MEDIA ONE

SKALIERBARE BPO- & NEARSHORING-SERVICES – AUS KROATIEN FÜR EUROPA

Kompetent im Prozess. Engagiert im Team. Verlässlich für unsere Partner.

Hauptsitz:
Radnička cesta 41
10000 Zagreb
Kroatien

www.mediaone.hr



Inhalt

01 Media One im Überblick
02 Unser Leitbild – Mission, Vision und Werte
03 Unsere Stärken
04 Unser Leistungsportfolio
05 Inbound- & Outbound-Services
06 Backoffice- & E-Commerce-Services
07 VideoIdent & AutoID
08 Tech- & Multichannel-Support
09 IT-Sicherheit & Datenschutzmaßnahmen
10 Standortvorteile Kroatien
11 Einblicke in unser HQ
12 Einblicke in unser HQ II
13 Kontakt



Media One im Überblick

Gegründet im Jahr 2017, hat sich Media One in kürzester Zeit zum größten familiengeführten Outsourcing-Dienstleister Kroatiens entwickelt.
Als eines der am schnellsten wachsenden BPO-Unternehmen des Landes erweitern wir kontinuierlich unser Leistungsportfolio.

Von Inbound- und Outbound-Kommunikation über Backoffice-Services, Sachbearbeitung und Customer Service bis hin zu modernen Identifikationslösungen wie Video-Ident und Auto-ID
– Media One ist Ihr idealer Partner für leistungsstarkes Nearshoring.

3 Standorte in Kroatien

6 Sprachen

500+ ausgebildete Agenten

+33% Umsatz 2025 vs 2024



Unser Leitbild



Mission
– Was uns antreibt

Unsere Mission ist es, Unternehmen effizient zu entlasten, durch bedarfsgerechte Prozesse nachhaltiges Wachstum zu fördern und langfristigen Erfolg zu sichern.

Wir bieten nachhaltige BPO-Lösungen, die Abläufe effizienter machen, Kundenerlebnisse steigern und Ihre Prozesse gezielt fördern.

Als familiengeführtes Unternehmen handeln wir verantwortungsvoll, präzise und partnerschaftlich – ohne Kompromisse bei Qualität und Service, stets mit dem Ziel, messbare Kosteneinsparungen für unsere Partner zu erzielen.



Vision
– Wohin wir wollen

Unsere Vision ist es, als verlässlicher BPO-Partner mit starken regionalen Wurzeln und globaler Perspektive flexible, skalierbare und nachhaltige Prozesslösungen zu bieten, die echten Mehrwert schaffen.

Wir setzen auf partnerschaftliche Zusammenarbeit und werteorientiertes Handeln, damit Unternehmen ihr volles Potenzial entfalten und sich stärker auf ihr Kerngeschäft konzentrieren können – heute und in Zukunft.

Media One steht für zukunftssicheres Business Process Outsourcing, das mitdenkt, kontinuierlich wächst und mitgestaltet.



Werte
– Wofür wir stehen

Unsere Werte verbinden Vertrauen, professionelles Engagement und kulturelle Kompetenz – die ideale Grundlage für nachhaltige Zusammenarbeit.

Wir fördern ein Arbeitsumfeld, in dem Freude und Professionalität Hand in Hand gehen. Dieses Engagement schafft Motivation, ermöglicht Spitzenleistungen und stärkt langfristig die Bindung zu Mitarbeitenden und Partnern.

Unsere tiefe Verwurzelung im DACH-Raum zeigt sich in einem echten Verständnis für Sprache, Kultur und Geschäftspraktiken – ein klarer Mehrwert für eine vertrauensvolle Partnerschaft auf Augenhöhe.

Unsere Stärken – Ihr Wettbewerbsvorteil

Kulturelle Nähe & Sprachliche Expertise

Dank sprachlicher Vielfalt auf C-Level sowie kulturellem und geschäftlichem Verständnis sind wir optimal auf den DACH-Markt ausgerichtet.
Unser Potenzial zum schnellen Ramp-up weiterer Sprachen garantiert maximale Flexibilität für unsere Partner.

24/7 Service & Kundenorientierung

Unser engagiertes Team ist 365 Tage im Jahr rund um die Uhr für Ihre Kunden da und setzt mit hoher Kundenorientierung Maßstäbe in der Branche.



Branchenexpertise & maßgeschneiderte Lösungen

Wir sind in über 15 Branchen tätig, darunter FinTech-Identitätsprüfung, E-Commerce, Vergleichsportale sowie Kundenservice und digitale Marktplätze – und viele weitere.
So entwickeln wir passgenaue Lösungen für die individuellen Anforderungen unserer Kunden.

