Contact Center sp. z o.o. uzupełniła swoją ofertę wsparcia informatycznego o obsługę w siedzibie klienta. To kolejny krok w rozwoju i doskonaleniu usługi, który zapewnia jej pełną kompleksowość. Rozszerzenie zakresu świadczonej od lat usługi dało klientom największej spółki outsourcingowej możliwość korzystania ze wszystkich typów obsługi problemowych zgłoszeń IT.

Obecnie Contact Center sp. z o.o. ma w ofercie trzy opcje świadczenia usługi wsparcia informatycznego:

- **obsługę telefoniczną** - call center, której zadaniem jest telefoniczne przyjmowanie zgłoszeń od użytkowników sprzętu oraz ich rejestracja w aplikacjach własnych lub klienta,

- **wykwalifikowany service desk** gdzie, poza telefoniczną rejestracją zgłoszenia, następuje również ich kategoryzacja oraz jeśli to możliwe zdalne rozwiązanie problemu lub jego przekierowanie do eksperta w danej dziedzinie,

- **pomoc ekspercka** to usługa kompleksowa obejmująca oprócz dwóch wyżej wymienionych opcji również obsługę ekspertów w siedzibie klienta w przypadkach gdy zdalne rozwiązanie problemu nie jest możliwe.

Korzyści z wykorzystania outsourcingu obsługi technicznej IT jest bardzo wiele. Większość z nich jak np. szybkość reakcji, możliwość wykorzystania zastępczego sprzętu, zależy od specyfiki działalności danego przedsiębiorstwa. Nie można natomiast pominąć tej najważniejszej - możliwości optymalizacji kosztów.

Rozszerzenie oferty było możliwe dzięki podpisanej w ostatnim czasie umowie o współpracy z firmą COMP S.A. Contact Center posiada już znaczące doświadczenie w realizacji projektów wsparcia technicznego IT. W ciągu ostatniego półrocza ubiegłego roku spółka obsługiwała wielu wymagających klientów. Wśród nich Ministerstwo Spraw Zagranicznych dla którego, w ramach partnerstwa na rzecz polskiej Prezydencji zapewniała service desk IT dedykowany użytkownikom laptopów użyczonych przez Orange. „Dzięki zaangażowaniu w projekt najwyższej klasy specjalistów oraz inżynierów sprostaliśmy dużym wymaganiom tak wyjątkowego klienta. Najważniejszym dla nas był profesjonalizm w obsłudze oraz zapewnienie jak najkrótszego czasu reakcji na ewentualne zgłoszenia.” - mówi Wojciech Czarnecki, dyrektor Departamentu Sprzedaży i Marketingu Contact Center.

Contact Center wciąż optymalizuje swoją ofertę aby dostosować ją do rosnących wymagań klientów i zapewnić im wsparcie w kompleksowej realizacji całościowych procesów biznesowych.

Contact Center *to największa firma outsourcingowa w branży call/contact center w Polsce. Istnieje od 1999 roku, posiada ponad 2500 stanowisk w 15 centrach outsourcingowych. Specjalizuje się w usługach z zakresu sprzedaży, obsługi klienta, badań marketingowych, studia nagrań, doradztwa biznesowego oraz wirtualnego contact center. Firma jest członkiem Stowarzyszenia Marketingu Bezpośredniego, Brytyjsko–Polskiej Izby Handlowej (BPCC) oraz*

Polsko-Niemieckiej Izby Przemysłowo-Handlowej (AHK).

Do grona klientów Contact Center należą duże i średnie przedsiębiorstwa z branży telekomunikacyjnej i IT, finansowej, paliwowej, turystycznej, FMCG, handlu, mediów i rozrywki.

W 2011 i 2010 roku Contact Center zajęło I miejsce w rankingu Book of Lists w kategorii Firm Marketingu Bezpośredniego (Direct Marketing Companies). Firma uzyskała również tytuł Regionalnego Lidera Innowacji i Rozwoju – 2011 w kategorii Dynamicznie rozwijająca się firma.

Więcej informacji: www.contactcenter.pl .

CONTACT CENTER [PRESS BOX]