

Presseinformation

## **Klaus Gumpp gründet Strategieberatung Alvacom**

- **Experte für Gewinnoptimierung im Customer Service**
- **Kooperation mit VIYEMA Business Consulting, München**

**(Nürnberg/München, 25. Juni 2015) Der frühere CEO der Walter Services Gruppe und Vorstandsvorsitzende von Teleperformance Central Europe, Klaus Gumpp, hat in Nürnberg die neue Strategieberatung Alvacom gegründet. Das Unternehmen ist spezialisiert auf Gewinnoptimierung im Customer Service. Es betreut zum einen Unternehmen wie z. B. Energieversorger oder Mobilfunkanbieter mit Inhouseorganisation bei der Optimierung ihres Kundenservices. Zum anderen unterstützt die Firma Outsourcingpartner wie Callcenterbetreiber bei der strategischen Neuausrichtung und hilft ihnen, die stetig wachsenden Anforderungen ihrer Auftraggeber zu erfüllen. Dabei sieht sich Alvacom als vertrauensvoller Partner, der nicht nur berät, sondern Lösungen gemeinsam mit dem Mandanten um- und durchsetzt. Zeitgleich mit dem Start der Company ist Alvacom eine strategische Partnerschaft mit VIYEMA Business Consulting (München) eingegangen, einer der führenden Unternehmensberatungen für die Telekommunikations- und IT-Branche.**

Das erfahrene Expertenteam hilft Kunden dabei, souverän mit schwierigen Sondersituationen umzugehen, die die Zeitenwende innerhalb der Branche mit sich bringt. Zu den größten Herausforderungen des Marktes zählen derzeit beispielsweise die Themen Mindestlohn, digitale Transformation und Investments in neue Technologien. Alvacom entwickelt deshalb alternative Geschäfts- und Finanzierungsmodelle für komplexe Service-Einheiten sowie für eine nachhaltige Balance zwischen In- und Outsourcing, die sich stets an der Wertschöpfung orientieren – und nicht rein an Kosten. Veränderungen fordern Unternehmen auch ein hohes Maß an Wandlungsfähigkeit ab. Eine Eigenschaft, die Alvacom deshalb schon im Namen trägt. Er geht auf das lateinische Alvarium = Bienenstock zurück und drückt damit die erstaunliche Fähigkeit dieser Insektenart aus, sich selbst schwierigsten Bedingungen flexibel anpassen zu können.

Der einzigartige Ansatz von Klaus Gumpp besteht darin, die Komplexität der Customer-Service-Organisation zu reduzieren, die Effizienz zu steigern und Outsourcingpotenziale gewinnbringend zu

nutzen. Dabei geht Alvacom nach der eigens entwickelten Methode PACE (Planung, Analyse, Change-Management, Exekution) vor. Hierbei werden die Mitarbeiter der Kunden aktiv in alle Umstrukturierungsprozesse integriert und mit wiederholten Trainings on the Job auch effektiv in ihrer Lösungskompetenz geschult. Damit unterscheidet sich der Service von Alvacom deutlich vom Wettbewerb. Managing-Partner Klaus Gump: „Viele Unternehmen orientieren sich heute zu stark an Kosten und zu wenig an Ergebnissen. Wir stülpen unseren Kunden keine fertigen Modelle über, sondern erarbeiten gemeinsam mit ihnen und ihren Mitarbeitern lösungsorientierte Ansätze – als Partner auf Augenhöhe. Damit optimieren wir die Management- und Prozesskompetenz, sparen Zeit und Kosten und machen die Unternehmen fit für den Kundenservice der Zukunft.“

Sitz der Gesellschaft ist die fränkische Dienstleistungsmetropole Nürnberg. Unterstützt wird Klaus Gump von Sven Sinner als Associated Partner. Der profilierte ITK-Experte ist Geschäftsführer der VIYEMA Business Consulting (München), mit der Alvacom eng zusammenarbeitet. Sinner: „Der strategische Fokus von Alvacom auf ganzheitliche Lösungen ergänzt sich perfekt mit der praxisorientierten Projektdurchführung im Customer Care Bereich von VIYEMA. Dabei setzen wir nur Experten mit langjähriger Führungserfahrung im Servicegeschäft ein. So können wir gemeinsam die gesamte Wertschöpfungskette von Transformationsprojekten optimal abdecken.“

**Hinweis für Interviewanfragen:**

*Für weitere Informationen und Interviews steht Alvacom Gründer Klaus Gump persönlich zur Verfügung. Bitte richten Sie Ihre Anfrage/Wünsche an unten stehenden Pressekontakt!*

Deutscher Pressestern® Public Star®

Bierstadter Straße 9 a, 65189 Wiesbaden, Germany

Benno Adelhardt, E-Mail: [b.adelhardt@public-star.de](mailto:b.adelhardt@public-star.de)

Tel.: +49 611 39539-20 / Fax: +49 611 301995

**Kurzportrait Klaus Gumpp (50)**

Klaus Gumpp ist Managing Partner und Gründer von Alvacom mit Sitz in Nürnberg. Er verfügt über mehr als 15 Jahre Erfahrung im Customer Servicegeschäft und leitete u. a. als Vorstandsvorsitzender die Restrukturierung der twenty4help Knowledge Service AG, einer Tochtergesellschaft der United Internet AG. Nach Verkauf des auf technische Dienstleistungen spezialisierten Unternehmens an den Weltmarktführer Teleperformance managte er die Post-Merger-Integration und leitete im Anschluss als CEO das Zentraleuropageschäft von Teleperformance. 2010 verantwortete er als CRO die bilanzielle und operative Restrukturierung der Walter Services Gruppe und leitete im Anschluss, bis Mitte 2013, das Unternehmen als CEO. Klaus Gumpp hat im Laufe der Jahre aus insgesamt über 15 Transaktionen eine umfassende Buy & Build Erfahrung erworben. Dazu zählen u. a. Projekte wie die Akquisition des Lufthansa System Center Cape Town oder das Business-Process-Outsourcing von sechs Standorten der Deutschen Telekom AG. 2015 gründete er die Strategieberatung Alvacom. Klaus Gumpp ist verheiratet, hat drei Kinder und lebt mit seiner Familie in Nürnberg.

**Kurzporträt Sven Sinner (41)**

Sven Sinner ist Associated Partner von Alvacom und verfügt über langjährige Führungserfahrung innerhalb der Telekommunikations- und Dienstleistungsbranche. Hierbei führte er über mehrere Jahre Customer Service Organisationen sowohl auf Inhouse- als auch auf Outsourcingseite. Nach verschiedenen Stationen bei der ProSiebenSat.1 Media AG war er als Vorstandsassistent und Leiter eines Vertriebsbereichs bei der Sixt AG in Pullach tätig, bevor er in die Telekommunikationsbranche wechselte. Bei Versatel Deutschland übernahm er als Geschäftsführer die Verantwortung für Customer Service, Order-Management und die IT-Systeme. 2006 wechselte Sven Sinner in die Beratungsbranche, wo er als Partner der VIYEMA Business Consulting in München bis heute Telekommunikations-, Medien- und Energieversorgungsunternehmen berät. Er leitete sehr erfolgreich mehrere Restrukturierungs- und Transformationsprojekte in großen Unternehmen und Konzernbereichen. Neben seiner Partnerschaft bei Alvacom ist er als Managing Partner der VIYEMA Business Consulting tätig. Beide Unternehmen sind durch eine enge Kooperation verbunden.