

## TBI Call Center

### DATE DE CONTACT

Str. Padesu, nr. 70, sector 4, București;  
Office: 021.529.86.00;  
Fax: 021.528.02.83  
info@tbicallcenter.ro  
www.tbicallcenter.ro

### POZIȚIONARE/VECHIME ÎN PIAȚĂ

TBI Call Center este membră a grupului financiar olandez TBI Financial Services Group, fiind prezentă pe piața din România din 2007. Acoperind toate tipurile de activități de call center, TBI își propune să-și susțină clienții în ascensiunea propriilor afaceri.

### OFERTA DE SERVICII

TBI Call Center acoperă întreaga paletă de servicii asociate activității de call center:

- Inbound (info line, asistență clienți, gestionare reclamații etc.)
- Outbound (servicii de vânzare directă, preluare de comenzi, programe de loializare, colectare creanțe, gestionarea întârzierilor la plată etc.)
- Alte servicii (data cleaning, data entry, scanări etc.).

### CAPACITĂȚI DE OPERARE

- resurse umane calificate: operatori instruiți și antrenați în relația cu clienții; personal tehnic

de specialitate pentru realizarea de aplicații software dedicate fiecărui client (interfață operator/administrator/client, integrare baze de date client, rapoarte de activitate etc.); mentenanță corectivă și adaptivă

- resurse tehnice de ultimă generație create de noi sau achiziționate de la partenerii noștri, dedicate activității de call center
- canale de comunicație diversificate: telefonie fixă, linii cu tarif local, GSM (voce, SMS, MMS), internet (e-mail)
- resurse IT: centrală telefonică de mare capacitate; soluții hardware Intel-Dialogic, soluții software: Microsoft SQL Server, Microsoft CRM; posturi de lucru echipate complet.

### ABILITĂȚI LINGVISTICE:

engleză, franceză.

### PORTOFOLIUL CLIENȚI/ REFERINȚE:

TBI Leasing, TBI Credit.

## Teleperformance Romania

### DATE DE CONTACT

Str. Mihail Sebastian 72,  
sector 5, București, cod 050784  
Tel. 0214010800  
Fax 0214101067  
info@teleperformance.ro  
www.teleperformance.com

### POZIȚIONARE ÎN PIAȚĂ

Grupul Teleperformance este liderul mondial în externalizarea serviciilor de CRM și servicii integrate de call center.

În România, Teleperformance și-a început activitatea în 2004, devenind în scurt timp unul dintre lideri pe piața locală. În prezent, aceasta operează cu peste 300 de stații de lucru și oferă servicii de calitate jucătorilor de primă linie de pe piața locală.

### OFERTA DE SERVICII

- Pre-Sales (Database Creation, List qualification, Lead generation/Traffic generation)
- Customer Aquisition (Information lines, Pre-Sale Campaigns, Order taking/Booking, Appointment Setting, Tele-selling)
- Customer Activation (Activation support, Payment collection, Fulfillment processes, Documents collection, Welcome pack delivery)
- Customer Care (Welcome calls, Information line, Installation Support, Customer Care, Loyalty programs, Help Desk, Crisis management)
- Upsell/Cross sell (Customer Base profiling, Up Selling campaigns, Cross Selling campaigns, Loyalty Program Management, Tailored bun-

dled offers, Affinity programs, How-is-it-going calls, Proactive retention)

- Market Research (Custom satisfaction index, Branches /POS rating, Mystery shopping calls)
- Collection and Retention (Debt Collection, Retention, Win-back Campaigns)
- Technical Support (1st and 2nd level)

### CERTIFICĂRI:

Standarde de calitate - COPC și ISO 9001-2000.

### TIPURI DE PROIECTE ABORDATE

<http://www.teleperformance.com/en/Home.aspx>

### CAPACITĂȚI DE OPERARE

Peste 500 agenți

### ABILITĂȚI LINGVISTICE:

Română, rusă, italiană, spaniolă, engleză, franceză, maghiară, bulgară, germană.

### REFERINȚE:

Cosmote, Vodafone Spania, Romtelecom, Chevrolet, Opel, Dacia, Alico, Enel, Generali, Citi Bank, BRD, Eurobank, Equilon, Lenovo, DeAgostini.