

Mehr als „nur ein Call Center“

Das Team von customer care solutions verfügt über ein umfangreiches Angebot an Dienstleistungen, die zum Teil deutlich über das Potenzial „herkömmlicher“ Call Center hinausgehen.

Kommunikationsaufgaben, die den Auftraggeber zu sehr vom Kerngeschäft ablenken, werden von customer care solutions übernommen – wenn der Kunde es will und entsprechend entlohnt – „rund um die Uhr“.

Die CCS-Chefs Ferdi Akdag, Bernadette Bompard und Marcus Duschek haben dafür allesamt jahrelange Erfahrung im „Assistance“-Bereich gesammelt. Assistance be-

schreibt die Summe jener Dienstleistungen, die insbesondere Versicherungen ihren Kunden neben ihren Kernprodukten anbieten.

Typische Anwendungsbeispiele sind Autopannen: Wenn einen Versicherungskunden das „Pannenschicksal“ ereilt und er die speziell dafür eingerichtete Telefonnummer anruft, leistet ihm die Versicherung prompt Hilfe. Derartige Customer-Care-Leistungen hat Akdag als Geschäftsführer einer internationalen Konzerntochter in Österreich jahrelang verbessert, um schließlich den Weg in die Selbstständigkeit zu beschreiten.

„Diese Erfahrung möchte ich auch anderen Branchen vom Einzelunternehmer bis zum Konzern zur Verfügung stellen“, erklärt der Gründer. Er und seine Partner bieten auch eine Reihe von Beratungsleistungen sowie ein Web Center an, das die Abwicklung von Anfragen oder Bestellungen via Homepage übernimmt.

Nicht zu kurz kommt bei CCS der Bereich Customer Relationship Management. Akdag und seine Partner wissen um



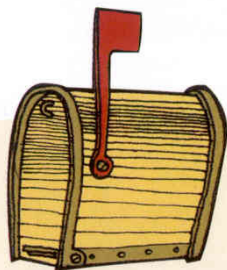
► Das CCS-Team: Marcus Duschek, Bernadette Bompard, Ferdi Akdag (v. l.)

die Bedeutung des CRM-Gedankens im Zusammenhang mit Kundenbetreuung und bieten nahtlose Anbindung an die geeignete Schnittstellen wie etwa Datenbanken und Kundenprofile.

Neben ihrer persönlichen Erfahrung sehen die Gründer von customer care solutions die vorhandene technische Ausstattung als wesentliches Argument im Bemühen um neue Kunden. Laut eigenen Angaben verfügt CCS über

eine in Österreich einmalige Software, die „alle Stückerln spielt“ und auch die Bearbeitung schwierigster Aufgaben relativ leicht macht.

Die Geschäftsentwicklung im ersten Jahr ist für die Gründer von customer care solutions „schon einigermaßen zufriedenstellend“, sodass Geschäftsführer Akdag bereits den Vorstand des eben erst gegründeten Call Center Forums Austria verstärken kann. ■



Briefkasten

TOLLE ERFOLGE? VIEL PUBLICITY!

Wir suchen **SHOOTINGSTARS!**

In Zusammenarbeit mit Top-Experten aus der Wirtschaft kürt **NEW BUSINESS** in jedem Heft die Jungunternehmerin bzw. den Jungunternehmer des Monats. Mitmachen kann jeder, der stolz auf seine unternehmerischen Leistungen ist! Schicken Sie Ihre Unterlagen mit einem Foto, Ihrem Lebenslauf und einer Darstellung Ihres Unternehmens an **NEW BUSINESS**, z. Hd. Paul Christian Jezek, Davidgasse 79, 1100 Wien.

Firmenprofil: CCS Call Center Betriebs GmbH

Anschrift: 1080 Wien, Skodagasse 28/5 **Tel.:** 01/401 90 **Fax:** 01/401 90-999

E-Mail: office@customer-care-solutions.at

http://www.customer-care-solutions.at **Unternehmensgründung:** 6. 10. 1999

NEW BUSINESS-Kommentar: Die customer care solutions Call Center Betriebs GmbH bietet mehr als „nur“ herkömmliche Call-Center-Dienstleistungen. Das Konzept ist damit sicherlich Erfolg versprechend, ist doch der Markt eindeutig im Wachsen.

NEW BUSINESS-Bewertung: 🍏🍏🍏🍏 (Höchstwertung: 🍏🍏🍏🍏🍏)