PHONE Marketing®

Ολοκληρωμένες Λύσεις Επικοινωνίας

ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1 ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ 3

1.1 Αναλυτική Περιγραφή της Εταιρείας..... 3

1.1.1 Παρουσίαση..... 3

1.1.2 Ρυθμός Ανάπτυξης..... 9

1.1.3 Οργανόγραμμα Εταιρίας 10

1.1.4 Στελέχωση 11

1.1.5 Παρεχόμενες Υπηρεσίες.....13

1.1.6 Στρατηγική Ικανοποίησης Πελατών 14

1.1.7 Εγκαταστάσεις – Τεχνολογικές Υποδομές.....15

1.1.8 Σχέσεις με Άλλες Εταιρίες.....21

1.1.9 Κυρίως Πελατολόγιο 22

2 ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΚΥΡΙΟΤΕΡΩΝ ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΩΝ ΕΡΓΩΝ..... 29

2.2 Κατάλογος κυριότερων αντίστοιχων έργων..... 29

1 ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ

1.1 Αναλυτική Περιγραφή της Εταιρείας

1.1.1 Παρουσίαση

Η εταιρεία **PHONE Marketing AE** ιδρύθηκε το 1997, από στελέχη με μεγάλη εμπειρία στο χώρο που ειδικεύεται, και έχει ως κύριο επιχειρησιακό στόχο και βασικό μέλημά της την **γρήγορη και αποτελεσματική παροχή ολοκληρωμένων λύσεων στον τομέα των υπηρεσιών και της επικοινωνίας**. Αποτελεί ως σήμερα μια από τις πλέον καταξιωμένες στο χώρο της παροχής υπηρεσιών διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, contact center και call center, έχοντας υλοποιήσει ορισμένα από τα μεγαλύτερα έργα επιχειρησιακών λύσεων επικοινωνίας στον Ιδιωτικό και ευρύτερο Δημόσιο Τομέα. **Η εταιρεία τα τελευταία χρόνια αναπτύσσεται με ταχείς ρυθμούς**, εμπλουτίζοντας ταυτόχρονα τις παρεχόμενες υπηρεσίες και βελτιώνοντας συνεχώς το επίπεδο παροχής υπηρεσιών.

ΕΠΩΝΥΜΙΑ: «ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ Α.Ε.»
Διακριτικός τίτλος: «PHONE Marketing»
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: Εργασίας 2, 142 34, Νέα Ιωνία, Αθήνα
ΤΗΛΕΦΩΝΟ: +30 (210) 27 00 100
FAX: +30 (210) 27 70 250
E-MAIL: phonemail@phonemarketing.gr
ΝΟΜΙΚΗ ΜΟΡΦΗ: Ανώνυμη Εταιρεία
ΕΤΟΣ ΙΔΡΥΣΕΩΣ: 1997

Στόχος της εταιρείας είναι η αύξηση της επιχειρησιακής αποτελεσματικότητας των πελατών της, μέσω της ανάπτυξης των υπηρεσιών που προσφέρει σε συνδυασμό με ολοκληρωμένες λύσεις πληροφορικής. Αποσκοπεί στη δημιουργία άμεσων, σημαντικών και ποικιλόμορφων συγκριτικών πλεονεκτημάτων για τους πελάτες της.

Πολιτική της εταιρίας αποτελούν:

- **Η διατήρηση των καλών και ποιοτικών σχέσεων της επιχείρησης που εξυπηρετεί, με τους πελάτες της**. Πρωταρχική συνιστώσα σε αυτό, αποτελεί η εμπειρία η ευγένεια και η βέλτιστη εξυπηρέτηση από άρτια εκπαιδευμένο προσωπικό.
- **Η διαφύλαξη των στοιχείων των πελατών της και η τήρηση πάντα της εμπιστευτικότητας των δεδομένων** σύμφωνα με τους κανόνες της Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων. Πρωταρχική συνιστώσα σε αυτό αποτελούν τα μελετημένα και δοκιμασμένα μέτρα ασφάλειας σε όλα τα επίπεδα και οι διαδικασίες ανάκτησης δεδομένων και λειτουργιών σε περίπτωση οποιουδήποτε κινδύνου / καταστροφής.

Ακρογωνιαίος λίθος της επιτυχίας είναι ο επιτυχημένος συνδυασμός εξειδικευμένου ανθρώπινου δυναμικού με υψηλής τεχνολογίας ηλεκτρονικά, πληροφορικά και τηλεπικοινωνιακά μέσα. Με αυτόν τον τρόπο, μπορούμε και καλύπτουμε με δυναμικό τρόπο και με συνδυασμό μέσων τις ανάγκες κάθε φορέα, είτε στον Ιδιωτικό, είτε στο Δημόσιο Τομέα. Κατανοώντας την ιδιαίτερη σημασία του ανθρωπίνου δυναμικού διαλέγουμε τους συνεργάτες μας με αυστηρά κριτήρια, εφαρμόζοντας ένα εξειδικευμένο σύστημα επιλογής, που βασίζεται στο προφίλ καθενός και εφαρμόζεται επιτυχημένα σε εταιρείες του εξωτερικού. Επιπλέον, μέσα από διαρκή εκπαίδευση και αξιολόγηση, επιτυγχάνουμε τη μέγιστη απόδοση του δυναμικού αυτού στην πορεία της απασχόλησής του.

ISO 9001/2000	Η εταιρεία διαθέτει Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001/2000
ISO 27001	Η εταιρεία διαθέτει Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών ISO 27001

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ

Η DQS GmbH

Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen

πιστοποιεί με το παρόν ότι η εταιρεία

Phone Marketing A.E.

Εργασίας 2, Νέα Ιωνία
14234 Αθήνα
Ελλάδα

ανέπτυξε και εφαρμόζει ένα **Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας**.

Πεδίο εφαρμογής:
Σχεδιασμός και υλοποίηση τηλεφωνικών κέντρων εξυπηρέτησης κοινού-πελατών, παροχή τηλεφωνικών υπηρεσιών (τηλεφωνικές πωλήσεις και εισπράξεις).

Μετά από επιθεώρηση, η οποία τεκμηριώνεται με σχετική έκθεση αξιολόγησης, βεβαιώνεται ότι το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας ικανοποιεί τις απαιτήσεις του προτύπου:

ISO 9001 : 2008

Αριθμός καταχώρησης πιστοποιητικού	331711 QM08
Ημερομηνία επιθεώρησης	2009-04-13
Ισχύει έως	2010-04-12

TGA-ZM-02-90

Michael Drechsel
Γενικός Διευθυντής

Jan Böge
Γενικός Διευθυντής

Παράρτημα στο Πιστοποιητικό με αριθμό καταχώρησης 331711 QM08

Phone Marketing A.E.

Εργασίας 2, Νέα Ιωνία

Πεδίο εφαρμογής

Παροχή Ολοκληρωμένων Λύσεων Επικοινωνίας, Προώθησης και Διαχείρισης Υπηρεσιών και Προϊόντων, μέσω της Συνδυασμένης Χρήσης Ανθρώπων, Υπολογιστών και Επικοινωνιακών Δικτύων.

Σχεδιασμό, Συλλογή, Επεξεργασία, Οργάνωση, Επικαιροποίηση, Πιστοποίηση και Διαχείριση Περιεχομένου και Δεδομένων.

Παροχή Περιεχομένου και Υπηρεσιών Προστιθέμενης Αξίας μέσω Δικτύων Σταθερής, Κινητής Τηλεφωνίας και του Διαδικτύου στο Κοινό τις Επιχειρήσεις και τους Φορείς.

Ανάλυση, Σχεδιασμό, Ανάπτυξη, Ολοκλήρωση και Υποστήριξη Πληροφοριακών Συστημάτων και Εφαρμογών.

