

hoher Komplexität im Heimatland (Onshoring) und jene Kunden mit geringerem Wertschöpfungspotential im kostengünstigeren Nearshoring. So wird beispielsweise der Kundenservice für Kundensegment A weiterhin in Deutschland stattfinden, Kundensegment B von deutschsprachigen Mitarbeitern in der Slowakei bearbeitet und die schriftlichen Anfragen von deutschsprachigen Mitarbeitern in Bukarest beantwortet. Wir schaffen damit ein Einsparungspotential von bis zu 20%.

CCC BESTshoring hat den Vorteil, dass Sie Ihre Endkunden genau nach deren Bedürfnissen ansprechen; im Gegensatz zum Nearshoring, das sich auf einen rein kostenorientierten Ansatz konzentriert.

### **Birgt die derzeitige wirtschaftliche Verzögerung eine Chance oder eine Bedrohung für die Branche?**

In unserer Branche gibt es sowohl Gewinner als auch Verlierer. Unternehmen, welche beim Customer Service nicht auf Qualität setzen, werden auf der Verliererseite stehen bleiben.

Des Weiteren werden in den kommenden Jahren Inhouse Call Center weiter outsourct werden. In Krisenzeiten konzentrieren sich größere Unternehmen auf Ihre Kernkompetenzen und in 99 von 100 Fällen zählt Customer Service nicht dazu. Outsourcing ist hier die ideale Lösung.

### **Was empfehlen Sie Ihren Auftraggebern jetzt besonders?**

Insbesondere in der aktuellen Situation

ist die Konzentration auf das Core Business entscheidend. Alle Tätigkeiten, welche nicht zur eigenen Kernkompetenz gehören, sollten an Spezialisten ausgelagert werden, dazu gehört in den meisten Fällen auch der Customer Service.

### **Welche Entwicklungen gibt es an Ihren Standorten in Rumänien und in der Slowakei?**

Wir sind sehr stolz auf diese beiden Standorte. Sowohl im CCC Bratislava als auch im CCC Bukarest haben wir im letzten Jahr die Anzahl an Projekten, Mitarbeitern und den Umsatz mehr als verdoppelt. Wir konnten Auftraggeber wie Ryanair, OMV und mobile.ro von unserer Kompetenz überzeugen und wir planen bereits, in beiden Ländern einen weiteren Standort zu eröffnen.

Vor allem die Multilingualität der Mitarbeiter ist der entscheidende Vorteil an beiden Standorten. Für alle unsere Partner bieten wir den Kundenservice in 15 verschiedenen Sprachen an.

Besonders stolz bin ich darauf, dass wir alleine im letzten Jahr drei Awards für Bratislava und Bukarest gewonnen haben. CCC Bukarest wurde als „Best Call Center“ ausgezeichnet, der beste Supervisor in Rumänien heißt Cristina Georgescu und kommt aus dem CCC Bukarest, ebenso der beste Agent europaweit Zuzana Kubicova ist im CCC Bratislava beschäftigt.

### **Sie haben vor kurzem einen neuen Standort in Istanbul eröffnet, welches waren die Argumente für dieses Land?**

Die Türkei ist ein sehr spannender und einzigartiger Markt, der ideale Voraussetzungen für CCC bietet. Mit 70 Millionen Einwohnern und der Verfügbarkeit von Sprachkompetenzen sind Call Center Projekte für nationale und internationale Auftraggeber gut abbildbar. Der türkische Call Center Markt ist noch relativ jung, die Branche befindet sich im „Early Stage“. Bisher sind kaum professionelle internationale Call Center Outsourcer am Markt vertreten. Es herrscht jedoch eine starke lokale Konkurrenz. Aufgrund unserer positiven Expansionserfahrungen in Rumänien und der Slowakei gehen wir auch in Istanbul davon aus, dass wir mit unserem Know-How in Kombination mit dem First Mover Advantage die Call Center Landschaft aktiv mitgestalten werden.

Wir starteten bereits im Dezember 2008 in einem 1600 m<sup>2</sup> großen Loft-Büro auf der europäischen Seite Istanbuls durch. Im Mai dieses Jahres ist das Team auf 150 Mitarbeiter gewachsen, bis Jahresende wird die Zahl auf 200 steigen.

### **Wo sehen Sie Ihre persönlichen drei größten Unternehmenserfolge?**

Besonders stolz bin ich darauf, dass wir jetzt, mehr als 10 Jahre nach unserer Gründung mit 2000 Service Professionals an 8 Standorten in 6 Ländern präsent sind und für unsere Leistungen im Kundenservice mit 20 internationalen Awards ausgezeichnet wurden - somit also auf die Kombination aus einem starken, internationalen und qualitativ hochwertigen Wachstum.

