

defacto call center GmbH
Am Pestalozziring 1 - 2
91058 Erlangen

Tel + 49 (0) 91 31.7 72.0
Fax + 49 (0) 91 31.7 72.25 42

info@defacto.de
www.defacto.de

defacto - Für wertvolle Dialoge

Die **defacto.gruppe** ist international tätiger Dialogmarketing- und CRM-Dienstleister und steht für Marken-Qualität, klare Serviceorientierung und hohe Mitarbeiterzufriedenheit. Die Kernkompetenzen Call-Center, Direktmarketing, Kreation, Marktforschung und Informationstechnologie ergänzen sich zu einem Verbund mit großer Leistungsbandbreite. 1989 mit Sitz in Erlangen gegründet, beschäftigt die Gruppe heute 850 Mitarbeiter an den Standorten Erlangen, Nürnberg und Istanbul. 2007 setzte defacto 52 Mio. Euro um. Langjährige Kunden der defacto.gruppe sind: ESPRIT, Audi, AOK Bayern, Citibank, E-Plus, Eprimo, OBI, Shell, Karstadt, Wöhrl, T-Mobile, KATAG Textilverband, S Direkt der deutschen Sparkassen, Warsteiner, Yves Rocher, Tele Columbus u.v.m.

Die defacto call center GmbH ist Teil der defacto.gruppe und Premiumdienstleister für komplexe Call-Center-Projekte. Sie steht für innovative technische Ausstattung, hochoptimierte Prozesse, sorgfältige Rekrutierung und durchdachte Gehaltspolitik für überdurchschnittlich qualifizierte Call-Center-Mitarbeiter. defacto übernimmt alle Call-Center-Aufgaben rund um aktive Kundenbindung und Servicedienstleistungen am Telefon sowie via E-Mail in 15 Sprachen. Mit Auszeichnungen wie TOP JOB 100 – die besten Arbeitgeber Deutschlands – und dem CallCenterForum Quality Award für Mitarbeiterorientierung werden wir regelmäßig für unsere Ausrichtung auf Qualität, Mitarbeiterzufriedenheit und -entwicklung belohnt. Mehr unter www.defacto-mitwischer.de

Unser Slogan „Wertvolle Dialoge für eine bessere Welt“ steht repräsentativ für unsere wertorientierte und auf Qualität ausgerichtete Unternehmensführung. defacto ist Premiumdienstleister und beweist dies nicht nur durch bessere Ergebnisse, bessere Qualität, bessere Beziehungen und Leistungsvielfalt, sondern auch durch soziale Verantwortung. defacto übernimmt Verantwortung für seine Tätigkeit, seine Mitarbeiter und für hilfsbedürftige Menschen regional und weltweit.

Wir bieten gemeinsam mit den anderen Unternehmen der defacto.gruppe folgendes Portfolio an Leistungen an:

.Analyse: Bestandskundenanalyse(aCRM).Prozessanalyse, Marktforschung, Verbal Identity

.Strategie & Konzeption: CRM- und Dialogstrategien, Customer-Care-Konzepte, Business Process Outsourcing, Kommunikationsstrategien, Database-Marketing

.Umsetzung: Call-Center-Lösungen, Direktmarketing-Services, Kreation, Datenbankentwicklung und -management, Management von Projekten und Prozessen