

Unternehmensporträt

Herzlich willkommen!



Agenda

- Zahlen und Fakten
- Ausrichtung
- Projekte
- Inbound
- Outbound
- Consulting
- Technology-Support
- Quality
- Konzern
- Kontakt



Zahlen und Fakten

- Die 3C DIALOG GmbH ist **eines der führenden Mittelstand-Callcenter in NRW**.
- Im bundesweiten Ranking der Callcenter-Branche befinden wir uns seit Jahren unter den **Top 25** nach Umsatz (Quelle: Callcenter Profi 04/2009, S. 10).
- Heute arbeiten rund **350 Mitarbeiter** in Voll- und Teilzeit im Unternehmen. Es stehen rund **250 PC-gestützte Multimedia-Telefonarbeitsplätze** zur Verfügung.
- Jährlich werden medienübergreifend über **4.000.000 Kundenkontakte** bearbeitet: Neben Telefon, Fax und E-Mail auch schriftliche Sachbearbeitung und Multimedia-Kommunikation
- Unser **größtes Team** zählt 100 Telefonmitarbeiter



Ausrichtung

- **Qualität** steht bei uns im Mittelpunkt – dafür sprechen unser Team, unser Standort und unsere Kunden.
- Wir sind ausschließlich ausgerichtet auf **hochwertige und komplexe Dialog-Dienstleistungen**.
- Als rein externer Dialogpartner beweist 3C DIALOG täglich im ständigen Wettbewerb seine **Flexibilität** und **Lösungskompetenz**.
- In unseren Projekten bilden wir **komplette Marketing- und Vertriebsprozesse** ab, die weit über die reine Anrufbearbeitung hinausgehen.
- 3C DIALOG ist Mitglied im Verband „Call Center Forum“ und hält sich an dessen **Ehrenkodex**.
- Unsere **gesellschaftliche Verantwortung** nehmen wir u.a. durch soziales Engagement (u.a. Kölner Kulturpate) und durch unsere Einbringung bei lokalen Veranstaltungen wie etwa dem Weltjugendtag wahr.



Projekte

- **Medien:**
3C DIALOG ist seit seiner Gründung fest in der Branche der elektronischen Medien verankert. Es bestehen umfangreiche Erfahrungen in der Hörer-/Zuschauer-Betreuung, der Radio- und Fernsehforschung sowie in der Beratung von Medienanbietern.
- **Technik:**
Wir führen für unseren Kunden Produktberatungen vor, während und nach der Kaufabwicklung durch. Auf Wunsch bis hin zum technischen Support im 1st- und 2nd-Level.
- **Hochwertige Sachbearbeitung:**
Unsere Mitarbeiter sind in der Lage, auch hoch komplexe Sachverhalte im schriftlichen wie telefonischen Kundendialog fallabschließend zu bearbeiten. Dies geschieht entweder in direkter Anbindung an die Prozesse unserer Auftraggeber oder auf Basis im Servicecenter programmierter CRM-Systeme.



Inbound

- 3C DIALOG ist spezialisiert auf eine besonders **hochwertige Sachbearbeitung** über alle Kanäle (z.B.: Telefon, Fax, E-Mail, Onlinechats).
- Unsere Inbound-Kunden haben sehr **anspruchsvolle und seriöse Produkte**, zu denen unsere Agenten umfassend beraten sowie Prozesse durchführen können.
- Hierbei ist auch die intelligente, webbasierte **Informationsverwaltung** sowie Datenbanken mit Kunden- oder Produktdaten ein wichtiger Schritt zum Erfolg.
- Hoher Qualitätsstandard durch kontinuierliche Trainings und Coachings. Diese werden von einer eigenst dafür eingerichteten Trainingsabteilung vorbereitet und durchgeführt.



Outbound

- Unsere Stärken liegen in der **Vertriebsunterstützung** für hochwertige Produkte oder erklärungsbedürftige Dienstleistungen im B-to-B-Bereich.
- Wir bilden alle Prozessschritte im **Dialogmanagement** ab. Unsere Mitarbeiter kommunizieren auf Augenhöhe und mit hohem Sachverstand – mehrsprachig und weltweit.
- Im **After-Sales-Bereich** fragen wir aktiv nach der Zufriedenheit und binden verlorene Kunden durch ein freundliches Gespräch.
- Im Zentrum aller Outbound-Aktivitäten steht ein fundiertes **Data-Base-Management**.