Παροχή Υπηρεσιών Ανεύρεσης, Διάθεσης και Διαχείρισης Ανθρώπινων Πόρων.

Παροχή Τηλεφωνικών Υπηρεσιών, Υπηρεσιών Διαχείρισης και Διάθεσης Ανθρώπινων Πόρων για την Υποστήριξη και Εξυπηρέτηση Φορέων Παροχής Υπηρεσιών Υγείας, Πρόνοιας, Εξυπηρέτησης, Ασφάλειας, Μεταφορών και Ενημέρωσης.

Παροχή Υπηρεσιών, Contact Center, Call Center, Έρευνας Αγοράς, Τηλεπληροφόρησης, Τηλεφωνικής Υποστήριξης, Τεχνικής Υποστήριξης, Τηλεπωλήσεων.

Το παρόν παράρτημα (Έκδοση: 2009-04-13) έχει ισχύ μόνον σε συνδυασμό με το προαναφερθέν πιστοποιητικό.

PHONE Marketing®

TÜV AUSTRIA HELLAS

CERTIFICATE

The TÜV Austria Hellas
Certification body
certifies in accordance with TÜV Austria Hellas
procedures that

PHONE Marketing S.A.

2, Ergasias Str.
GR-142 34 NEA IONIA, ATHENS

has established and applies
an Information Security Management System
for the following area

PROTECTION OF CONFIDENTIALITY, INTEGRITY AND AVAILABILITY OF CONFIDENTIAL INFORMATION SUCH AS CUSTOMER DATABASES, FINANCIAL CREDIT AND NON PERFORMING LOANS INFORMATION, REGISTERS OF PUBLIC SECTOR ORGANIZATIONS THAT IS STORED INTO THE COMPANY'S DATABASES AGAINST DATA LEAKAGE, LOSS, DESTRUCTION, MANIPULATION OR FRAUD.

An audit was performed, Report No. **7211099**

Proof has been furnished that the requirements according to

EN ISO 27001:2005

are fulfilled. The certificate is valid until **02.08.2010**

Certificate Registration No. **0807003**

Athens, 03-08-2007

TÜV Austria Hellas
Certification body

H

Η εταιρεία είναι πιστοποιημένη κατά **ISO 9001:2000** και **ISO 27001 (ISMS).** Με αυτόν τον τρόπο καταδεικνύεται πως διαθέτει τα εχέγγυα για την παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας. Θα πρέπει μάλιστα να τονίσουμε ότι **η Phone Marketing είναι μία από τις πέντε εταιρίες στην Ελλάδα και το μοναδικό Call/Contact Center που διαθέτει την πιστοποίηση κατά ISO 27001.**

Η αξιόπιστη παροχή υπηρεσιών, ο αποτελεσματικός τρόπος αντιμετώπισης, η κάλυψη των απαιτήσεων και προσδοκιών των πελατών μας αλλά και ο σεβασμός της ασφάλειας των προσωπικών δεδομένων των «πελατών» των πελατών μας, έχουν ενσωματωθεί στην επικοινωνιακή και λειτουργική πολιτική της εταιρείας μας εμπεριέχοντας πάντα την έννοια της "Ποιότητας". Οι σχέσεις συναλλαγής και επικοινωνίας με τους πελάτες της εταιρείας κατευθύνονται από τις αρχές του Διεθνούς Δεοντολογικού Κώδικα, όσον αφορά τον σεβασμό, την αξιοπρέπεια, και την ηθική που διέπει μια σύγχρονη δημοκρατική κοινωνία.

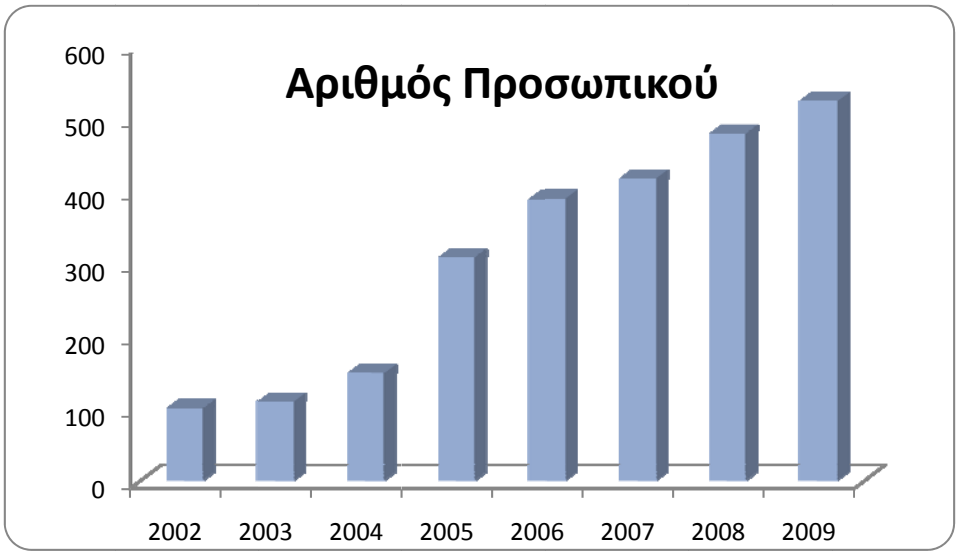
Η προσήλωση στους πυλώνες της πολιτικής της εταιρείας (ποιότητα, αξιοπιστία, ταχύτητα, αποτελεσματικότητα, ολοκληρωμένη υποστήριξη, εξειδίκευση και εμπειρία) υποστηρίζεται αλλά και διασφαλίζεται από την υιοθέτηση και εφαρμογή ενός Συστήματος Ποιότητας σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 9001:2000 σε όλες τις δραστηριότητες της. Με ένα σύνολο διαχειριστικών εργαλείων του Συστήματος αυτού εξασφαλίζεται τεκμηριωμένος, συστηματικός και διαρκώς βελτιούμενος μηχανισμός επίτευξης υψηλής ποιότητας στις παρεχόμενες υπηρεσίες.

1.1.2 Ρυθμός Ανάπτυξης

Η Εταιρία εμφανίζει μία δυναμική ανάπτυξη από το 1997 που ιδρύθηκε μέχρι σήμερα.

