

## Elicom

### DATE DE CONTACT

Strada Gara Heiăștiu nr. 4, Parter,  
Sector 2, București  
Gsm: 0744 656 926  
Tel: 021 232 12 14  
Fax: 021 232 22 81  
Email: office@elicom.ro  
Web: www.elicom.ro

### POZIȚIONARE/VECHIME ÎN PIAȚĂ:

Suntem unul dintre fondatorii pieței de telecomunicații din România și parte a grupului Computerland, unul dintre liderii pieței de IT&C din România.

Încă din 1992, am creat propriul serviciu de relații cu clienții, ca suport pentru activitatea noastră de operator național de paging.

În 1999, ca urmare a experienței tehnice și umane de a dezvolta, implementa și furniza servicii și soluții de call center, am semnat primul parteneriat de lungă durată pentru furnizarea serviciilor de call center.

### OFERTA DE SERVICII:

Furnizăm servicii variate de call/contact center, începând de la simple servicii informative (Info Line) și până la servicii complete de tip Customer Service sau Telesales.

### CAPACITĂȚI DE OPERARE:

Call Center-ul nostru din București oferă servicii 24/7, este operat de agenți cu experiență și susținut de personal tehnic de specialitate, disponibil continuu.

### ABILITĂȚI LINGVISTICE:

În prezent, vorbim cu clienții partenerilor noștri în limbile română, engleză și franceză.

## EUROANSWER

### DATE DE CONTACT

Centrul de Afaceri București Sud,  
Șos. Olteniței nr. 105A, intrarea B, et. 1,  
sector 4, București  
Tel.: 0800 070 277  
email: sales@euroanswer.co.uk  
www.euroanswer.ro

### POZIȚIONARE/VECHIME ÎN PIAȚĂ:

Euroanswer este unicul call center românesc cu acoperire și în zona Balcanilor, prin centrele sale din București – România și, respectiv, Skopje – Macedonia, ce furnizează servicii de call-center din anul 2004.

### OFERTA DE SERVICII

Euroanswer pune la dispoziția clienților săi întreaga gamă de servicii de call-center, contact center și help desk.

### CERTIFICĂRI:

n/a

### TIPURI DE PROIECTE ABORDATE

- **Inbound:** Infoline, Hotline, Contest Line, Customer Suport, Website Suport, Preluare comenzi
- **Help Desk:** suport tehnic
- **Outbound:** CATI, Actualizare baze de date, Studii pentru evaluarea satisfacției clienților, Collection, Telemarketing, Campanii follow-up pentru marketingul direct

- **Contact center:** managementul e-mailurilor și chat
- **„Overflow” management** – asigurarea preluării extratraficului pentru call-centrele captive.
- **Servicii cu Valoare Adăugată** (TelVerde, IVR, Data Entry, E-mail & Fax, SMS)

### CAPACITĂȚI DE OPERARE

50 agenți

### ABILITĂȚI LINGVISTICE:

engleză, italiană, spaniolă, portugheză, franceză, germană, maghiară, portugheză, sârbă, croată, bulgară, macedoneană, bosniacă, slovenă, poloneză, turcă, albaneză, greacă.

### PORTOFOLIU CLIENȚI/ REFERINȚE:

HP, BitDefender, Unicredit Leasing Corporation IFN SA, ING Bank, Intesa SanPaolo Bank, BlueAir, CEZ Romania, HBO, Coca-Cola, RIGIPS, COMERCIANTUL.RO etc.