Consulting

- Als externer Dienstleister beweist 3C DIALOG täglich im ständigen Wettbewerb seine **Flexibilität** und **Lösungskompetenz**. Unseren Projekten geht eine intensive Unterstützung in der Konzeptphase voraus.
- Bei der Implementierung von Callcenter-Prozessen können wir unseren Kunden auf Grund unserer langjährigen **Erfahrung** die richtigen Fragen stellen, um so gemeinsam Ziele für ein Projekt zu formulieren.
- Wir binden unsere Kunden eng in den **Beratungsprozess** ein.

Leistungen

- Beratung bei der Entwicklung neuer Strategien (z.B. Dialog 2.0)
- Beratung bei der Strategieumsetzung
- Umsetzung Ihrer Strategien in einen effizienten und serviceorientierten Kundendialog
- Entwicklung eines Rufnummernkonzepts
- Beratung bei der Auswahl von Callcenter-Technologien
- Konzeptentwicklung für Kundenbindungsprogramme
- Unabhängige Beratung bei Mehrwertdiensten

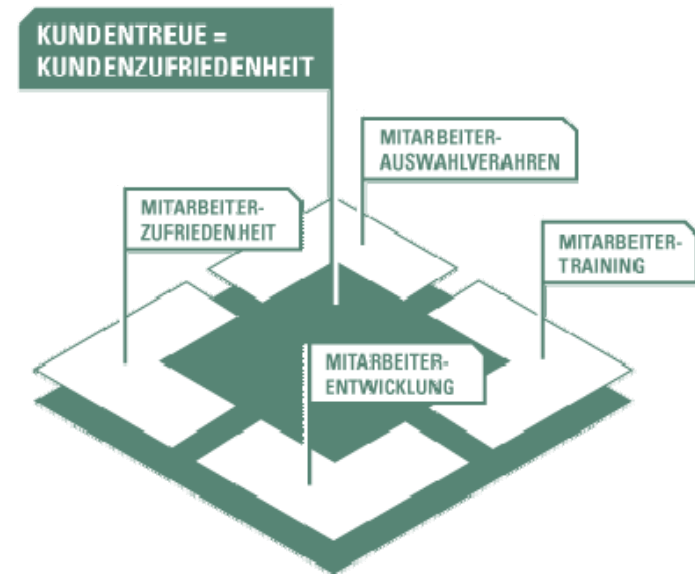
Technology-Support

- 3C DIALOG hat ein **webbasiertes CRM-Tool** entwickelt, das sich problemlos in vorhandene Systeme integrieren lässt, oder als alleinstehendes System fungiert.
- Live-Support und integriertes Responsmanagement ist teil unserer täglichen Arbeit.
- Sie erhalten Ihre **Reportingdaten** in dem von Ihnen gewünschten Format – von den reinen Rohdaten bis hin zu einem ansprechenden, grafisch aufbereiteten Design.
- Sie legen fest, wie häufig Sie Ihre Berichte in welchem **Umfang** erhalten: täglich, wöchentlich, monatlich, standardisiert oder individuell.



Quality

- Grundsätzlich erhalten alle Agenten bei 3C DIALOG zu Beginn ihrer Tätigkeit eine einheitliche **Grundlagerschulung** zur Kommunikation am Telefon durch die hausinterne Trainingsabteilung.
- Ergänzend zur Grundlagerschulung bieten wir unseren Mitarbeitern **aufbauende Schulungsmaßnahmen** (team-/projektbezogen oder allgemeine Themenbereiche) an.
- Kontinuierliches und intensives **Einzelcoaching** sichert und unterstützt den Erfolg der Projekte und Aufgabenstellungen.
- Alle unsere Teamleiter sind **IHK-zertifiziert** und unterstützen unsere Trainingsabteilung bei Schulung und Coaching.



Konzern



- Die **sokrates gmbh** berät nationale Unternehmen der Ersten Liga in Sachen „Telefonanlagen“ und „Callcenter-Technologie“.
- Die **value people gmbh** vermittelt Zeitarbeiter vor allem in der Callcenter-Branche, aber auch Fachkräfte in anderen kaufmännischen Bereichen der Kundenberatung und der Fachbearbeitung.
- Die **result gmbh** bietet in seinem Portfolio die Geschäftsfelder „research“ (Marktforschung) und „media“ (Online-Marketing-Dienstleistungen) an.
- Die **result field gmbh** ist ein Felddienstleister für die Telefonmarktforschung.

Kontakt

Susanne Beckers

Vertrieb

Telefon: 0221/95171-266

E-Mail: susanne-beckers@3c-dialog.de

Dominik Seidler

Teamleitung Vertrieb

Telefon: 0221/95171-109

E-Mail: dominik-seidler@3c-dialog.de

3C DIALOG GmbH

Subbelrather Straße 15

50823 Köln

www.3c-dialog.de