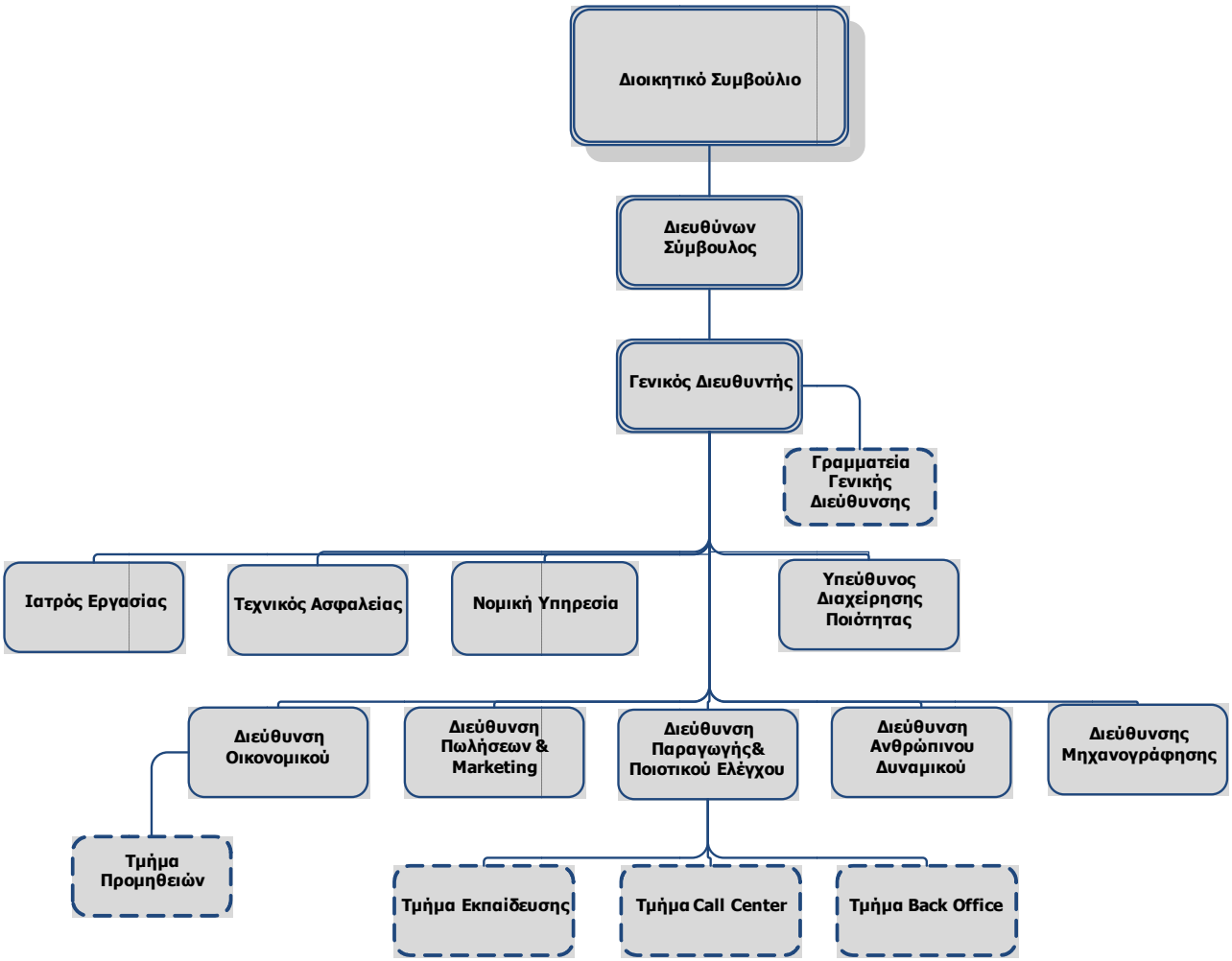
Στο παρακάτω διάγραμμα εμφανίζεται ο κύκλος εργασιών. Για τα έτη από το 2004 έως και το 2009

Η Εταιρία δίνει ιδιαίτερη σημασία στην ποιότητα και επιλογή των στελεχών της. Το πλήθος προσωπικού που απαρτίζουν την εταιρεία εμφανίζεται στο παρακάτω διάγραμμα.



1.1.3 Οργανόγραμμα Εταιρίας

Στο επόμενο σχήμα φαίνεται η οργανωτική δομή της εταιρείας.



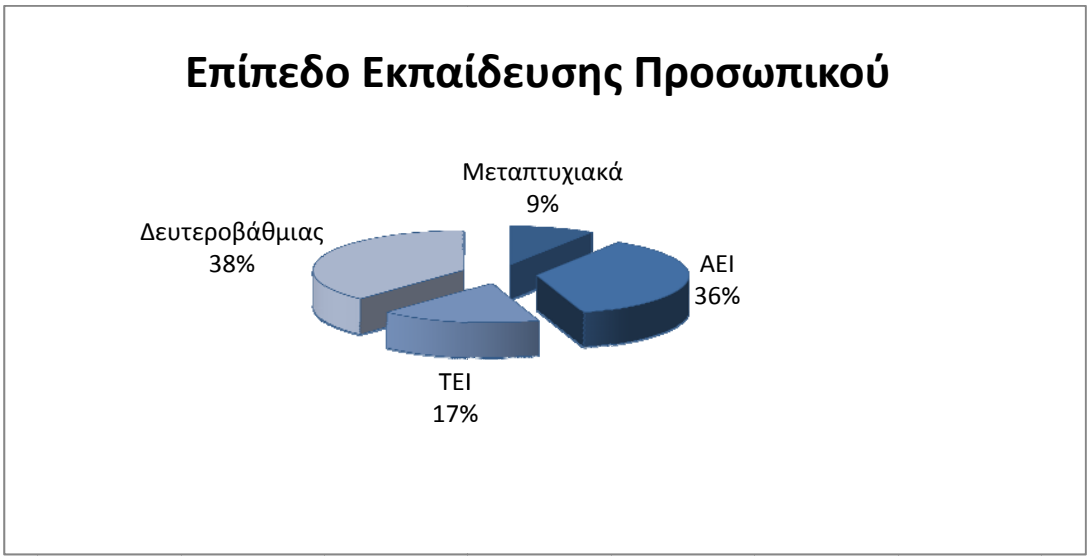
Η διάρθρωση της εταιρείας στα διάφορα τμήματα και διευθύνσεις έχει γίνει με τέτοιο τρόπο, ώστε να εξυπηρετείται με τον καλύτερο δυνατό τρόπο η λειτουργία της, με γνώμονα πάντα την κατά τον δυνατό καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών.

- Η **Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πελατών** έχει την ευθύνη παρακολούθησης όλων των μεγάλων έργων που εκτελούνται στον ευρύτερο Δημόσιο και Ιδιωτικό τομέα. Έχει στην ευθύνη της την 24x7 υποστήριξη των χρηστών για την ακριβή και αδιάλειπτη λειτουργία κάθε συστήματος

- Η **Διεύθυνση Οικονομικού**, είναι αρμόδια στην εύρυθμη λειτουργία των τμημάτων του λογιστηρίου, καλύπτοντας απόλυτα όλες τις φορολογικές και οικονομικές υποχρεώσεις της εταιρείας προς τρίτους (Εφορία, Νομαρχία, Πελάτες κλπ).
- Η **Διεύθυνση Παραγωγής και Ποιοτικού Ελέγχου** φροντίζει για τον σωστό σχεδιασμό και την υλοποίηση των εργασιών που η εταιρεία έχει αναλάβει. Φροντίζει για το σχεδιασμό, την οργάνωση, τον προγραμματισμό, και τον έλεγχο όλων των δραστηριοτήτων της επιχείρησης που έχουν σχέση με τις υπηρεσίες που παρέχει η εταιρεία σους πελάτες της. Επίσης εξασφαλίζει το υψηλό επίπεδο ποιότητας στην παροχή των υπηρεσιών, μέσο της τήρησης των διαδικασιών ISO, βάσει των οποίων έχει πιστοποιηθεί η εταιρεία.
- Η **Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού** εξασφαλίζει το σχεδιασμό και την εφαρμογή του συστήματος διαχείρισης του Ανθρώπινου Δυναμικού, των διαδικασιών που αφορούν στην ανάπτυξη της οργάνωσης και κουλτούρας γενικότερα του ομίλου συνεισφέροντας έτσι στην επίτευξη της αποστολής της εταιρείας. Επίσης είναι υπεύθυνο για την εκπαίδευση των στελεχών της εταιρίας.
- Η **Διεύθυνση Μηχανογράφησης** έχει την ευθύνη για τον συντονισμό και την εύρυθμη λειτουργία τόσο της κάθε προσφερόμενης εγκατάστασης, όσο και όλης της τεχνολογικής υποδομής και εξοπλισμού της Εταιρείας. Παρέχει καθοδήγηση και εκπαίδευση στα υπόλοιπα μέλη του τμήματος, με στόχο τον σχεδιασμό και την αξιοποίηση της γενικότερης τεχνικής υποδομής της εταιρείας για την παροχή των υπηρεσιών της.
- Η **Διεύθυνση Εκπαίδευσης** έχει την ευθύνη για την οργάνωση, τον συντονισμό και την διεξαγωγή της εκπαίδευσης του προσωπικού. Το τμήμα αυτό καταρτίζεται συνεχώς σε σύγχρονες τεχνικές που βασίζονται σε μαθητοκεντρικό τρόπο διδασκαλίας και μεριμνά ώστε να γίνονται σεβαστές οι δυνατότητες και ανάγκες του κάθε εκπαιδευόμενου/ης, να εξασφαλίζεται η μέγιστη συμμετοχή των εκπαιδευομένων και να καλλιεργείται η αυτενέργειά τους και η διάθεσή τους για αυτο-εκπαίδευση.

