zweck.

- **§ 2 der Unternehmensphilosophie:**

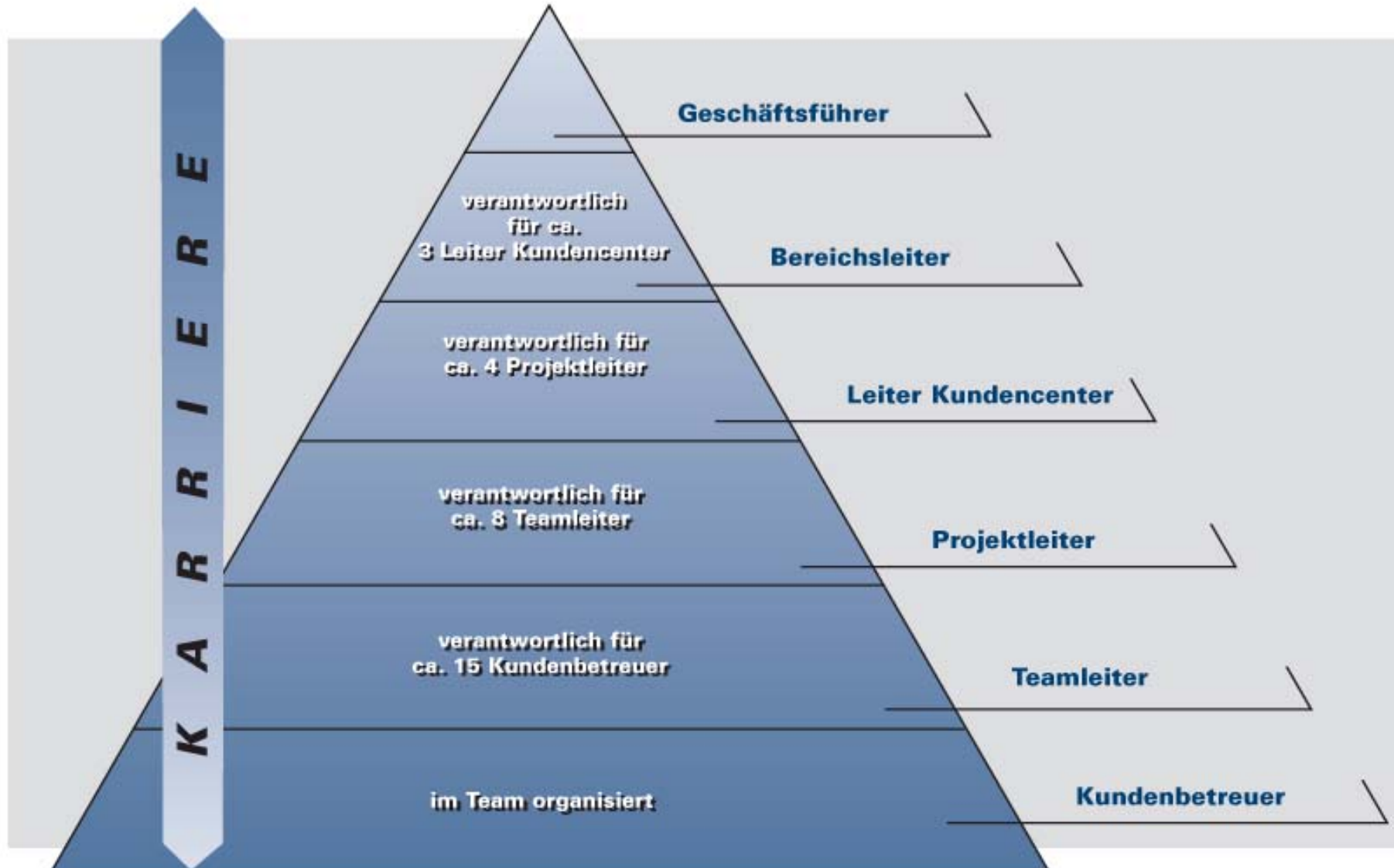
Qualität: Wir wollen Wachstum durch Innovationen auf höchstmöglichem Qualitätsniveau. Es ist unser höchster Ehrgeiz, die qualitative Marktführerschaft als leistungsfähigster Dienstleister unserer Branche stets erneut anzustreben. Das erfordert Spitzenleistungen von Managern und Mitarbeitern und gleichzeitig die ausgeprägte Bereitschaft, gemeinsam mit unserem Unternehmen zu wachsen.

- **§ 7 der Personalgrundsätze:**

Beförderung: Vakante, nächst höhere Planstellen werden, wenn möglich, durch interne Bewerber besetzt, insoweit der betreffende Mitarbeiter dem Anforderungsprofil entspricht. Ein Zuwachs an Verantwortung ist dabei gleichzeitig höher zu dotieren.



Die Struktur unserer Kundencenter



Mit unserem Qualifizierungsprogramm sorgen wir für kontinuierliche Weiterbildung und messbare Ergebnisse in Qualität und Effizienz für die Kunden.

Walter-Akademie

Mitarbeiter-
entwicklung

Qualitätssicherung

- Schulung und Entwicklung der Mitarbeiter im Kundencenter
- Train the Trainer
- Ausbildung und Fortbildung Manager/ Admi
- Nachwuchsförderung

Schulung und Entwicklung der Mitarbeiter im Kundencenter

Gesprächsführung

- Gesprächseröffnung
- Gesprächsaufbau
- Argumentation, Beweisführung
- Wer fragt, führt
- Abschlusstechniken

Berufsbilder

- **Kundenbetreuer**
→ Dienstleistung am Telefon, inbound, outbound und backoffice
- **Teamleiter**
→ Führungskraft im Service-Center
- **Projektleiter**
→ eigenverantwortliche Steuerung von Kundenprojekten
- **Leiter Kundencenter**
→ Sicherstellung von Qualität und Profitabilität
- **Bereichsleiter**
→ Vertrieb, Verkauf
- **Geschäftsführer**
→ Vertrieb / Kaufmännisches

- **Mitarbeiter in der Administration**
→ IT, Finanzen/Controlling, Human Resources...

walter wächst

Offene Stellen in Frankfurt (Oder)

- | | |
|--|-----|
| ▪ in der Produktion:
(Aufbau bis März 2007) | 230 |
| ▪ in der Administration: | 7 |

Offene Stellen in der gesamten Gruppe

- | | |
|---|----|
| ▪ in der Administration: | 43 |
| z. B. - Finanzbuchhaltung / Lohnbuchhaltung | |
| - Human Resources | |
| - Projektleiter inbound und outbound | |
| - Trainer | |
| - Personalreferent/in | |
| - Assistentin Geschäftsführer | |

Ausbildung

Wir bieten eine Ausbildung, die Spaß macht, in einem Unternehmen, in dem Sie etwas bewegen können.

	2004	2005	2006	Plan 2007
Bürokaufmann/-frau / Kaufmann/-frau Bürokommunikation	7	8	5	14
Kaufmann/-frau für Dialogmarketing (neu seit 2006)	-	-	4	4
Informatikkaufmann/-frau	1	1	-	-
Fachinformatiker/in Systemintegration	-	-	1	-
IT-Systemelektroniker/in	1	-	-	-
BA-Studium Dienstleistungsmarketing	-	4	-	4
BA-Studium Wirtschaftsinformatik	-	1	1	1
BA-Studium BWL	-	-	1	-

Darüber hinaus: Diplomanden, Praktikanten

**Wir wachsen weiter,
wachsen Sie mit uns!**