

platforma multikomunikacyjna

contact center



business process outsourcing

telecentrum

PROFIL DZIAŁALNOŚCI

Avista Media oferuje specjalistyczne usługi contact center oraz innowacyjne rozwiązania systemowe do zarządzania przestrzenią komunikacyjną przedsiębiorstw i instytucji.

W oparciu o naszą platformę multikomunikacyjną i elastyczne zasoby organizacyjne kompleksowo obsługujemy relacje z klientami poprzez wszystkie kanały telefonicznego i internetowego kontaktu.

Naczelną zasadą świadczonych przez nas usług jest dialog a'vista (na każde żądanie, od ręki). Dążymy do tego, aby każdy kontakt z klientami naszych partnerów biznesowych dostarczał korzyści dla wszystkich interesariuszy.

KROKI MIŁOWE

- 1999** utworzenie Telefonicznego Biura Obsługi Klientów (TeleCentrum) Telefonii Dialog SA – jednego z pierwszych i największych niezależnych operatorów telefonii stacjonarnej w Polsce
- 2005** powołanie spółki Avista Media do realizacji innowacyjnych projektów biznesowych na rzecz Telefonii Dialog SA w obszarze nowych mediów – Projekt: telewizja cyfrowa (IPTV)
- 2007** wniesienie TeleCentrum Dialog (80 stanowisk operatorskich) do spółki Avista Media w celu doskonalenia i optymalizacji procesów zdalnej obsługi klientów i abonentów
- 2008** wdrożenie i przekazanie zorganizowanego systemu telewizji cyfrowej (IPTV) do Telefonii Dialog SA
- 2009** modernizacja i rozbudowa TeleCentrum (druga lokalizacja – 120 stanowisk operatorskich) przekształcenie w multimedialne contact center działające w modelu business process outsourcing

AVISTA MEDIA W LICZBACH

2

contact centers
(TC Ślęza k. Wrocławia i TC Legnica)

200

stanowisk operatorskich

300

konsultantów, marketerów i specjalistów IT

600.000

stale obsługiwanych klientów, abonentów
i internautów

4.000.000

kontaktów przez telefon
i Internet rocznie

24/7/365

niezawodna praca w ruchu ciągłym
przez wszystkie dni w roku

CERTYFIKATY

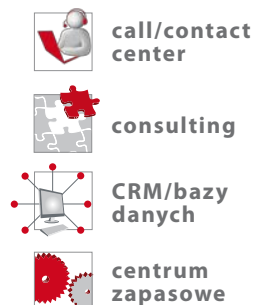


PLATFORMA MULTIKOMUNIKACYJNA

KANAŁY KONTAKTU



USŁUGI



Grupa DIALOG

USŁUGI CONTACT CENTER



Obsługa Klienta (inbound)

- infolinia – telefoniczne biuro obsługi
- zamówienia, rezerwacje i sprzedaż przez telefon
- przyjmowanie zgłoszeń i obsługa reklamacji
- help desk / service desk
- obsługa programów lojalnościowych

Telemarketing (outbound)

- telesprzedaż – transakcje przez telefon
- umawianie spotkań handlowych
- badania marketingowe, sondaże (CATI)
- wsparcie promocji w innych mediach
- telewindykacja – monitoring płatności



KLIENCI



PARTNER BIZNESOWY

komunikacja

korzystna współpraca

budowanie relacji

TECHNOLOGIE

Centrale telefoniczne ACD

(Automatic Call Distributions)

OmniPCX Alcatel-Lucent/IP • vBox Altitude Software

System zarządzania – uCI

(Computer Telephony Integration)

uCI7 Altitude Software



Bazy danych / CRM

Oracle9i RAC 2 x 10G2
System backup
Tivoli Storage Manager



Platforma www eDesk

system autorskich aplikacji dostępnych przez internet



System IVR / TTS

(Interactive Voice Response)
Alcatel-Lucent • Altitude Software
IVO Software • Loquendo



Systemy kontrolne

- rejestracja rozmów
- billing / taryfikacja
- raportowanie



• ul. Główna 12
Ślęza k. Wrocławia
55-040 Kobierzyce



• ul. Złotoryjska 178 - 184
59-220 Legnica

nazwa

AVISTA MEDIA
Spółka z o.o.

siedziba

ul. Główna 12, Ślęza k. Wrocławia
55-040 Kobierzyce

KRS

Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabrycznej
VI Wydział Gospodarczy
KRS nr 0000235431

NIP

896-13-87-613

REGON

020083045

kapitał zakładowy

10 000 000 zł. 100% kapitału zakładowego
spółki posiada Telefonia DIALOG SA –
Grupa Kapitałowa KGHM Polska Miedź SA

zarząd

Marcin Luboń – prezes zarządu
Henryk Koczan – wiceprezes zarządu



KORZYŚCI ZE WSPÓŁPRACY

- poprawa jakości obsługi klientów i efektywności sprzedaży
- ograniczenie kosztów obsługi klientów oraz kosztów sprzedaży
- redukcja nakładów na infrastrukturę telekomunikacyjną
- dostęp do know-how i nowoczesnych technologii teleinformatycznych
- koncentracja na działalności podstawowej (core business)