





## 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





## Entfernung:

- Gute Fluganbindungen
- Videokonferenz

## Sprachkenntnisse:

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





#### Mitarbeiteridentifikation:

DCS Communication Center

- 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

DCS Communication Center

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





## Technische Ausstattung:

DCS Communication Center

- 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:







ISO 9001 : 2008 CERTIFIED COMPANY





Deutscher Dialogmarketing Verband e.V.

#### Zertifikate

**ZERTIFIKA** 

Die regelwerkskonforme Anwendung wurde nachgewiesen

und wird gemäß Zertifizierungsverfahren bescheinigt für das

1456 Sokak No: 12/B Alsancak – İzmir / Turkei

Diese Zertifizierung wurde gemäß TIC-Verfahren zur Auditierung und Zertifizierung durchgeführt und

DCS TURIZM LTD. STI.

für das Managementsystem nach DIN EN ISO 9001:2008

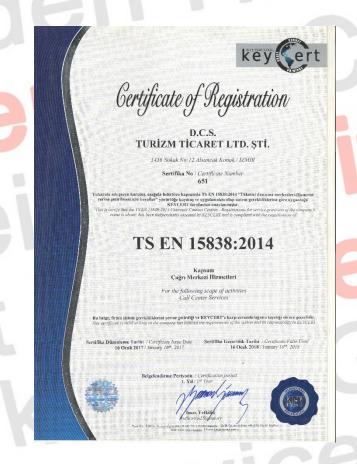
Geltungsbereich

Audit Bericht Nr.:

A. De Les de TÜV Thüringen e.V. Zertifizierungsstelle für Systeme und Personal

Call Center Dienstleistungen

Zertifikat-Registrier-Nr.: TIC 15 100 117414





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.







#### 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