

Contact Center sp. z o.o. utrzymuje swoją stabilną pozycję lidera w branży a przyjęta długookresowa strategia przyczyniła się do rynkowego sukcesu Spółki.

Rok 2011 był niewątpliwie dobrym okresem dla rozwoju dużych, doświadczonych firm zajmujących się outsourcingiem usług. W czasach braku stabilizacji gospodarczej i wahań rynkowych, klienci różnych sektorów gospodarki, dążyli do optymalizacji kosztów swojej działalności oraz zwiększenia zysków, chętnie powierzając swoje procesy obsługowe i sprzedażowe wyspecjalizowanym partnerom biznesowym. Contact Center sp. z o.o. mimo zawirowań gospodarczych minionego roku i zmian w sektorze call center utrzymuje swoją stabilną pozycję lidera w branży. „Dostosowując się do niestabilnych warunków rynkowych, dokonaliśmy szeregu zmian w naszych wewnątrzfirmowych procedurach, procesach i rozwiązaniach biznesowych, aby jeszcze lepiej sprostać potrzebom naszych klientów. Działania te pozwoliły nam na utrzymanie wysokiej pozycji w branży.” – mówi Zbigniew Biały Prezes Contact Center sp. z o.o.

Konsekwentnie realizując strategię dla rynków priorytetowych, Spółka nawiązała współpracę, bądź rozszerzyła jej zakres, z liderami w branży finansowej, ubezpieczeniowej i telekomunikacyjnej. Spółka wykonała ponad 62mln połączeń w akcjach telesprzedażowych i obsłużyła ponad 37mln połączeń przychodzących, realizując projekty dla ponad 96 klientów. Do niewątpliwych sukcesów minionego roku może zaliczyć m.in. podjęcie współpracy z operatorem Netia S.A., uruchomienie infolinii biletowej na turniej finałowy UEFA EURO 2012 w Polce i na Ukrainie oraz realizację projektu dla Kapsch Telematic Service dotyczącego wdrożenia systemu krajowego poboru opłat.

Ze względu na dużą ilość pozyskanych kampanii/kontraktów, Spółka zdecydowała się na początku 2011 rozbudować swoją lokalizację w Rawie Mazowieckiej, zwiększając salę call center o nowe stanowiska operacyjne.

Contact Center, w imieniu Grupy TP, zapewniała też wsparcia techniczne dla Polskiego Przewodnictwa w Radzie Unii Europejskiej. Pracownicy Spółki zaangażowali się również w program Teledar, organizowany przez Fundację Nasza Ziemia, mający na celu poprawę efektywności energetycznej placówek służących dzieciom.

Kadra menadżerska Spółki uczestniczyła w licznych prelekcjach oraz panelach dyskusyjnych, dzieląc się wiedzą nie tylko merytoryczną, ale również praktycznymi wskazówkami z zakresu zarządzania contact center, popartymi licznymi case studies z realizacji konkretnych projektów.

Dzięki dynamicznemu rozwojowi Spółki miesięcznik branżowy Home&Market zaliczył firmę do Złotej listy 500 największych firm handlowo-usługowych a Redakcja Gazety Finansowej uwzględniła przedsiębiorstwo w Rankingu Największych Firm w Polsce. Firma została również wyróżniona w Rankingu Pulsu Biznesu - Gazele Biznesu. Miniony rok przyniósł także, po raz kolejny, pierwsze miejsce w kategorii Firm Marketingu Bezpośredniego rankingu Book of Lists organizowanego przez Warsaw Business Journal oraz tytuł Regionalnego Lidera Innowacji i Rozwoju.

Contact Center