



THE NEXT DIMENSION OF COMMUNICATION

MARKT

Die Marke CCC steht für Kompetenz und Qualität im internationalen Outsourcing Business. CCC bietet individuelle Outsourcing-Modelle für mehr als 50 internationale Unternehmen wie etwa Payback und Sky. Diese Business-Partner werden durch die strategische Partnerschaft mit CCC in ihrer Kernkompetenz - die oftmals nicht in der professionellen Kundenkommunikation liegt - gestärkt.

Das „Open Space Office“-Konzept in allen CCC-Locations steht für transparente Kommunikation und flache Hierarchien. Unverkennbar im CCC-Design in elegantem Schwarz/Weiß findet sich die Corporate Identity in jedem kleinen Detail aller Unternehmensstandorte. Geräumige, moderne Arbeitsplätze mit „State of the Art“-Equipment und vielen Grünpflanzen ohne Wände und Türen zwischen den Teams charakterisieren alle 15 CCC Offices.

Die Zufriedenheit der Business-Partner äußert sich in erster Linie in ihrem langjährigen Vertrauen. Mit einigen der Auftraggeber arbeitet CCC bereits seit 17 Jahren erfolgreich zusammen. Besonders geschätzt werden die individuellen Lösungen, der transparente, proaktive Austausch und die hohe Flexibilität von Seiten CCC.

ERRUNGENSCHAFTEN UND ERFOLGE

• 50 internationale Awards

CCC wurde unter anderem bei den internationalen Contact Center World Awards und den Stevie® Awards sowie nationalen Wettbewerben in Österreich, Deutschland, der Schweiz, Rumänien



FIRMENGESCHICHTE

CCC wurde 1998 in Wien von Mag. Thomas Kloibhofer gegründet. Damals wie heute verbindet CCC und seine Partner den Fokus auf Qualität, Kundenorientierung und Mitarbeiterentwicklung. Mit der Eröffnung der Location in Berlin, Deutschland 2001 betrat CCC den ersten Markt außerhalb des Heimatlandes. Die zunehmende Internationalisierung des

Unternehmens setzte sich mit der Eröffnung der Location in Zürich 2005 fort. CCC etablierte sich schnell als Qualitätsanbieter in der DACH-Region und entwickelte sich in den darauf folgenden Jahren zu einem der führenden BPO-Unternehmen im Customer-Care-Thema in ganz Europa.

• Expansion an 15 Locations in 8 Ländern

CCC beschäftigt Mitarbeiter aus mehr als 60 Nationen und bietet aktuell Services in 28 Sprachen an.

CCC ist Mitglied internationaler Verbände und unterstützt mit seinem Engagement die Entwicklung der BPO-Industrie in ganz Europa. Das erfolgreiche Unternehmen hat Zertifizierungen nach EN 15838, ISO 9001 und ISO 10002.

2012 präsentierte CCC das Management-Buch „Best Customer InterACTION“. Es präsentiert die besten internationalen Referenzen, Experten-Statements und Branchentrends, gibt einen Überblick über die Herausforderungen und Entwicklungen im Kundenservice unterschiedlicher Branchen und liefert exklusive Einblicke. Was Kunden wollen, wie der Spagat zwischen Kosten und Qualität zu meistern ist und wie mit einfachen Prinzipien herausragende Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit geschaffen wird, beantwortet das CCC-Book „Best Customer InterACTION - Creating exceptional Customer Experience in the Contact Center“.

In Österreich befindet sich CCC unter den Top-3-Unternehmen im Kundenservice-Thema. CCC bietet aktuell an 15 Locations in acht Ländern (Österreich, Deutschland, Schweiz, Slowakei, Rumänien, Türkei, Frankreich, Polen) Customer-Care-Lösungen auf höchstem Niveau - und das in 28 Sprachen. Bei Incoming Calls, Outgoing-Kampagnen, in der schriftlichen Kundenkommunikation via E-Mail, Chat und Social Media sowie bei Backoffice-Aktivitäten greift CCC auf über 17 Jahre Erfahrung zurück.

50 internationale Awards, Zertifizierungen, sowie die Reihung in den Global Outsourcing 100 bestätigen die hohen Qualitätsstandards im Unternehmen. CCC ist ein finanzkräftiges und stark expandierendes Unternehmen, dem das Image und die Professionalisierung der Customer-Care-Industrie sehr am Herzen liegen. So etablierte CCC bereits 1998 das jährliche Top-Event für BPO-Entscheidungsträger in Europa, die CCC-Convention. Im Rahmen der

Convention werden Know-how und Expertise auf globalem Niveau ausgetauscht, um die Industrie positiv weiterzuentwickeln und mittlerweile weit über die Branchengrenzen auf aktuelle Wirtschaftsthemen zu blicken. In jedem Jahr werden herausragende Persönlichkeiten mit dem CCC Special Award für ihre Verdienste und Weiterentwicklung der Industrie ausgezeichnet. Mit dem CCC Campus engagiert sich CCC für die Mitarbeiterförderung und Karrierechancen im Unternehmen. Auch Zertifizierungen und laufende Quality-Audits dokumentieren die Entschlossenheit von CCC, sich stets weiterzuentwickeln. Einzigartig und unverwechselbar in der Corporate Identity und unbearbeitbar, wenn es darum geht, jedem Kunden in jedem Gespräch, in jeder E-Mail, in jedem Chat das gute Gefühl zu geben, für ihn da zu sein, sein Anliegen ernst zu nehmen und sein Thema schnell und unbürokratisch zu lösen – dafür steht CCC seit mehr als 17 Jahren. Lösungsorientierung, proaktive Unterstützung und Toleranz sind wichtige Werte von CCC.