1.1.4 Στελέχωση

Πολύ σημαντικό ρόλο στη σωστή λειτουργία της Εταιρείας έχει το επίπεδο των στελεχών της, σε σχέση με τα ακαδημαϊκά τους προσόντα. Η κατανομή τους προσωπικού σε σχέση με το μορφωτικό τους επίπεδο, φαίνεται στο παρακάτω γράφημα.



Αναλυτικά, ανά ειδικότητα ο αριθμός του προσωπικού κατανέμεται ως εξής (οι αριθμοί που δίδονται είναι τέλος του Ιανουαρίου 2006):

Ειδικότητα	**Αριθμός**
Γενική Διεύθυνση	1
Διευθυντές Παραγωγής	2
Εποπτικό Προσωπικό (Supervisors)	18
Ειδικούς Επιστήμονες Πληροφορικής Τηλεπικοινωνιών (Σύνολο)	7
..αναλυτές	*2*
..τεχνικοί	*5*
Εκπαιδευτές	6
Διοικητικό Προσωπικό	15
Agents	358
Υπόλοιπο Προσωπικό Υποστήριξης	6
Σύνολο	**420**

Η εταιρία θεωρεί πως το προσωπικό της είναι το πολυτιμότερο αγαθό της και για αυτό φροντίζει για την συνεχή του εκπαίδευση και ενημέρωση του πάνω σε θέματα της ειδικότητας του. Έτσι στον προγραμματισμό κάθε χρονιάς καταγράφονται λεπτομερώς οι ανάγκες εκπαίδευσης και προγραμματίζονται μέσα στη διάρκεια του χρόνου. Η εταιρεία θεωρεί πως το προσωπικό της είναι από τα καλύτερα – αν όχι το καλύτερο – σε θέματα κατάρτισης μεταξύ των ανταγωνιστών της.

1.1.5 Παρεχόμενες Υπηρεσίες

Σε μια απαιτητική και άκρως ανταγωνιστική αγορά, σχεδιάζουμε και αναπτύσσουμε εξειδικευμένες λύσεις δημιουργώντας ένα επιπλέον κανάλι επαφής και αμφίδρομης επικοινωνίας. Σχεδιάζουμε και υλοποιούμε πλάνα στρατηγικής επικοινωνίας, αναβαθμίζοντας τις σχέσεις των πελατών μας, με το κοινό-στόχο στο οποίο απευθύνονται οι πελάτες μας!

Στον πελάτη παρέχονται:

- **Μια ολοκληρωμένη λύση** και αφορά τόσο το διαδικαστικό και οργανωτικό όσο και το μηχανογραφικό-συστεμικό μέρος του έργου
- **Πλήρως εκπαιδευμένοι agents και supervisors**,σε κατάλληλα οργανωμένες ομάδες
- **Κτιριακές και τηλεπικοινωνιακές εγκαταστάσεις** υψηλής διαθεσιμότητας και ασφάλειας
- **Τελευταίας τεχνολογίας πληροφοριακό σύστημα** (C.R.M)
- **Τηλεπικοινωνιακή σύνδεση** για μεταφορά δεδομένων μεταξύ του πελάτη και της Εταιρείας
- **Προσαρμογή όλου του λογισμικού** στις ανάγκες του πελάτη
- **Πλήρη κάλυψη του συνόλου των απαιτήσεων του πελάτη**
- **Κάλυψη του συνόλου των απαιτήσεων του πελάτη στις εγκαταστάσεις των πελατών** / φορέων (outsourcing).

Οι προσφερόμενες υπηρεσίες της εταιρείας κατηγοριοποιούνται ως εξής:

- **Υπηρεσίες Data Entry**
  - Ηλεκτρονικές καταχωρήσεις (Data Entries)
  - Επεξεργασία / Ενημέρωση / Εκκαθάριση Βάσης Δεδομένων
  - Διαχείριση Πιστωτικών Καρτών και Smart Cards (Cardholders Services)
  - Διαχείριση Επικοινωνίας (Fax , E–mail, Reports)
  - Επεξεργασία υλικών προώθησης και διαφήμισης
  - Ανάπτυξη λογισμικού καταχώρησης
  - Καταχώρηση / Δημιουργία βάσεων δεδομένων
  - Διαχείριση και επεξεργασία βάσεων δεδομένων
- **Υπηρεσίες Διάθεσης προσωπικού**
  - Διάθεση και Εποπτεία προσωπικού
  - Εκπαίδευση Προσωπικού

- Διαχείριση Προσωπικού
- Μισθοδοσία Προσωπικού

- **Υπηρεσίες Contact Center/Call Center (Εισερχόμενες Κλήσεις)**
  - Γραμμές Πληροφοριών (Info lines) / Υπηρεσίες Ενημέρωσης
  - Customer Care
  - Τεχνική Υποστήριξη (Help desk)
  - Διαχείριση & Εξυπηρέτηση Παραπόνων (Claim Management)
  - Λήψη, Καταχώρηση και Διεκπεραίωση Παραγγελιών
  - Υποστήριξη Διαφημιστικής Καμπάνιας
  - Υποστήριξη Εκδηλώσεων, Σεμιναρίων, Events κλπ.
  - Διαχείριση Μελών Σωματείων, Members Club κλπ.
  - Υπηρεσίες Τηλεγραμματείας
- **Υπηρεσίες Contact Center/Call Center (Εξερχόμενες Κλήσεις)**
  - Τηλεφωνική προώθηση προϊόντων & υπηρεσιών (Telesales)
  - Τηλεφωνικές έρευνες ικανοποίησής πελατών (Customer Satisfaction Surveys)
  - Επιβεβαίωση και εμπλουτισμός βάσεις δεδομένων (Data Base Updates, Enrichment, Enlargement)
  - Παρακολούθηση και επιβεβαίωση ενεργειών Direct Marketing
  - Ανανέωση / Εγγραφή Συνδρομών
  - Τήρηση ατζέντας τμημάτων πωλήσεων

Τα παραπάνω συμπληρώνονται από τις απαραίτητες υπηρεσίες για την ολοκληρωμένη, πλήρη και επιτυχή ολοκλήρωση.

- Υπηρεσίες Μίσθωσης Θέσεων Εργασίας
- Υπηρεσίες C.R.M.
- Υπηρεσίες Συμβούλων Οργάνωσης & Εκπαίδευσης

1.1.6 Στρατηγική Ικανοποίησης Πελατών

Από τους βασικότερους παράγοντες στην αλυσίδα αξιών της Εταιρείας για την εύρυθμη και ποιοτική της λειτουργία, είναι **ο ανθρώπινος παράγοντας**, καθώς οι άνθρωποι μας, είναι αυτοί που παράγουν για λογαριασμό των συνεργατών μας και διατηρούν το υψηλό και ταυτοχρόνως ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών μας.

Η εταιρεία μέσω διαχρονικών σχέσεων με Ανώτατά, Ανώτερά και Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα, Ιδιωτικά Πανεπιστήμια και ΙΕΚ, φορείς Δημοσίου και Ιδιωτικού δικαίου τροφοδοτεί τη

Διεύθυνση Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού με ανεξάντλητες πηγές επιλογής προσωπικού. Έτσι καλύπτονται οι ανάγκες των νέων αλλά και υπό υλοποίηση έργων.

