

TISKOVÁ ZPRÁVA

I malé firmy si mohou pořídit call centrum. Conectart nově nabízí Inboundové balíčky

Praha, 23. dubna 2018 - Conectart přichází s novým řešením pro malé a střední firmy, které si nemohou dovolit provozovat vlastní zákaznickou linku a call centrum. Tato služba je sestavena na míru, pro potřeby každé firmy. V rámci Inboundového balíčku klient získává obsluhu linky profesionálními operátory, vedené zkušeným supervizorem, kompletní reporting a monitoring hovorů a audit kvality. Cena balíčku služeb se pohybuje již od 15 tisíc korun měsíčně a odvíjí se od počtu odbavených požadavků, ať už se jedná o příchozí či odchozí hovor, email, zpracovaný chat nebo zprávu na Facebooku. Conectart poskytuje tzv. multikanálovou komunikaci, dokáže tedy obsloužit zákazníky bez ohledu na to, jaký způsob komunikace využijí. Firmám odpadnou nejen zbytečné náklady navíc, ale i starosti o výběr, zaškolení a vedení lidí.

Zákaznické služby jsou dnes již nutností a týkají se i menších firem, e-shopů, start-up projektů. V dnešní vysoké konkurenci vyhrává ten, kdo reaguje rychle, má na výběr větší počet možností, jak firmu kontaktovat a umí přesvědčit zákazníka o kvalitách zboží či služeb. Firmy si většinou najímají jednoho, dva lidi, kteří se plně věnují zákaznickému servisu. V průměru za jednoho takového operátora zaplatí v superhrubé mzdě přes 30 tisíc. Druhou možností je tyto služby outsourcovat a využít služeb profesionálního kontaktního centra.

„Díky tomu, že máme vysoké kapacity, které můžeme mezi projekty různě rozložit, jsme schopni nabídnout služby operátora malým a středním firmám v rámci nově vytvořeného balíčku. Firmy si vlastně koupí služby zákaznického centra a ušetří tak desetitisíce za náklady na jeho zřízení a lidské zdroje,“ říká Petr Studnička, ředitel Conectartu.

Pro firmy je přirozené najmout si odborníky na finance, účetnictví nebo marketing. Téměř nikdo se ale moc intenzivně nevěnuje oblasti komunikace, u které je snadné nabýt dojmu, že komunikovat přece umí každý a není tedy třeba se jí nějak speciálně věnovat, natož ji například zastřešovat u externí firmy. *„Je škoda, jak je komunikace se zákazníky podceňovaná, naši klienti si často ani neumí představit, jakých výsledků mohou odbornou a kvalitní komunikací získat. Je za tím spousta práce, péče, vyhodnocování, ale přináší to vyšší zákaznickou spokojenost, větší úspěšnost retencí a zvýšení prodejů,“* dodává Petr Studnička.





Ve zvyšování úspěšnosti komunikace také pomáhají nové technologie, které Conectart na projekty nasazuje, jako např. Speech To Text, které dokáže analyzovat hovory, vyhodnocovat kvalitu, odhalovat příčiny nespokojenosti zákazníků nebo určit nevyužitý potenciál pro vyšší prodejnost produktů.

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 SAZKAmobil. 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