

Tisková zpráva

Komunikace v případě krize je důležitá, Conectart pomohl vydavatelům deníků

Praha, 28. února 2018 - Vydavatelské společnosti postihla v lednu krize s doručováním novin předplatitelům. Příčinou byl přechod k novému distributorovi tisku, od České pošty k PNS, která neměla zajištěn dostatek doručovatelů. Nedoručení novin desítkám tisíc předplatitelů v ČR způsobilo zahlcení zákaznických linek. Conectart poskytl vydavatelstvím při řešení situace 40 operátorů.

Vydavatelské domy VLTAVA LABE MEDIA a.s., Economia a MAFRA oslovily společnost Conectart, jednoho z největších poskytovatelů služeb kontaktních center, aby jim pomohl v nastalé situaci s vyřizováním stížností a dotazů volajících zákazníků. Mediální domy neměly pro vzniklou krizi dostatečnou kapacitu operátorů a počet neodbavených hovorů převyšoval počet odbavených, což mohlo významně ovlivnit pozitivní vnímání zákazníků.

V každé krizové situaci je obzvláště důležité nepřestat se zákazníky komunikovat a k řešení problému přistupovat profesionálně, proklientsky a v co možná nejkratším možném čase. „*Díky propojenosti našich technologií a dostatečným kapacitám operátorů jsme schopni v takových situacích velmi pružně reagovat a během pár dní zajistit klientovi technické propojení, vyškolení operátorů a následně spustit odbavování hovorů v našem call centru,*“ komentuje situaci Petr Studnička, ředitel společnosti Conectart. Celkem Conectart poskytl výše uvedeným společnostem 40 operátorů, kteří jsou přímo specialisty v oblasti péče o zákazníky.

„Conectart velmi rychle reagoval na naši situaci a dokázal nám takřka na počkání zajistit opravdu kvalitní služby zákaznické linky. Díky tomu se nám podařilo odbavit mnohonásobně více hovorů, než bychom zvládli vlastními silami. Navíc musím ocenit velmi dobré komunikační schopnosti operátorů, věřím, že jejich zásluhou jsme dokázali zmírnit dopady krize ve vnímání zákazníků,“ hodnotí spolupráci Josef Moravec, ředitel distribuce VLTAVE LABE MEDIA a.s.

Profesionální call centra používají nejmodernější technologie. V rámci jejich provozu je vše, od systémů po jednotlivé operátory, nastaveno velmi flexibilně. Profesionální call centra tak mohou na krizové situace reagovat mnohem pružněji než velké společnosti a korporace, kde veškeré změny podléhají určitým procesům a nejdou urychlit.

Během krizové situace s distribucí tisku ve velké míře lidé volali přímo na linku 1188, kterou rovněž provozuje Conectart. Linku 1188 lidé často využívají pro zjišťování informací v krizových situacích, např. v případě výpadků elektrické energie, výpadků mobilních sítí, problémů ve veřejné dopravě apod. I díky těmto zkušenostem a různorodosti řešených požadavků jsou operátoři v Conectartu velmi rychle schopni odbavovat projekt pro kteréhokoliv klienta.





Kontakt pro média:

Barbora Tillová

Manažer komunikace

Conectart s.r.o.

(+420) 728 185 630

barbora.tilova@conectart.cz

Conectart již více než 10 let poskytuje komplexní služby kontaktního centra českým a slovenským zákazníkům. Ve svém portfoliu má řadu významných společností, například Českou spořitelnu, MND, AmRest nebo SAZKA mobil. Conectart vznikl spojením společností Informační linky a Direct Communication. V roce 2017 akvíroval další kontaktní centrum Quality Brands. Sloučením těchto společností vznikl jeden z největších operátorů v oblasti „Business Process Outsourcing“ (BPO) v České republice, kde v současné době pracuje téměř 700 zaměstnanců. Společnost Conectart s.r.o. je členem investiční skupiny KKCG.



Conectart s. r. o.

K Žižkovu 851/4 | 190 00 Praha 9-Vysočany | info@conectart.cz | www.conectart.cz