Schnelle Interaktion & engagierte Talente

Unsere optimierten Prozesse sorgen für schnelle Reaktionszeiten, während wir durch sorgfältige Talentauswahl erstklassigen Service gewährleisten.

Unser Leistungsportfolio

Ihr Ziel im Fokus – unser Service im Einsatz

Als erfahrener BPO-Partner entlasten wir Ihre Teams spürbar, senken Kosten und steigern die Effizienz – ohne Kompromisse bei Qualität und Kundenorientierung.

Unsere skalierbaren Services optimieren Prozesse, entlasten Ihre Ressourcen gezielt und schaffen Raum für Ihr Kerngeschäft
– flexibel kombinierbar, individuell zugeschnitten und in bis zu sechs Sprachen verfügbar.



Unsere Leistungen im Überblick:

- **Inbound-Kommunikation**
- **Outbound & Sales**
- **Backoffice-Services**
- **E-Commerce-Support**
- **Video-Identifikation**
- **Auto-ID-Verfahren**
- **Tech-Support**
- **Multichannel-Support**

Unser Leistungsportfolio

Kundenkommunikation & Vertriebserfolg



INBOUND

Wir übernehmen Ihre eingehende Kundenkommunikation – zuverlässig, kundenorientiert und markenkonform. Ob Telefon, E-Mail, Chat oder Ticket-Bearbeitung: Unsere Inbound-Teams sichern reibungslose Abläufe, hohe Erreichbarkeit (auf Wunsch auch 24/7) und ein konsistentes Serviceerlebnis.

Dabei agieren wir wie ein Teil Ihres Teams – empathisch, effizient und flexibel. Das schafft echte Entlastung, stärkt Ihre Kundenbindung und sorgt für den Service, den Ihre Kund:innen erwarten.



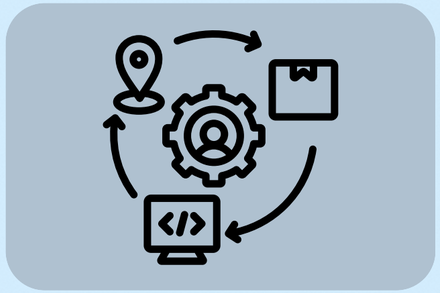
OUTBOUND & SALES

Wir bringen Ihre Angebote zu den richtigen Zielgruppen – effektiv, markenstärkend und vertriebsorientiert. Unsere Teams führen gezielte Kampagnen durch, steigern die Lead-Qualität und unterstützen bei Neukundengewinnung, Reaktivierung und Terminvereinbarung.

Mit fundierter Marktkenntnis und muttersprachlicher Kommunikation – insbesondere auf Deutsch und Englisch – schaffen wir nachhaltige Verbindungen im DACH-Raum und darüber hinaus.

Unser Leistungsportfolio

Strukturierte Unterstützung & persönliche Betreuung



BACKOFFICE

Wir entlasten Ihre Teams mit zuverlässigen Backoffice-Services und kundennahem Support im administrativen Bereich. Von Datenpflege über Dokumentenmanagement bis hin zur Sachbearbeitung übernehmen wir vielfältige Aufgaben mit höchster Sorgfalt und Präzision.

Unsere Mitarbeitenden integrieren sich nahtlos in Ihre Prozesse, arbeiten strukturiert und serviceorientiert – für mehr Effizienz, reibungslose Abläufe und spürbare Entlastung im Tagesgeschäft.



E-COMMERCE KUNDENSUPPORT

Wir bieten spezialisierten Kundenservice für den digitalen Handel – persönlich, lösungsorientiert und effizient. Unser erfahrenes Team betreut Anfragen, Support-Tickets und Kaufentscheidungen mit Fachkompetenz und Empathie.

So schaffen wir ein positives und individuelles Einkaufserlebnis, steigern die Kundenzufriedenheit und fördern langfristige Bindungen an Ihre Marke – in einem zunehmend wettbewerbsintensiven Markt.

Unser Leistungsportfolio

Operative Exzellenz in Video- und Auto-ID Verfahren



VIDEO IDENT

Mit fundierter Erfahrung in der Durchführung von Video-Identifikationen unterstützen wir führende Anbieter bei der sicheren und erfolgreichen Umsetzung von Identprozessen.