SERVICES

Als strategischer Full-Service-Anbieter übernimmt CCC die professionelle Kundenkommunikation über alle Kommunikationskanäle: Im Incoming, Outgoing, in der schriftlichen Kundenkommunikation und im Backoffice. Zunehmend liefert qualitativer Kundenservice den ausschlaggebenden Marktanteil und entscheidet Service über den wirtschaftlichen Unternehmenserfolg. Daher entschließen sich viele Unternehmen, ihren Customer Service an einen professionellen Outsourcing-Partner auszulagern. Der Trend zum Outsourcing ist eine strategische Entscheidung, die sich über alle Branchen, Institutionen und Länder hinweg erstreckt. Liberalisierung, Konzentration auf das Kerngeschäft und Variabilisierung der Kosten sind Gründe, den Kundenservice auszulagern. Als strategischer Partner verfügt

CCC über das nötige Know-how, die technischen Kapazitäten und personelle Ressourcen, Unternehmen aus verschiedenen Branchen dabei professionell zu unterstützen. Als internationaler Dienstleister liefert CCC dabei ein gleichbleibend hohes Qualitätsniveau über Landesgrenzen hinweg. Die Customer-Service-Kultur befindet sich im Wandel. Reichte es bis vor kurzem aus, für die Kunden reaktiv da zu sein, sind Unternehmen heute weit stärker gefordert, wenn sie ihren Kunden positive Service-Erlebnisse bieten wollen. Die Marke CCC besticht hier mit Qualität, proaktiven, maßgeschneiderten Lösungen in strategischen Partnerschaften und bei kontinuierlicher Expansion. Das Tätigkeitsfeld wurde in den vergangenen Jahren seit der Unternehmensgründung immer vielseitiger und wesentlich komplexer. Die Aufgaben haben sich mit der Digitalisierung und schnelllebigen Kommunikation stark verändert. Die CCC-Teams bearbeiten neben komplexen telefonischen und vermehrt schriftlichen Anfragen über soziale Medien auch Backoffice-Tätigkeiten, die weit über das klassische Profil des ursprünglichen Call-Center-Mitarbeiters hinausgehen.

AKTUELLE ENTWICKLUNGEN

2015 eröffnete CCC zwei neue Standorte. Mit Expansionen in die Städte Dortmund und Izmir erweiterte das Unternehmen seine bestehende Präsenz in Deutschland und der Türkei und steigerte damit erneut seine Attraktivität für nationale und internationale Partner. 2015 wurde CCC international mit fünf Auszeichnungen für Partnerschaften, seine Mitarbeiter und das Unternehmen geehrt. Auch 2016 ist CCC weiter auf Wachstumskurs, neue Standorte und Erweiterungen in bestehenden und neuen Märkten stehen auf der Agenda. Mit internationalen BPO-Lösungen für bestehende und neue Partner aus aller Welt wird CCC weiterhin seine führende Position am Markt sichern.

MARKENWERT

CCC wird seit Jahren sowohl in Österreich als auch international als starke Marke mit unverwechselbarer Corporate Identity wahrgenommen.

- 15 Locations
- 8 Länder
- mehr als 5.000 Mitarbeiter
- 50 Awards
- 8 Sprachen
- Zertifizierungen



CHRISTIAN LEGAT

CEO

„In den vergangenen Jahren hat sich CCC zu einem der bedeutendsten Player in der internationalen BPO-Industrie entwickelt. In Österreich sind unsere Wurzeln. Von hier aus begann die Erfolgsgeschichte und zunehmende Internationalisierung unseres Unternehmens. Meine eigene CCC-Karriere begann ebenfalls bereits vor 17 Jahren als Agent im Wiener Headquarter. Als Call-Center-Manager durfte ich später den Aufbau der Locations in Berlin und Zürich begleiten sowie die Positionen Call Center Director und COO innehaben. Ich bin stolz, nun seit 2013 als CEO die Geschicke im CCC zu leiten, und freue mich sehr auf die weitere, spannende Entwicklung und zahlreichen Erfolge der Marke CCC.“

WAS SIE NOCH NICHT WUSSTEN ...

- SEIT VIELEN JAHREN UNTERSTÜTZT CCC IN VERSCHIEDENEN CHARITY-AKTIONEN NATIONALE UND INTERNATIONALE WOHLTÄTIGKEITSORGANISATIONEN UND PROJEKTE. SO WURDEN BEISPIELSWEISE DIE ORGANISATIONEN „LICHT FÜR DIE WELT“, „ÄRZTE OHNE GRENZEN“ ODER DAS „ROTE KREUZ“ UNTERSTÜTZT.