Στόχος της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού της Εταιρείας είναι η συνεχής εκπαίδευση, η παρακολούθηση και ορθή αξιολόγηση του προσωπικού, η επανατροφοδότηση της γνώσης και παράλληλα η ανανέωση των εσωτερικών διαδικασιών βάσει των προτύπων που έχουν θεσπιστεί και ακολουθούνται. Η εταιρεία έχει αναπτύξει ειδικό σύστημα διαδικασιών ανάπτυξης προσωπικού παράλληλα με τις διαδικασίες του πρότυπου ISO:9001/2000 που είναι διαπιστευμένη.

Το '**People Growth System**' δημιουργήθηκε από τη Διεύθυνση Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού λαμβάνοντας υπόψη μεθοδολογίες και εργαλεία που χρησιμοποιούνται από αναγνωρισμένα Call Center του εξωτερικού. Το σύστημα αποτελείται από συμπληρωματικές διαδικασίες η κάθε μία ανεξάρτητη από την άλλη.

Οι ομάδες έργων της εταιρείας βρίσκονται σε συνεχή επικοινωνία και επαφή με τις αντίστοιχες ομάδες των συνεργατών μας, ώστε να διασφαλίζεται η ευελιξία που απαιτείται λόγω της δυναμικής που παρουσιάζει το κάθε έργο, για την ορθή και αδιάλειπτη λειτουργία τους. Τα εξειδικευμένα στελέχη μας αναλύουν τις ανάγκες των έργων, προτείνουν λύσεις, παρακολουθούν τη πορεία τους και φροντίζουν ώστε να υλοποιηθεί το κάθε έργο με επιτυχία. Για την εταιρεία μας οι πελάτες αποτελούν πολύτιμους συνεργάτες και είναι φυσικά οι καλύτεροι σύμβουλοι και τελικοί κριτές του αποτελέσματος της δουλειάς μας.

1.1.7 Εγκαταστάσεις – Τεχνολογικές Υποδομές

Η εταιρεία λειτουργεί 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα, 365 ημέρες το χρόνο σε ένα κτίριο στη Νέα Ιωνία, το οποίο:

- είναι συνολικής επιφάνειας 1295 m^2, σε πέντε συνολικά ορόφους
- έχει δυναμικότητα πάνω από 400 θέσεις εργασίας
- έχουν δυνατότητες απασχόλησης έως 1.200 agents σε 24ωρες βάρδιες, 365 ημέρες το χρόνο.

Οι κεντρικές μας εγκαταστάσεις είναι αυτόνομες και λειτουργούν σύμφωνα με τις οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης σε περιβάλλον Call Center, συνδυάζοντας την άριστη υλικοτεχνική υποδομή,

το ποιοτικό περιβάλλον εργασίας και την υψηλή εργονομία. Μία σύντομη σύνοψη παρουσιάζεται στην παρούσα ενότητα.

Ιδιαίτερη μέριμνα δίνεται στην διαχείριση κρίσεων και στην αντιμετώπιση απρόβλεπτων συμβάντων, τα οποία δύναται να προκαλέσουν μειωμένη ή μηδενική διαθεσιμότητα πόρων, απώλεια δεδομένων, αδυναμία παροχής επιχειρηματικών υπηρεσιών, διακοπή δραστηριοτήτων, λόγω: Φυσικών Καταστροφών (διακοπή ρεύματος, σεισμός, κλπ.), εξωγενών γεγονότων (τρομοκρατικές ενέργειες, κλπ.), εσωτερικών ακούσιων γεγονότων (απώλεια δεδομένων/αρχείων, βλάβη, κλπ.), εσωτερικών ηθελημένων γεγονότων (απεργία, σαμποτάζ, κλπ.).

Η Εταιρία έχει καταρτίσει με την βοήθεια ειδικών συμβούλων εκτενές σχέδιο ανάκαμψης από (οποιαδήποτε) καταστροφή - Distaster Recovery Plan. Το σχέδιο αυτό περιλαμβάνει τις **διαδικαστικές, τεχνικές και λειτουργικές ενέργειες**, καθώς και τον απαραίτητο υλικοτεχνικό εξοπλισμό, ώστε να είναι εφικτή η **πλήρη ανάκαμψη από οποιοδήποτε συμβάν** μέσα σε συγκεκριμένο χρόνο.

Παρακάτω παραθέτονται ενδεικτικά οι βασικές συνιστώσες του πλάνου ανάκαμψης. Το αναλυτικό σχέδιο είναι διαθέσιμο στην Αναθέτουσα Αρχή αν επιθυμεί να το συμβουλευτεί.

Το Disaster Site βρίσκεται σε άλλη περιοχή της Αθήνας (Μεταμόρφωση), σε δεύτερο site της Εταιρίας. Το site αυτό είναι εξοπλισμένο με δικό του τηλεφωνικό κέντρο Siemens HighPath 4000 καθώς και με storage και esx infrastructure μικρότερων δυνατοτήτων από το κυρίως site. Ο χώρος μπορεί να στεγάσει πληθώρα agents. Τα sites είναι διασυνδεμένα μεταξύ τους και μέσω data connections που επιτρέπουν την μεταφορά και το replication δεδομένων από το main site, αλλά και μέσω E1 Voice Connections που ενώνουν τα δύο τηλεφωνικά κέντρα με το Siemens της εκεί πλευράς.

Τα δεδομένα των βασικών databases και infrastructures γίνονται replicated στο συγκεκριμένο site σε πραγματικό χρόνο.

Το disaster recovery plan συμπεριλαμβάνει τις απαιτούμενες ενέργειες με στόχο:

- Ενημέρωση προσώπων κλειδιών.
- Επάνδρωση θέσεων εργασίας στο disaster site.
- Ενεργοποίηση εξωτερικών συνεργατών για την επιπρόσθετη υποστήριξη του εγχειρήματος (υπάρχουν υπογεγραμμένα συμβόλαια υποστήριξης εντός 2 ωρών) .

- Ενημέρωση πελατών για τις απαραίτητες κινήσεις ώστε να γίνει η ανακατεύθυνση υπηρεσιών στο νέο site. (Πχ transfer τηλεφωνικών γραμμών στα κυκλώματα του νέου χώρου)

Ενδεικτικά αναφέρεται ότι έχει ελεγχθεί η διαδικασία για συγκεκριμένα μεγάλα έργα και για το σύνολο των δεδομένων/υπηρεσιών. Ο χρόνος ανάκαμψης είναι κάτω από μία ώρα για ένα έργο και κάτω από 4 ώρες για το σύνολο των λειτουργιών.

Η Εταιρεία έχει επιτυχώς σχεδιάσει και υλοποιήσει ανάλογα σχέδια για όλους τους πελάτες της. Τα σχέδια αυτά εξασφαλίζουν πραγματική αδιάλειπτη λειτουργία. Τα σχέδια αυτά έχουν δοκιμαστεί με επιτυχία.

Δεν έχει υπάρξει **ποτέ** περίπτωση διακοπής παροχής υπηρεσίας από την Εταιρεία.