Unsere speziell geschulten Agent:innen arbeiten empathisch, effizient und in bis zu sechs Sprachen – stets unter Einhaltung höchster regulatorischer Standards wie BaFin, KYC und DSGVO. Dabei stehen Qualität, Sicherheit und der zuverlässige Abschluss jeder Identifizierung im Fokus.



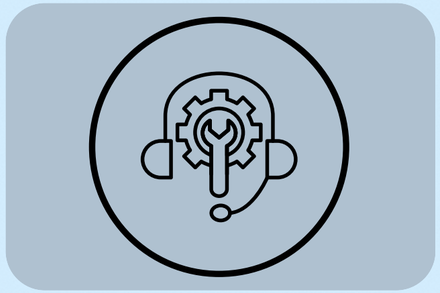
AUTO-ID

Als erfahrener Umsetzungspartner übernehmen wir die operative Abwicklung automatisierter Auto-ID-Verfahren für etablierte Anbieter – inklusive Qualitätssicherung, Nachbearbeitung und Datenprüfung.

Unsere Teams gewährleisten eine KYC-konforme Umsetzung, die allen relevanten Datenschutz- und Sicherheitsstandards entspricht. Durch klare Prozesse, Mehrsprachigkeit und Sorgfalt stellen wir sicher, dass auch große Volumen effizient und fehlerfrei verarbeitet werden.

Unser Leistungsportfolio

Effiziente Supportlösungen entlang moderner Kommunikationskanäle



TECH-SUPPORT

Wir übernehmen den technischen Kunden- und Anwendersupport entlang klar definierter Prozesse – von der Erstannahme über strukturierte Problemanalyse bis zur qualifizierten Weiterleitung komplexer Fälle.

Unsere Teams unterstützen Endkund:innen und Geschäftspartner über verschiedene Supportstufen hinweg und sorgen durch klare Eskalationswege, saubere Dokumentation und enge Abstimmung mit Auftraggebern für eine schnelle und nachvollziehbare Bearbeitung technischer Anfragen.



MULTICHANNEL-SUPPORT

Wir bieten ganzheitlichen Kundenservice über alle relevanten Kommunikationskanäle hinweg – Telefon, E-Mail, Chat und weitere digitale Touchpoints – zentral gesteuert und einheitlich umgesetzt.

Unsere mehrsprachigen Teams gewährleisten konsistente Serviceerlebnisse über alle Kanäle hinweg und ermöglichen durch standardisierte Prozesse, transparente KPIs und skalierbare Strukturen eine effizient orchestrierte Kundenkommunikation bei gleichbleibend hoher Qualität.



IT-SICHERHEIT & DATENSCHUTZ

Vertrauen durch höchste Standards – zertifiziert, geschützt, geschult

Der Schutz sensibler Informationen hat bei Media One höchste Priorität – an jedem unserer Standorte. Unsere IT- und Datenschutzmaßnahmen entsprechen internationalen Standards und werden konsequent und einheitlich im gesamten Unternehmen umgesetzt. Durch zertifizierte Prozesse, geschulte Teams und moderne Infrastruktur gewährleisten wir die Integrität, Verfügbarkeit und Vertraulichkeit aller Daten, die wir verarbeiten.

Unsere Sicherheitsarchitektur vereint technische, physische und organisatorische Schutzmaßnahmen – von Zugriffskontrollen über Netzwerksicherheit bis hin zu systematischer Awareness-Schulung.
Alle unsere Standorte erfüllen die Anforderungen der ISO 27001, ISO 9001 und ISO 18295 und werden regelmäßig auditiert. Zudem sind wir Teil eines TÜV IT-geprüften Sicherheitskonzepts, das höchste Anforderungen an Datenschutz und IT-Sicherheit garantiert.

Auf diese Weise garantieren wir nicht nur Sicherheit innerhalb unseres Unternehmens, sondern stellen auch verlässliche Compliance sicher und schaffen Vertrauen entlang der gesamten Wertschöpfungskette – für unsere Partner und deren Kunden.

