



Unternehmenspräsentation

29.11.2013, Warszawa

TIM Call Center

- Wir sind auf dem Call/Contact Center Markt seit dem Jahr 2003 tätig und seitdem liefern wir Dienstleistungen aus dem Bereich Auslagerung von Unternehmensprozessen
- Wir haben 180 Telemarketing-Stellen mit voller und moderner IT-Infrastruktur in zwei Standorten: Warszawa und Gdańsk
- Wir haben eine umfangreiche Erfahrung, die wir bei Durchführung der Projekte für führenden Unternehmen aus der Branchen wie Pharmazie, IT und neue Technologien oder Verlagswesen gemacht haben

Unsere Standorte



NIEDERLASSUNG GDAŃSK

Danziges Gründerzentrum

(Gdañski Inkubator Przedsiębiorczości)

ul. Lęborska 3B

80-386, Gdańsk



NIEDERLASSUNG WARSZAWA

Crown Point Gebäude

ul. Prosta 70

00-838, Warszawa

Umfang der erbrachten Leistungen

Unterstützung der Verkaufsprozesses von Produkten und Dienstleistungen

- Telefonische Kundengewinnung
- Vereinbarung von Geschäftsterminen
- Telefonische Neukundengewinnung
- Informations- und Vertriebskampagnen
- Steigerung des Kundenwerts, d.h. Up-Selling- und Cross-Selling-Aktivitäten
- Vertriebs-Hotlines
- Marktuntersuchungen

Umfang der erbrachten Leistungen

Kundendienst

- Help-Desk
- Service-Desk
- Informations- und Produkt-Hotlines
- Registrierungs-Hotlines
- Bedienung des Reklamations- und Beschwerdeprozesses
- Forderungseintreibung
- Informationskampagnen
- Bedienung der Kundentreuerprogramme
- Notfall-Call/Contact Center

Umfang der erbrachten Leistungen

Telemarketingaktivitäten

- Meinungsumfragen und Marktuntersuchungen
- Vermarktungsstudien
- Kundenzufriedenheitsbefragungen
- Gewinnung und Registrierung von Event- und Konferenzteilnehmern
- Bildung und Profilierung von Datenbanken
- Aktualisierung von Datenbanken
- Informationskampagnen

Umfang der erbrachten Leistungen

Dienstleistungen in Fremdsprachen

- Help-Desk
- Service-Desk
- Unterstützung der Verkaufsprozesse
- Produkt- und Informations-Hotlines
- Registrierungs-Hotlines
- Bedienung des Reklamations- und Beschwerdeprozesses
- Auslagerung der Mitarbeitern

Ausgewählte Projekte

- **Intel Technology Poland Sp. z o.o.** – Komplexe Bedienung der dedizierten Vertriebszentrale in 15 Fremdsprachen.
- **Hewlett Packard Polska Sp. z o.o.** – Telefonische Bedienung des Partnerkanals, Profilierung von Datenbanken und Durchführung von Marktuntersuchungs-Aktionen.
- **DHL Express Sp. z o.o.** – Durchführung von ausgehenden Telemarketing-Kampagnen im Bereich Kundenreaktivierung, Überprüfung von Datenbanken und Kundenzufriedenheitsbefragungen.
- **Abbott Laboratories Poland Sp. z o.o.** – Durchführung von ausgehenden Telemarketing-Aktionen im Bereich Informationskampagnen.
- **IMS Poland Sp. z o.o.** – Durchführung von ausgehenden Telemarketing-Aktionen im Bereich Vermarktungsstudien des Apotheken- und Medizinmarktes.
- **Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne Sp. z o.o.** – Profilierung von Datenbanken und Durchführung von Informationsaktionen.
- **Alma Consulting Group Polska Sp. z o.o.** – Vereinbarung von Geschäftsterminen.

Warum TIM Call Center?

- **Erfahrenes und stabiles operatives Team.** Das gut ausgewählte Team macht ein Kern von unserer Firma aus, deswegen investieren wir in ständige Weiterentwicklung von unseren Mitarbeitern mittels Aktualisierung von ihrem Wissen und Erweiterung von ihren Kompetenzen.
- **Anpassungsfähigkeit.** Wir suchen nach innovativen Lösungen. Wir behandeln jeden Kunden individuell, was uns ermöglicht, die entsprechenden Geschäftsmodelle und Werkzeuge für das uns anvertraute Projekt zu wählen.
- **Engagierte Einstellung.** Unsere Mitarbeiter streben immer nach Perfektion und optimalen Lösungen für das geführte Projekt und gleichzeitig identifizieren sie sich mit unserem Kunden und seiner Firma.
- **Langfristige Geschäftsbedingungen zu Kunden und unseren Beratern.** Dies erlaubt uns die Bedürfnisse von unseren Kunden kennen zu lernen und sie zu beantworten.

Warum TIM Call Center?

- **Unternehmensberatung.** Wir teilen unser Wissen, das bei der Identifizierung von neuen Möglichkeiten und Standards hilfsbereit sein kann, die die Durchführung des Projekts betrifft.
- **Kostenoptimierung der geführten Projekte.** Wir liefern spezialisierte Auslagerungs-Dienstleistungen der Unternehmensprozesse in den preisgünstigen Modellen.
- **Die Informationssicherheit** ist ein wichtiges Element unserer Arbeit. Wir legen einen besonderen Wert auf die Sicherheit von der uns anvertrauten Informationen und Daten über unseren Kunden und seine Partner.
- **Hohe Qualität der angebotenen Dienstleistungen.** Wir wenden sowohl die ausgearbeitete Standards als auch innovative Lösungen für Projektumsetzung an, die den spezifischen Bedürfnissen und Forderungen von unseren Kunden angepasst sind.
- **Ethisches Handeln.** Wir betreiben verantwortungsbewusstes Marketing zugunsten unserer Kunden.



Kontakt für Zusammenarbeit:

Hanna Osetek-Pasquet

tel.:+48 22 203 33 22

fax:+48 22 203 30 99

e-mail: hanna.osetek@timcallcenter.com

Pressekontakt:

Dorota Lipińska

tel.:+48 22 203 30 00

fax:+48 22 203 30 99

e-mail: dorota.lipinska@timcallcenter.com

Niederlassung Gdańsk: ul. Lęborska 3b, 80-386 Gdańsk

Niederlassung Warszawa: ul. Prosta 70, 00-838 Warszawa

tel.: +48 22 203 30 00

fax: +48 22 203 30 99

www.timcallcenter.com

MvSt-Nummer (NIP): 118-17-16-687

Gewerbeanmeldungsnummer (Regon): 142055784

KRS: 0000339908