Κτιριακές Εγκαταστάσεις

Οι κτιριακές εγκαταστάσεις της Εταιρείας παρέχουν όλα τα εχέγγυα για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών αλλά και για την καλύτερη δυνατή ασφάλεια των εργαζομένων, καθώς παρέχονται:

- Ελεγχόμενος μηχανισμός πρόσβασης (Access Control System)
- Ολοκληρωμένο σύστημα ανίχνευσης πυρός / καπνού
- Αίθουσες εκπαίδευσης (Training Rooms)
- Χώροι Ψυχαγωγίας (Break Rooms)
- Τεχνικός Ασφαλείας
- Γιατρός Εργασίας
- Αυτόνομος χώρος IT ελεγχόμενης πρόσβασης (Computer Room)
- Ολοκληρωμένα συστήματα αδιάλειπτης παροχής ηλεκτρικής ισχύος με χρήση ηλεκτροπαραγωγού ζεύγους (γεννήτριας 150 Kva.), 2 UPS συστήματα της APC της σειράς GALAXY 5000 100Kva το καθένα (Τεχνικά χαρακτηριστικά φαίνονται στο κείμενο **MGE Galaxy 5000 Brochure.pdf**) και αντικεραυνικής σύνδεσης με το δίκτυο της ΔΕΗ.

Σε επίπεδο εξοπλισμού τηλεφωνικής εξυπηρέτησης η εταιρεία μας στηρίζεται στο υπερσύγχρονο τηλεφωνικό κέντρο της AVAYA S8700, καθώς και στο σύστημα dialer Aspect Unified IP. Το τηλεφωνικό κέντρο παρέχει αξιοπιστία υψηλού επιπέδου 99,999% ακολουθώντας τις διεθνείς τυποποιήσεις και πρότυπα, καθώς:

- ο εξοπλισμός των κέντρων είναι redundant και duplicated, οπότε παρέχεται η δυνατότητα συνεχούς λειτουργίας, ακόμα και εάν κάποιο υποσύστημα αστοχήσει
- υποστηρίζεται η δυνατότητα αντικατάστασης ανταλλακτικών με το τηλεφωνικά κέντρα σε λειτουργία

Με αυτόν τον τρόπο παρέχεται η δυνατότητα συνεχούς λειτουργίας, ακόμα και εάν κάποιο υποσύστημα αστοχήσει και η δυνατότητα αντικατάστασης ανταλλακτικών με το τηλεφωνικό κέντρο σε λειτουργία.

Υπολογιστικός εξοπλισμός – Συστήματα

Σε επίπεδο υπολογιστικού εξοπλισμού η Εταιρεία διαθέτει υπερσύγχρονο εξοπλισμό νέας τεχνολογίας, ο οποίος παρέχει το υπόβαθρο για ταχεία ανάπτυξη και προσαρμογή στις απαιτήσεις του πελάτη. Έτσι, Υπάρχουν 8 esx κόμβοι που κάθονται πάνω σε αντίστοιχους blade servers της dell με δυνατότητα αναβάθμισης ανάλογα με τις απαιτήσεις των πελατών και του δυναμικού της εταιρείας. Συνεπώς οι κεντρικοί διακομιστές (servers) οι οποίοι αναλαμβάνουν να φέρουν εις πέρας τις σοβαρές απαιτήσεις της εταιρίας όπως:

- CTI Servers, ο οποίοι αναλαμβάνουν τη διασύνδεση των υπόλοιπων πληροφοριακών συστημάτων και το τηλεφωνικό κέντρο
- Application Servers, οι οποίοι παρέχουν την πλατφόρμα για μια σειρά από εφαρμογές (π.χ. CRM, IVR, Reporting, FAQ, …)
- Web – Proxy – E-mail Server, οι οποίοι παρέχουν στους εσωτερικούς χρήστες της εταιρείας τη δυνατότητα περιήγησης στο Διαδίκτυο και ανταλλαγής ηλεκτρονικής αλληλογραφίας
- Domain/Backup Domain Control Servers – File Server – Print Server, οι οποίοι εξυπηρετούν τους εσωτερικούς χρήστες του δικτύου της εταιρείας
- Database Servers, οι οποίοι αναλαμβάνουν τη φύλαξη και διαχείριση του συνόλου των ψηφιακών πληροφοριών της εταιρείας.
- Antivirus – Antispam Servers οι οποίοι αναλαμβάνουν την προστασία των συστημάτων και των θέσεων από κακόβουλες επιθέσεις.

είναι πάνω σε ένα κεντρικό esx cluster της vmware v3.5 το οποίο είναι πλήρως αναβαθμίσιμο και επεκτάσιμο. Έχει επιπλέον την δυνατότητα μίας δυναμικής διαχείρισης πόρων (cpus , memory) και με ενεργοποιημένη την δυνατότητα High Availability επιτρέπει ακόμα και την καταστροφή κόμβου χωρίς να έχουμε απώλεια δεδομένων ή διακοπή παραγωγής. Πληροφορίες για την εν λόγο τεχνολογία υπάρχουν στα κείμενα του φακέλου **VMware**

Για το Avaya οι δυνατότητες που υποστηρίζονται φαίνονται στο κείμενο **Avaya capacities.pdf** του φακέλου **AVAYA** ενώ του **Aspect** στο κείμενο **Aspect_UnifiedIP-Brochure.pdf** του φακέλου **ASPECT**

Τα δύο τηλεφωνικά κέντρα υποστηρίζουν πλήρως το πρότυπο VOIP με πρωτόκολλα λειτουργίας και g711 αλλά και g729 που περιγράφονται παρακάτω:

- G.711 - Pulse code modulation (PCM) of voice frequencies on an 64 kbps channel.
- G.729 - Coding of speech at 8 kbit/s using conjugate-structure algebraic-code-excited linear-prediction (CS-ACELP)

Η VOIP τεχνολογία μας δίνει την δυνατότητα να στείλουμε φωνή μέσα από τα τηλεφωνικά μας κέντρα σε οποιοδήποτε σημείο που έχει το ελάχιστο bandwidth των 8 kbits/sec.

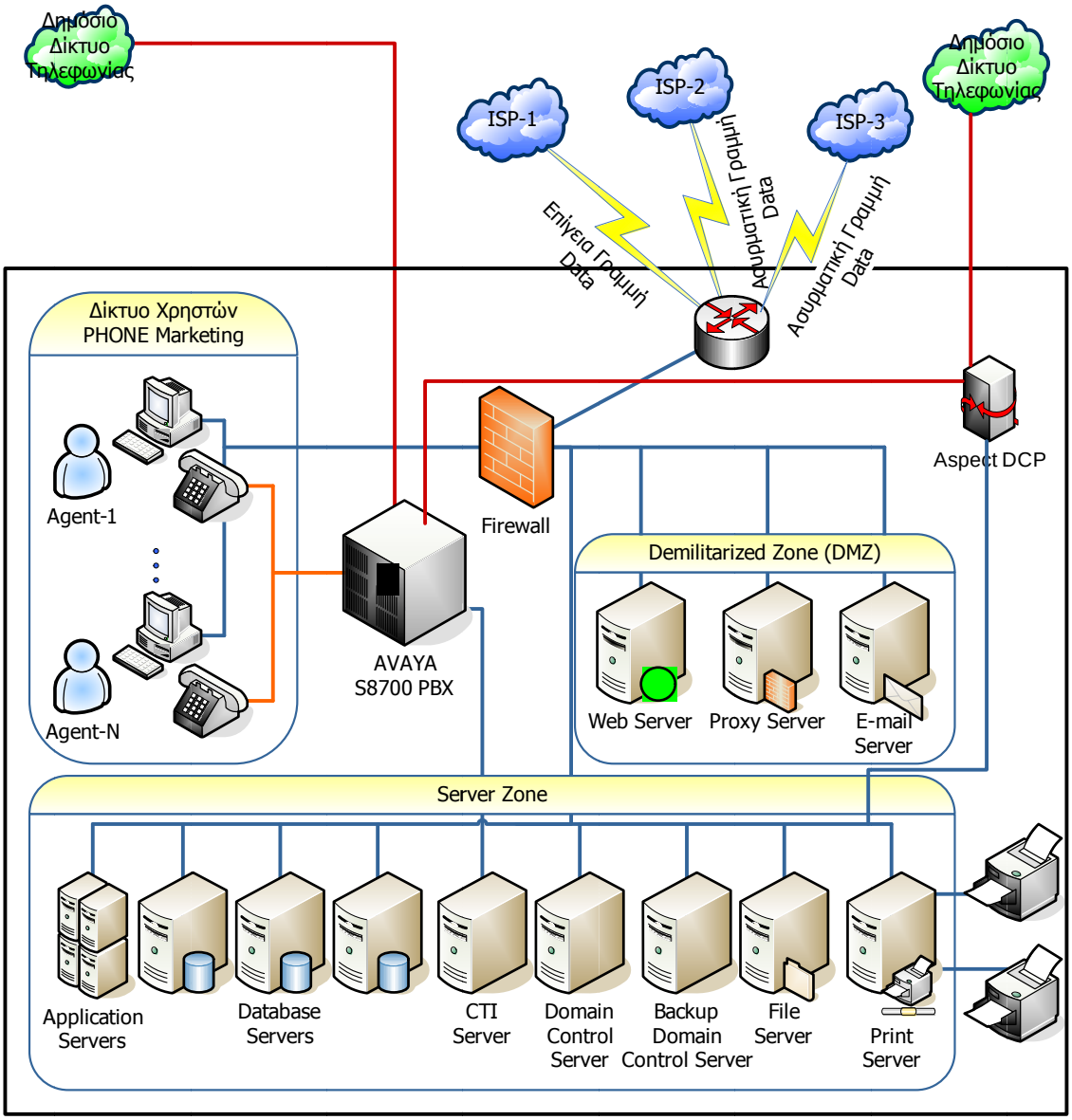
Επιπλέον πληροφορίες για τα δύο τηλεφωνικά μας κέντρα όπως Reporting περιγράφονται στους φακέλους που έχουμε προαναφέρει.

