

Call center

21 settembre 2012

È costituito da un insieme di infrastrutture di telecomunicazione, supporti informatici e risorse umane organizzati per gestire in modo efficace ed efficiente le chiamate telefoniche in entrata e in uscita da una determinata organizzazione.

L'attività di un call center è svolta principalmente da operatori specializzati che, utilizzando telefono e computer, interagiscono con l'esterno effettuando o ricevendo chiamate per gestire diversi servizi quali ad esempio fornitura di informazioni, assistenza alla clientela, prenotazioni, attività di vendita.