- **Einheitliche Sicherheitsstandards an allen Standorten, inklusive TÜV IT-Zertifizierung**
- **Gesicherter Netzwerkzugang & Endpoint Protection**
- **Zutrittskontrollen & Einbruchmeldesysteme**
- **Videoüberwachung & physische Sicherheitsprotokolle**
- **Strenge Richtlinien zum Asset- & Incident-Management**
- **Regelmäßige Awareness-Schulungen für alle Mitarbeitenden**
- **Zusammenarbeit mit Datenschutzbeauftragten**
- **ISO-Zertifizierungen: 27001, 9001, 18295**

Kroatien als wettbewerbsfähiges EU-Business-Ökosystem

Ein High-Potential-Standort für Business & Nearshoring – operativ nutzbar mit Media One

1) Makroökonomischer & regulatorischer Rahmen

- EU-Mitglied seit 2013; Euro- und Schengenraum seit 2023
- Stabiles makroökonomisches Umfeld sowie verlässliches Rechts- und Steuersystem
- Direkter Zugang zum EU-Binnenmarkt; harmonisierte Regulierung (DSGVO, AMLD)
- Strategische Drehscheibe zwischen Mittel-, Süd- und Osteuropa

2) Kosteneffizientes Business-Umfeld

- Skalierbare Kostenbasis durch verfügbare Flächen und Talentpool
- Attraktiver Standort für Shared-Service-Center (SSC) und Outsourcing-Hubs
- Leistungsfähige Media One Infrastruktur an mehreren kroatischen Standorten
- Schnelle Go-Lives und Managed Service statt Staffing



3) Qualifizierte & skalierbare Workforce

- Wettbewerbsfähiges Kosten-/Skill-Verhältnis – deutlich niedrigere Personalkosten als in DACH
- Großer Pool hochqualifizierter Fachkräfte sowie umfassende Sprachabdeckung
- Agile Arbeitsmodelle für schnelles Ramp-up und flexibles Team-Scaling
- Kontinuierliche Recruiting-Pipeline – vorqualifizierte Kandidat:innen für dedizierte Teams in Wochen statt Monaten

4) Datensicherheit & Compliance-Readiness

- Vollständig EU-konform: rechtssicher und auditfähig
- Sichere, zugangskontrollierte und moderne Infrastruktur
- Bewährte Eignung für regulierte Prozesse (z. B. GwG/AMLD, KYC, Onboarding)
- ISO-Standards (27001/9001/18295) und dokumentierte Governance

5) Kulturelle Passung & Markterfahrung

- Hohe kulturelle Nähe zur DACH-Region; gleiche Zeitzone (CET/CEST) für synchrone Zusammenarbeit
- Anonymisierte Referenz-Cases verfügbar (unter NDA; KPI- und Prozessdetails auf Anfrage)
- Mitgliedschaften: KWVD & CCV Deutschland – DACH-Netzwerk & Vertrauensanker
- CEE-Nearshoring-Hub mit 1–2 Std. Flugzeit nach DACH

Einblicke in unser HQ Zagreb

Hochmoderne Infrastruktur für effiziente Geschäftsprozesse



Unser modernes Bürogebäude
im Herzen von Zagreb.



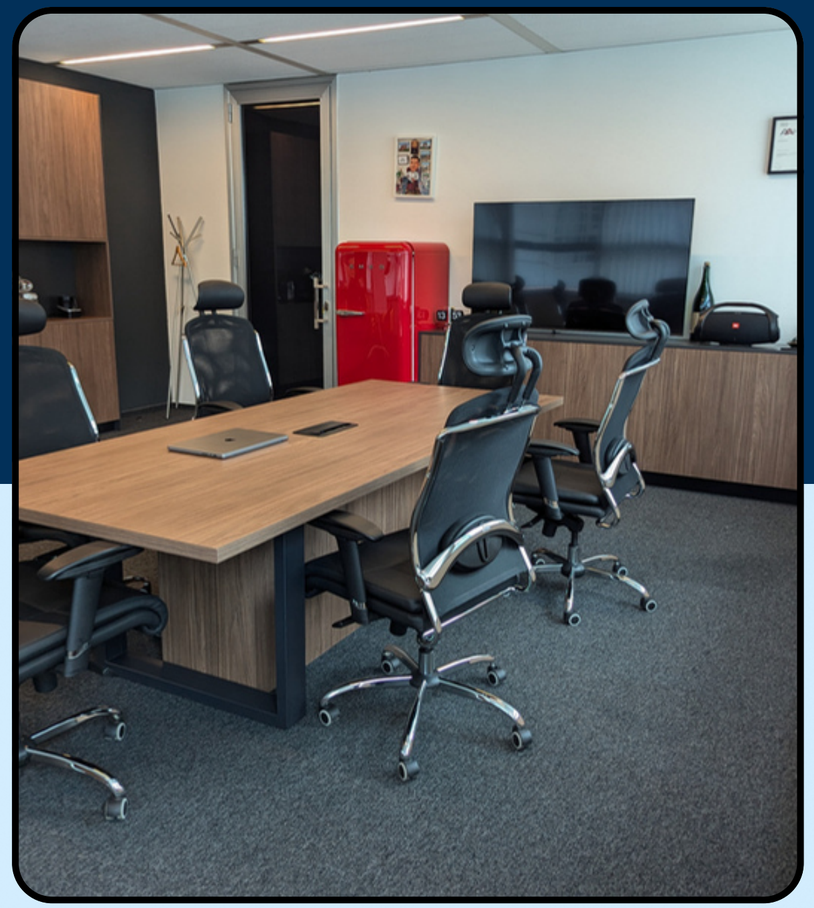
Zeitgemäße, moderne Architektur
für ein inspirierendes Arbeitsumfeld.