Διασύνδεση με το έξω κόσμο Internet - Telephony Providers

Η πρόσβαση στο Διαδίκτυο γίνεται μέσω τριών ανεξάρτητων μισθωμένων γραμμών πρόσβασης σε διαφορετικούς Internet Service Providers (ISPs) και ελέγχεται από κεντρικό σύστημα Astaro firewall της εταιρείας. Υπάρχει η δυνατότητα απομακρυσμένης διασύνδεσης στο εταιρικό περιβάλλον μέσω ipsec vpn ή pptp vpn με αυξημένη ασφάλεια.

Στον τομέα τηλεφωνικών συνδέσεων υπάρχουν διασυνδέσεις στα δύο τηλεφωνικά μας συστήματα με Ε1 γραμμές από τους 4 μεγαλύτερους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους της χώρας. Το πλήθος των Ε1 γραμμών φτάνει στο αριθμό των 40.

Στο επόμενο σχήμα φαίνεται η αρχιτεκτονική της υποδομής σε επίπεδο εξοπλισμού πληροφορικής και επικοινωνιών της εταιρείας.



Πρόσβαση σε εφαρμογές

Η πρόσβαση σε εφαρμογές γίνεται σε δύο επίπεδα.

- Σε agents που στεγάζονται μέσα στο κτήριο της εταιρείας.
- Σε agents που βρίσκονται εκτός και δουλεύουν απομακρυσμένα.
- Σε εξωτερικούς πελάτες μέσω σύνδεσης ipsec ή mpls vpn που κάνουν χρήση υπηρεσιών που στεγάζονται στα συστήματα της εταιρείας.

Η υλοποίηση της αποστολής του application περιεχομένου γίνεται με την χρήση Citrix - Xen servers και περιβάλλοντος που επιτρέπει την εμφάνιση μίας οποιαδήποτε εφαρμογής που τρέχει από τα συστήματα μας. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα το μειωμένο bandwidth και υπολογιστικής ισχύς από

πλευράς χρήστη καθότι οι εφαρμογές δεν τρέχουν πάνω στον client αλλά σε ένα virtual image που στέλνει ο Xen Server στον χρήστη, αλλά και το αυξημένο security που προσφέρει η τεχνολογία Citrix. Επιπλέον εκπαιδεύσεις προσωπικού μπορεί να προγραμματιστεί και να γίνει απομακρυσμένα μέσω του Citrix Conferencing Manager (αναλυτικότερες πληροφορίες παρουσιάζονται στο σχετικό παράρτημα με τα Τεχνικά Φυλλάδια). Η δε παρακολούθηση και επίλυση προβλημάτων που παρουσιάζονται μπορούν να λυθούν ως μίας έμφυτης δυνατότητας του Citrix (από Citrix presentation console) του shadowing με την οποία μπορούμε ανά πάσα στιγμή να έχουμε εικόνα στο τι βλέπει ο χρήστης.

1.1.8 Σχέσεις με Άλλες Εταιρίες

Η Εταιρεία είναι μέλος μιας επιχειρηματικής ομάδας εταιριών, οι οποίες δραστηριοποιούνται στο χώρο της παροχής υπηρεσιών επικοινωνίας. Τα μέλη της ομάδας αυτής είναι τα εξής:

- Executive SA
- Phonemarketing SA
- Hellas Phone SA

Συνολικά οι 3 εταιρίες απασχολούν πάνω από 900 άτομα προσωπικό, με κύκλο εργασιών πάνω από 14 MEuro, κατέχοντας ηγετική θέση στην Ελληνική αγορά.

Στην επιχειρηματική ομάδα αυτή η Executive κατέχει το 49% της Hellas Phone και η Hellas Phone με την σειρά της κατέχει το 80% της PhoneMarketing.

1.1.9 Κυρίως Πελατολόγιο

Το πελατολόγιο της Εταιρίας είναι ευρύτατο και περιλαμβάνει εταιρίες από διάφορους τομείς **(EUROBANK-ERGASIAS, ETE, OTE, COSMOTE, HELLENIC SEAWAYS, ONE WAY AE, ΚΩΤΣΟΒΟΛΟΣ, ATE BANK, ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ, ΟΑΣΑ, MERCEDES-BENZ, ON TELECOMS, ALTEC).**

2 ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΚΥΡΙΟΤΕΡΩΝ ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΩΝ ΕΡΓΩΝ

2.2 Κατάλογος κυριότερων αντίστοιχων έργων

Στον επόμενο πίνακα αποτυπώνονται αντίστοιχα έργα που έχει αναλάβει η εταιρεία μας.

Η βεβαίωση συνεργασία-δήλωση καλής εκτέλεση, παρουσιάζεται στην επόμενη παράγραφο.

