

# Outsourcing – Ein Thema für Banken



**Beim Outsourcing profitiert der Auftraggeber von der Konzentration auf das originäre Kerngeschäft sowie von Flexibilisierungs- und Skaleneffekten. Beim Business Process Outsourcing im CRM-Umfeld kann jedoch nicht allein mit Kostenreduktionen argumentiert werden – auch Qualität oder strukturelle Änderungen gilt es zu berücksichtigen.**

Wichtigste Voraussetzung des Dienstleisters: Branchenexpertise und ein tiefes Prozessverständnis. Durch die jüngste Übernahme der SEB Card Services GmbH wurde erstmals das interne Call Center einer Bank komplett an ein Non-Banks-Unternehmen veräußert und in die walter services Finance Center GmbH mit Sitz in Frankfurt überführt, welches sich speziell auf den Banken und Versicherungen fokussiert.

Hierbei übernimmt die walter services Finance Center GmbH das Telefonbanking, die Internet-hotline, die Wertpapierorderline sowie das Call- und E-Mail-Center für die bundesweit 174 Filialen des ehemaligen deutschen Tochterunternehmens der SEB Bank. Damit bietet walter services

Customer Care Services für Banken an der Endkundenschnittstelle an.

walter services Finance Center GmbH ist eine Tochter des Ettliger Dienstleister walter service. Das Unternehmen wird auf Basis einer eigenen Finanzdienstleister-Lizenz auch für weitere Banken Front- und Back Office-Services übernehmen und als neutraler Anbieter branchenfokussiertes Service Center-BPO anbieten. Für Auftraggeber, die eine Re-Fokussierung auf ihr Core-Business anstreben erreicht walter services somit eine signifikante Qualitätsverbesserung der Prozesse bei gleichzeitiger Entlastung des Managements sowie einen transparenten und stabilen Service Level.

**[www.walterservices.com](http://www.walterservices.com)**

