

Herzlich Willkommen !

Bienvenue!

Hjertelig Velkommen!

Hoşgeldiniz!



➤ **Für mehr Kundenverständnis !**

Hjärtligt Välkommen

Welkom!

Serdecznie witamy!

Welcome !

Benvenuti

DCS Communication Center

➤ 23 Jahre

✓ Kompetenz

✓ Service

✓ Qualität

Zuverlässigkeit & Kontinuität:



- **23 Jahre Erfahrung**
- **Langjährige Mitarbeiterstruktur**
- **Breites Kundenspektrum**
- **Langjährige Kundenbeziehungen**



Optimierung:

- Preisvorteil
- Flexibilität: zeitlich & personell
- Wissenstransfer durch verschiedene Projekte
- Konzentration auf die eigene Kernkompetenz
- Schnelle Expansionsmöglichkeiten

Datenschutz:

- Verarbeitung aller Daten ausschließlich auf Servern in Deutschland
- ID Cards für alle Mitarbeiter und Besucher im Call Center, unterteilt nach Zugangsberechtigungen
- Clean Desk Policy (keine handschriftlichen Notizen oder persönlichen Dokumente am Arbeitsplatz)
- Schulungen und regelmäßige Trainings zum Thema Datensicherheit
- Eingangskontrolle
- Einhaltung der Richtlinien für sichere Passwörter

Qualitätssicherung:



- **Monitoring**
- **Sprachaufzeichnung**
- **Reporting**

Service **Qualität** **Kompetenz**

Entfernung:

- Gute Fluganbindungen
- Videokonferenz

Sprachkenntnisse:

- Muttersprachler Deutsch
- Weitere Nativ-Speaker: Französisch, Englisch, Türkisch, Holländisch, Polnisch, Norwegisch, Italienisch und Schwedisch
- Gutes Bildungsniveau



Schulung der Mitarbeiter:

Bedingungen

- **Praxisorientierte Schulungsräume**
- **Regelmäßige Schulungen**
- **Side by Side Coaching**



Schulung der Mitarbeiter:

Basistraining

- Verhalten bei Notfällen
- Orientierung
- Side By Side Coaching
- Motivation
- Anti-Stress

- Datenschutz
- Erste Hilfe
- Hygiene
- Screening Tools
- Ergonomie



Mitarbeiteridentifikation:

- Eigene Kantine für alle Mitarbeiter
- Niedergelassene Arztpraxis in den Räumen von DCS
- Zahlung des örtlichen Mindestlohnes
- Gemeinsame Aktivitäten zur Teambildung
- Jährliche Abschlussveranstaltung
- Auszeichnung / Prämierung von langjährigen Mitarbeitern
- Fahrgeld
- Hygiene, Arbeitsschutz
- Fluktuationsrate der Mitarbeiter sowie Fehltage unter 10 %

Zahlen und Fakten

- **Gründung 1995 in Berlin**
- **Ab 2003 Expansion in die Türkei**
- **1.200 Arbeitsplätze**
- **Derzeitig 24 Standorte in der Türkei, Deutschland, Tunesien und Bosnien-Herzegowina**

Unsere 24 Standorte



...davon 21 in der Türkei

Unsere 24 Standorte



...und weitere 3 Filialen in Deutschland, Tunesien und Bosnien-Herzegowina

Technische Ausstattung:

- eigene Server im deutschen Rechenzentrum
- 1.200 Arbeitsplätze
- Einzelplatz - PCs mit Netzwerk
- Thin-Clients und Terminalserver
- eigenes Datenbanksystem
- Kontaktmanagement-Software
- Datentransfer nach Kundenwunsch
- Datenimport und Konvertierung

Technische Anbindung:

- Verschlüsselte Verbindungen
- Ausfallsichere redundante Leitungen
- Eigene Serverstruktur im deutschen Rechenzentrum
- 24/7 eigener IT-Support
- Interne Programmierer für Datenimport/Anpassung
- Länderübergreifende Vernetzung
- Unterbrechungsfreie Notstromversorgungen

Zertifizierungen/Mitgliedschaften:



Deutscher
Dialogmarketing
Verband e.V.

Zertifikate



ZERTIFIKAT



für das Managementsystem
nach DIN EN ISO 9001:2008

Die regelwerkskonforme Anwendung wurde nachgewiesen und wird gemäß Zertifizierungsverfahren bescheinigt für das Unternehmen



DCS TURİZM LTD. ŞTİ.
1456 Sokak No: 12/B
Alsancak – İzmir / Türkei

Geltungsbereich

Call Center Dienstleistungen

Zertifikat-Registrier-Nr.: TIC 15 100 117414

Gültig bis: 2017-03-16

Gültig ab: 2014-03-17

Audit Bericht Nr.: 3330 2HVT D0

Erstzertifizierung: 2011

Diese Zertifizierung wurde gemäß TIC-Verfahren zur Auditierung und Zertifizierung durchgeführt und wird regelmäßig überwacht.

A. Drechsel
TUV Thüringen e.V.
Zertifizierungsstelle für
Systeme und Personal



Jena, 2014-03-17



Die aktuelle Gültigkeit kann unter www.tuv-thueringen.de nachgefragt werden.
Zertifizierungsstelle des TÜV Thüringen e.V. • Ernst-Riska-Platz 6 • D-07745 Jena • ☎ +49 3641 305740 • ✉ certifizierung@tuv-thueringen.de



DCS ist seit 2011 Mitglied im DDV (Deutscher Dialog Marketing Verband e.V.). Außerdem verfügt DCS über die TÜV-Zertifizierung ISO 9001/2008, die Zertifizierungen ISO 27001 und DIN EN 15838.

Teilnahme an Fachmessen



DCS Communication Center Call Center Türkei



DCS Communication Center

Ihr Business Process Sourcing Partner

DCS Communication Center



➤ CCW (Berlin) seit 2009

Teilnahme an Fachmessen



Call Center Türkei DCS
Communication Center

DCS
Communication Center

Ihr Business Process

Outsourcing Partner

20 Jahre
Kompetenz
Service
Qualität

DCS
Communication Center

➤ Co-Reach (Nürnberg) seit 2012



Teilnahme an Fachmessen



➤ Neocom (Düsseldorf) seit 2013

DCS Communication Center steht für:



- **23 Jahre Erfahrung vom erfolgreichen In- und Outbound - Sale bis zum hochwertigen Kundenservice**
- **langjährige Umsetzung von Business Process Outsourcing in verschiedenen Bereichen**
- **ausgereifte technische Ausstattung**
- **hervorragende Referenzen insbesondere auf dem deutschsprachigen Markt**
- **kostengünstige Strukturen**