

# „Guten Tag, Lufthansa Cargo. Mein Name ist ... Was kann ich für Sie tun?“

Cargo Future Communications blickt auf zehn Jahre erfolgreiche Entwicklung zurück

**Sternstunde der Cargo Future Communications GmbH (CFC) war der 1. Juni 1998, als 30 Mitarbeiter den Betrieb des Callcenters aufnahmen. Erster Kunde war die Lufthansa Cargo, deren tele-**

**fonische Erreichbarkeit im Kundenkontakt deutlich verbessert werden sollte. Heute, zehn Jahre danach, umfasst die CFC rund 230 Mitarbeiter, auf drei Standorte weltweit verteilt.**



Foto: Jürgen Giese

Im Callcenter Hahn bieten die Mitarbeiter des CFC ein umfangreiche Dienstleistungen für Lufthansa Cargo. Neben der Buchung von Frachtsendungen können Kunden den Status ihrer Sendungen abfragen und Informationen rund um Lufthansa Cargo-Produkte erhalten.

Als gemeinsames Tochterunternehmen der Lufthansa Systems und des internationalen Direktmarketingunternehmens Wundermann startete die CFC im Sommer 1998 am Standort Hahn.

Zu Beginn nahmen die Mitarbeiter im Callcenter einfache Frachtbuchungen für die LH Cargo entgegen. Zug um Zug weitete sich die Zusammenarbeit aus und bald betreute die CFC auch komplexere Themen. So kann heute der Transport vieler Spezialsendungen, wie Gefahrgut, verderbliche Güter, Tiertransporte oder auch wertvolle und diebstahlgefährdete Güter über CFC gebucht werden. Genauso gehören Statusabfragen, Informationen rund um Lufthansa Cargo-Produkte sowie Kundenzufriedenheitsstudien zum Serviceportfolio für den Luftfrachtdienstleister.

Sehr bald nach Gründung des Callcenters in Hahn wurde mit Luxemburg der erste Auslandsstandort angebunden. Schon

kurz darauf wurde das Angebot ausgeweitet. Heute bedient CFC für die Lufthansa Cargo insgesamt elf europäische Länder – von Skandinavien bis Italien, von Portugal bis zur Schweiz.

Für eine ideale Abdeckung des Service in den Sprachen Italienisch, Französisch und Spanisch eröffnete der Service-Center-Anbieter 2002 einen weiteren Standort in Mouscron, Belgien. Die Wahl traf das kleine belgische Industriestädtchen, da dort besonders viele Einwanderer und deren Nachkommen aus Italien, Frankreich und Spanien leben, die ihre Muttersprachen noch fließend beherrschen. Zwei Jahre später folgte CFC einer Anfrage der LH Cargo zur Eröffnung einer weiteren Geschäftsstelle in Neu-Delhi, Indien. Dorthin wurden ortsunabhängig ausführbare Backoffice- und Reportingtätigkeiten ausgelagert.

Mit der schrittweisen Ausweitung des Serviceportfolios und

der wachsenden Komplexität der bearbeiteten Themen hat sich das Selbstverständnis der CFC vom einfachen Callcenter hin zum Service-Center gewandelt. Auch der Kundenstamm wurde erweitert: So greifen unter anderem Albatros, Thomas Cook Belgien und Thomas Cook Frankreich auf die Dienstleistungen der CFC zurück. Für die Thomas Cook-Agenturen, die mit unterschiedlichen Buchungssystemen arbeiten, nimmt CFC beispielsweise Buchungen von Reisebausteinen entgegen.

„Auf die Entwicklung der CFC können wir sehr stolz sein. LH Cargo ist unser größter Bestandskunde. Die langjährige Partnerschaft zeichnet sich durch ein direktes und intensives Vertrauensverhältnis aus“, erklärt Claus Rohde, Geschäftsführer der CFC.

Contact | Karin Leschnik,  
CFC