

# KLIENT

- telefon
- e-mail
- internet
- faks
- poczta
- smart card
- iTV
- WAP / SMS

# CONTACT CENTER

## BUSINESS PROCESS OUTSOURCING

### TECHNOLOGIE

- CTI altitude
- ACD
- CCS
- serwer IVR
- serwer web
- faks serwer
- serwer ftp
- voice register

### USŁUGI

- telefoniczne badania rynku
- sprzedaż przez telefon
- serwisy konsumenckie
- obsługa reklamacji
- programy lojalnościowe
- assistance / likwidacja szkód
- systemy rezerwacji i rejestracji zamówień

### BACK OFFICE

- fulfillment
- skanowanie dokumentów
- archiwizacja
- usługi kurierskie
- księgowość rozliczenia finansowe



# FIRMA

### FRONT OFFICE

- obsługa klienta
- sprzedaż
- marketing

### BACK OFFICE

- finanse
- produkcja
- logistyka
- zarządzanie dokumentacją
- HR