Έτος	Επωνυμία Πελάτη	Υπεύθυνος Διαχείρισης	Περιγραφή Παρεχομένων Υπηρεσιών	Ετήσια Αξία Σύμβασης (€)	Ημερομηνία Έναρξης	Ημερομηνία Λήξης	Ποσοστό Συμμετοχής
2005 2006 2007 2008	**ΕΛΤΑ Ταχυμεταφορές**	Χρήστος Κωστούλας 210-6073043	Παροχή ανθρώπινου δυναμικού για τη διαχείριση του έργου των ταχυμεταφορών. Το προσωπικό μας παραλαμβάνει και παραδίδει τα αντικείμενα και τα έγγραφα μου μεταφέρονται από τις ταχυμεταφορές για λογαριασμό των πελατών ης. (μέσος όρος 100 – 150 άτομα)	1.200.000 €	Δεκέμβριος 2005	Πολλαπλές Συμβάσεις (22)	100%
2005 2006 2007	**COSMOTE**	Στράτος Αθανάσιος 210-2501009	Εισερχόμενες κλήσεις εξυπηρέτησης της γραμμής πληροφοριών καταλόγου **11831**. Μέσος όρος 300.000 κλήσεις ανά μήνα	600.000 €	Νοέμβριος 2005	Σε εξέλιξη Σύμβαση αορίστου χρόνου	100%
2005 2006 2007 2008	**Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος**	Δεσμευόμαστε από την σύμβαση και δεν μπορούμε να κοινοποιήσουμε τέτοιου είδους πληροφορίες.	Εισερχόμενες κλήσεις για ενημέρωση πελατών για προϊόντα της τράπεζας. Εξερχόμενες κλήσεις για προώθηση πιστωτικών καρτών, καταναλωτικών δανείων. Εξερχόμενες κλήσεις για ενημέρωση οικονομικών εκκρεμοτήτων σε μικρή καθυστέρηση. Μέσος όρος 380.000 κλήσεις ανά μήνα	600.000 €	2005	Σε εξέλιξη Σύμβαση αορίστου χρόνου	100%

Έτος	Επωνυμία Πελάτη	Υπεύθυνος Διαχείρισης	Περιγραφή Παρεχομένων Υπηρεσιών	Ετήσια Αξία Σύμβασης (€)	Ημερομηνία Έναρξης	Ημερομηνία Λήξης	Ποσοστό Συμμετοχής
2005 2006 2007 2008	**E.F.G EUROBAK**	Δεσμευόμαστε από την σύμβαση και δεν μπορούμε να κοινοποιήσουμε τέτοιου είδους πληροφορίες	Εισερχόμενες κλήσεις για την ενημέρωση των πελατών Ενημέρωση οικονομικών εκκρεμοτήτων σε μικρή καθυστέρηση. Διενέργεια εξερχόμενων κλήσεων σε μηνιαία βάση σε πελάτες της τράπεζας (cross sell) με στόχο την προώθηση των πιστωτικών καρτών της. Μέσος όρος 170.000 κλήσεις ανά μήνα	840.000 €	Οκτώβριος 2005	Σε εξέλιξη Σύμβαση αορίστου χρόνου	100%
2005 2006 2007 2008	**Hellenic Seaways**	Κάτσαρης Βασίλειος 210-4999100	Εξυπηρέτηση εισερχομένων κλήσεων για την πληροφόρηση και την ενημέρωση του κοινού σχετικά με τα δρομολόγια των πλοίων. Το τμήμα εξυπηρετεί έκδοση εισιτηρίων και On line χρεώσεις / πιστώσεις μέσω τράπεζας. Μέσος όρος 60.000 κλήσεις ανά μήνα	200.000 €	Απρίλιος 2004	Σε εξέλιξη Σύμβαση αορίστου χρόνου	100%
2006	**ΕΛΤΑ** **Data Entry Ταχυπληρωμών**	Δεσμευόμαστε από την σύμβαση και δεν μπορούμε να κοινοποιήσουμε τέτοιου είδους πληροφορίες	Διαχείριση του συστήματος καταχώρησης των δελτίων και των επιταγών των ταχυπληρωμών των ΕΛΤΑ. Καταχώριση των στοιχείων των επιταγών στα συστήματα των ΕΛΤΑ και λογιστική συμφωνία των αποτελεσμάτων.	200.000 €	Σεπτέμβριος 2006	Μάρτιος 2008	100%
2006	**ΕΛΤΑ** **Western Union**	Δεσμευόμαστε από την σύμβαση και δεν μπορούμε να κοινοποιήσουμε τέτοιου είδους πληροφορίες	Διαχείριση του συστήματος μεταφοράς χρημάτων της Western Union για λογαριασμό των ΕΛΤΑ.	84.000 €	Σεπτέμβριος 2006	Δεκέμβριος 2007	100%

Έτος	Επωνυμία Πελάτη	Υπεύθυνος Διαχείρισης	Περιγραφή Παρεχομένων Υπηρεσιών	Ετήσια Αξία Σύμβασης (€)	Ημερομηνία Έναρξης	Ημερομηνία Λήξης	Ποσοστό Συμμετοχής
2005 2006	**ALTEC Telecoms**	Κουτσογιάννης Π. 211-6872972	Εξερχόμενες κλήσεις εξυπηρέτησης πελατών. Μέσος όρος 5.000 κλήσεις ανά μήνα	80.000 €	Μάιος 2005	Σε εξέλιξη Σύμβαση αορίστου χρόνου	100%
2005 2006 2007 2008	**ΚΩΤΣΟΒΟ-ΛΟΣ Α.Ε.Β.Ε.**	Μιχάλης Παντελάκης 210-2891368	Ενημέρωση οικονομικών εκκρεμοτήτων σε μικρή καθυστέρηση (90 ημέρες +) που προέρχονται από αγορές καταναλωτικών αγαθών. Μέσος όρος 25.000 κλήσεις ανά μήνα	360.000 €	Μάιος 2002	Σε εξέλιξη Σύμβαση αορίστου χρόνου	100%
2007 2008	**ΟΑΣΑ**	Δεσμευόμαστε από την σύμβαση και δεν μπορούμε να κοινοποιήσουμε τέτοιου είδους πληροφορίες	Εισερχόμενες κλήσεις εξυπηρέτησης της γραμμής πληροφοριών δρομολογίων 185. Μέσος όρος 50.000 κλήσεις ανά μήνα	450.000 €	Αύγουστος 2007	Λήξη 2008	100%
2006 2007 2008	**ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ**	Δεσμευόμαστε από την σύμβαση και δεν μπορούμε να κοινοποιήσουμε τέτοιου είδους πληροφορίες.	Εισερχόμενες κλήσεις για ενημέρωση πελατών για προϊόντα της τράπεζας. Εξερχόμενες κλήσεις για προώθηση πιστωτικών καρτών, καταναλωτικών δανείων. Εξερχόμενες κλήσεις για ενημέρωση οικονομικών εκκρεμοτήτων σε μικρή καθυστέρηση. Μέσος όρος 380.000 κλήσεις ανά μήνα	800.000 €	2006	Σε εξέλιξη Σύμβαση αορίστου χρόνου	100%

Έτος	Επωνυμία Πελάτη	Υπεύθυνος Διαχείρισης	Περιγραφή Παρεχομένων Υπηρεσιών	Ετήσια Αξία Σύμβασης (€)	Ημερομηνία Έναρξης	Ημερομηνία Λήξης	Ποσοστό Συμμετοχής
2009	**UNICEF**	Δεσμευόμαστε από την σύμβαση και δεν μπορούμε να κοινοποιήσουμε τέτοιου είδους πληροφορίες.	Εισερχόμενες κλήσεις για τον τηλεμαραθώνιο για συλλογή και καταγραφή δωρεών από πολίτες ~ 20.000 μέσα σε μία μέρα	ΔΩΡΕΑΝ	2009	2009	100%
2005 2006 2007	**INFOTE**	Δεσμευόμαστε από την σύμβαση και δεν μπορούμε να κοινοποιήσουμε τέτοιου είδους πληροφορίες.	Εισερχόμενες κλήσεις εξυπηρέτησης της γραμμής πληροφοριών καταλόγου **11811**. Μέσος όρος 300.000 κλήσεις ανά μήνα	600.000 €	2005	Σε εξέλιξη Σύμβαση αορίστου χρόνου	100%
2009	**TELESONIC**	Δεσμευόμαστε από την σύμβαση και δεν μπορούμε να κοινοποιήσουμε τέτοιου είδους πληροφορίες.	Εισερχόμενες κλήσεις εξυπηρέτησης της γραμμής πληροφοριών καταλόγου **11890**. Μέσος όρος 600.000 κλήσεις ανά μήνα	1.300.000 €	2009	Σε εξέλιξη Σύμβαση αορίστου χρόνου	100%