



CCC und Bechtle – 10 Jahre gemeinsam erfolgreich.

Competence Call Center (CCC) ist eines der führenden BPO Unternehmen im Thema Customer Care in Europa. Das Unternehmen, welches 1998 mit 50 Mitarbeitern in Wien gegründet wurde, bietet heute an 16 Locations in acht Ländern Customer Care Lösungen auf höchstem Niveau – und das in 28 Sprachen. CCC bietet Partnern wie Samsung, Payback, Sky und Direct Line mit über 5.000 topausgebildeten Mitarbeitern höchste Servicequalität. Bei Incoming Calls, Outgoing Kampagnen, in der schriftlichen Kundenkommunikation via E-Mail, Chat und Social Media sowie bei Backoffice-Aktivitäten greift CCC auf über 18 Jahre Business Process Outsourcing-Erfahrung zurück. Den Aufstieg des Unternehmens zu einem der führenden europäischen Anbieter konnte das Bechtle IT-Systemhaus Österreich seit über zehn Jahren als globaler IT-Partner erfolgreich unterstützen.

Anlässlich der ersten großen Expansionswelle des österreichischen Unternehmens CCC nach Deutschland, in die Schweiz, die Slowakei und nach Rumänien wurde ein IT-Partner gesucht, der über das geforderte technische Know-how verfügte und CCC in seiner Wachstumsstrategie optimal unterstützen konnte. „Die Technologie im Contact Center ist Gegenstand ständiger Veränderungen und Innovationen. Um diesen erfolgreich zu begegnen, haben wir uns an drei großen Themen zu orientieren: Verfügbarkeit, Flexibilität und Verlässlichkeit. Um diese Anforderungen zu realisieren und Mehrwert zu kreieren, ist ein starker IT-Partner wie Bechtle von entscheidender Bedeutung“, so Gregor Willenberg.

Teamwork. IT-Manager Gregor Willenberg leitet das beeindruckende IT-Netzwerk des CCC mit einem eigenen hochqualifizierten IT-Team: Deshalb zielte die Zusammenarbeit mit Bechtle in der ersten Phase auf einen strukturierten Knowledge-Transfer ab. Die ersten Projekte wurden in enger Zusammenarbeit realisiert und das IT-Team des CCC „on the job“ trainiert. 3rd-Level-Support durch Bechtle ist bei Bedarf gegeben.

„Um am Puls der Zeit zu bleiben, haben sich die IT-Systeme im Contact Center kontinuierlich und proaktiv weiterzuentwickeln. Digitalisierung, Multi-Channel- und Cloud-Lösungen erhöhen die Komplexität und den Anspruch an die IT-Landschaft. Mit Bechtle als IT-Partner sehen wir den technischen Lösungen, welche die zukünftigen Projekte und Expansionsschritte im CCC begleiten werden, vertrauensvoll entgegen.“

Gregor Willenberg,
CEO CCC

Heute ist das Bechtle IT-Systemhaus Trusted Advisor von CCC, denn die Consultants bringen durch die über zehnjährige Zusammenarbeit strategische Planungskompetenz und technisches Know-how sowie betriebswirtschaftliches Verständnis für die Businessprozesse im CCC mit ein.

„Wir freuen uns sehr über die langjährige, vertrauensvolle Partnerschaft mit Bechtle, die uns bereits seit 10 Jahren im Zuge unserer internationalen Expansion und bei der Umsetzung erfolgreicher Projekte maßgeblich unterstützt“, findet Gregor Willenberg anerkennende Worte.

Standardkonfiguration für neue Locations Logistik. CCC hat einen ganz klaren Fokus auf internationale Expansion, 2015 wurden beispielsweise zwei neue Standorte in Izmir und Dortmund eröffnet. 2016 steht mit Biel die Eröffnung eines zweiten Standortes in der Schweiz auf der Agenda. Das Bechtle IT-Systemhaus ist Lieferant der Serversysteme für das Rechenzentrum des CCC in Berlin und beliefert darüber hinaus auch alle europäischen Niederlassungen mit einer standardisierten Konfiguration aus einem Cisco Netzwerk, HP DL380 Servern, HP 3PAR Storage und Dell OptiPlex 9020 Clients. Die Core-IT ist dabei auf Skalierbarkeit ausgelegt, denn an den sechs Standorten in Deutschland (2 x Berlin, Leipzig, Dresden, Essen, Dortmund) arbeiten beispielsweise mehr als 3.000 Mitarbeiter.

Die gesamte Infrastruktur wird in Wien vom Bechtle Serviceteam vorassembliert, getestet, nach Kundenvorgaben konfiguriert und über Sondertransporte zu einem exakt abgestimmten Zeitpunkt geliefert.

Höchste Anforderungen an Netzwerk und Kommunikationskanäle. Die einzelnen, standortübergreifend arbeitenden CCC Locations sind sicher und performant über ein hochkomplexes und engmaschiges Leitungsnetzwerk miteinander verbunden. Zusätzlich greifen die Mitarbeiter des Contact Centers, die exklusiv für einen bestimmten Partner tätig sind, direkt auf dessen Systeme zu. Das Netzwerk wurde daher gemeinsam mit Bechtle auf die höchsten Security- und Verfügbarkeitsanforderungen ausgelegt.

Gregor Willenberg führt aus: „Die Implementierung hoher Sicherheitsstandards und das Bewusstsein dafür bei den Mitarbeitern werden langfristig im Unternehmen verankert. Auszeichnungen wie ‚Best IT Management‘ oder der Special Award für ‚Data Security‘, sowie internationale EN und ISO Zertifizierungen belegen die Qualität der Security- und Flexibilitätsstandards, die für CCC und Bechtle höchste Priorität genießen.“

Für die Kommunikationskanäle Telefon und E-Mail als zwei der wichtigsten Säulen für CCC lieferte Bechtle einen hochverfügbaren Exchange Cluster sowie die Serverinfrastruktur für Europas größte SAP BCM Telefonanlage.

KUNDENPROFIL



CCC bietet an 16 Locations in acht Ländern 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 18 Jahre BPO Erfahrung zurück. 51 internationale Awards, Zertifizierungen nach EN 15838, ISO 9001 und ISO 10002 sowie die Reihung in den Global Outsourcing 100 bestätigen die hohen Qualitätsstandards im Unternehmen.

Weiterführende Informationen unter:

www.yourccc.com

UNSERE PARTNER:



**Hewlett Packard
Enterprise**

