



# NRW WIRTSCHAFTS-REGION PROFITIERT VON EXPANSIONSKURS DER CCC-GRUPPE

Competence Call Center, kurz CCC, ist eines der führenden Contact Center Europas, steht für Innovation, herausragende Qualität und international ausgezeichnete Services.

Von aktuell 22 CCC Locations in Europa, befinden sich neun in Deutschland, davon fünf in Nordrhein-Westfalen. Ulf Herbrechter, COO des Unternehmens unterstreicht allerdings die Position Deutschland innerhalb der EU als eine der wichtigsten Wirtschaftsnationen. „Aufgrund der hier ansässigen Unternehmen, der Größe und Komplexität des Marktes und nicht zuletzt der Vielfalt der Services, halten wir es für eine sehr gute Entscheidung, stark am deutschen Markt vertreten zu sein“, erklärt Herbrechter.

Seit 2013 liegt ein besonderer Fokus des Dienstleisters in Nordrhein-Westfalen, so wurden in den vergangenen sechs Jahren insgesamt fünf Standorte in der Region gegründet. Auf Essen im Jahr 2013, folgten

Dortmund, Duisburg, ein weiterer Standort in Essen und zuletzt im Winter 2018 Aachen. Mittlerweile arbeiten rund 2.500 Mitarbeiter in der Region und servieren die Kunden namhafter Unternehmen wie z.B. BOSCH, Samsung, ADAC, Sky und Nespresso.

### NRW. INVEST-AWARD für CCC

Für herausragende Investitionen und ein klares Bekenntnis zum Standort Nordrhein-Westfalen erhielt CCC im Sommer 2019 den NRW.INVEST AWARD, eine Auszeichnung, die das Wirtschaftsministerium und die landeseigene Wirtschaftsförderungsgesellschaft jährlich vergeben. Christian Legat, CEO der CCC-Gruppe, nahm den Award in historischer Kulisse des K1 Ständehaus von NRW-Wirtschafts- und Digitalminister Prof. Dr. Andreas Pinkwart und Petra Wassner, Geschäftsführerin der NRW.INVEST GmbH entgegen. „Wir sind besonders stolz zu den diesjährigen Preisträgern des NRW.INVEST AWARDS zu gehören, denn wir haben seit 2013 sehr viel Zeit und Energie in den Aufbau unserer Standorte in Nordrhein-Westfalen investiert. Wir wurden bei der Ansiedlung hervorragend begleitet und das Wichtigste: Wir finden in der Region talentierte und engagierte Mitarbeiter“, so Legat.

### Über CCC Aachen neue Märkte erschließen

Das bestätigt die aktuelle Entwicklung. So hat das jüngste CCC in Aachen vor wenigen Tagen neue, erweiterte Flächen in einem attraktiven Industriequartier bezogen und sich von einer auf nunmehr zwei Fabrik-Etagen ausgedehnt. Für die weitere Expansion in der Stadt spricht unter anderem die zentrale Lage in Europa, die räumliche Nähe zu den bestehenden CCC Standorten und



die Mitarbeiterverfügbarkeit. Aachen ist eine sehr junge, fortschrittliche Stadt mit mehr als 58.000 Studierenden an vier ausgezeichneten Hochschulen. Davon profitiert der Arbeitsmarkt der Region. Darüber hinaus ermöglicht die Grenzlage zu Belgien und den Niederlanden den Zugang zu neuen Märkten.

### Vom Call Center zum Omni-Channel-Center

Die Zeichen stehen gut für weiteres Wachstum in der gesamten BPO-Branche. Für Dienstleistungsunternehmen gibt es zahlreiche Möglichkeiten, Services anzubieten und der qualitativ hochwertige Kundenservice, sowie der breite Erfahrungsschatz, den CCC seit mehr als 21 Jahren für mehr als 70 Partner etabliert hat, dienen heute als Differenzierungsmerkmal bei zunehmend vergleichbaren Angeboten und Produkten.

Im Zuge der Digitalisierung wandelte sich das klassische Call Center immer mehr zum Omnichannel-Contact Center, Verbraucher dort zu unterstützen, wo sie mit Unternehmen in Kontakt treten wollen, ist wesentlich für einen erfolgreichen Kundenservice. Der Trend in Richtung digitale Kontaktkanäle (Chat, WhatsApp, Messenger) setzt sich fort. Neben der Automatisierung von Geschäftsprozessen werden in Zukunft Sprachassistenten wie Alexa, Google Home, Siri, und so weiter stärker in den Service integriert werden.

Dieser Ausblick stützt die Entscheidung der CCC-Gruppe, zukünftig weiter zu expandieren und in bestehenden und neuen Partnerschaften zu wachsen.



Ulf Herbrechter (links) ist COO bei CCC und Christian Legat ist CEO der CCC-Gruppe.

[www.yourccc.com](http://www.yourccc.com)