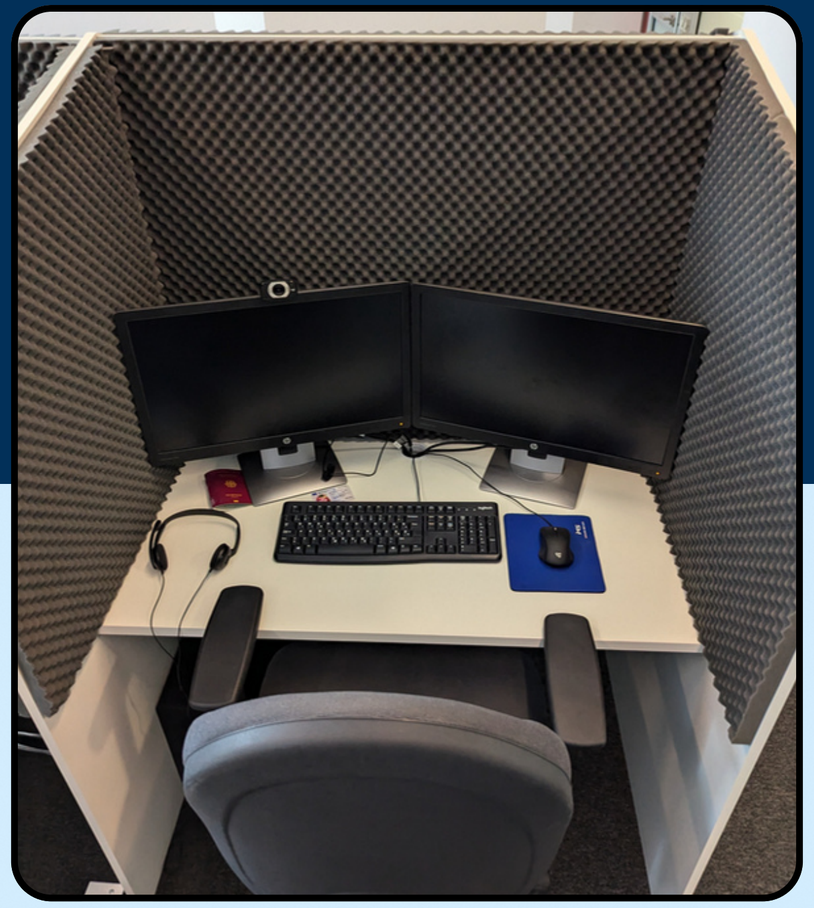
Design trifft Funktionalität – unser Office
verbindet Stil mit Effizienz.

Einblicke in unser HQ Zagreb

Flexible Arbeitszonen – abgestimmt auf Fokus, Teamarbeit und Diskretion



Moderne Räume für kreative Meetings
und strategischen Austausch.



Schallisolierte Agenten-Workspaces
mit Fokus auf Datenschutz und Komfort.



Offene Arbeitsbereiche fördern
Kommunikation und Zusammenarbeit.

KOMPETENZ
VERTRAUEN
WACHSTUM

Gemeinsam mehr erreichen
– mit smartem Nearshoring und BPO-Lösungen
aus Kroatien, die Ihren Geschäftserfolg maximieren.

Individuelle Beratung auf Augenhöhe
– kontaktieren Sie uns für ein persönliches Gespräch.



Mario Udovičić
Business Development Manager

E-Mail
mario.udovicic@mediaone.hr

Mobil
+385 (0) 99 1687 171

LinkedIn
Link

MEDIAONE

Zagreb HQ
Radnička cesta 41
10000 Zagreb | Kroatien

E-Mail
hello@mediaone.hr

Website
https://mediaone.hr

LinkedIn
Link