

Tisková zpráva  
20. 9. 2024

## Během povodní stoupla poptávka po zákaznických linkách v některých segmentech až o 30 %

Během živelných pohrom, jako byla nedávná bouře Boris, stoupá zájem o zákaznické linky, zejména u energetických společností, kde poptávka vzrostla až o 30 %. Češi se i v těchto kritických situacích stále spoléhají na osvědčené služby, jako je například informační linka 1188, která zaznamenala nárůst zájmu o 6,8 %. Bouře Boris přinesla rozsáhlé záplavy a škody na majetku, po nichž mnoho domácností zůstalo bez proudu a přístupu k internetu, což vedlo ke zvýšenému tlaku na telefonické linky.

K většímu vytížení zákaznických linek dochází tradičně ve chvílích, kdy jsou lidé odkázáni pouze na telefonní signál, protože kvůli výpadkům elektřiny nebo záplavám často ztrácejí přístup k internetu. V těchto kritických situacích, kdy online komunikace není možná, se stávají telefonické linky jediným prostředkem pro nahlášení škod a získání potřebných informací nebo samotné pomoci.

Bouře Boris zasáhla zejména energetický sektor, který se musel vyrovnat s desítkami tisíc výpadků a škod na elektrické infrastruktuře. Společnost Conectart, která poskytuje podporu několika energetickým firmám, zaznamenala během těchto dnů nárůst hovorů o 28,3 %. Pojišťovny hlásí zatím jen mírný nárůst požadavků, nicméně očekává se, že s ústupem vody a po prvotní obhlídce škod zájem dále poroste.

Conectart je na takové krizové situace plně připraven a nabízí flexibilní kapacity, které se dokážou pružně přizpůsobit rostoucímu počtu volání. „Naše kapacity operátorů jsou velmi flexibilní a v případě enormní poptávky jsme schopni nasadit další týmy operátorů, tak aby zákaznické linky zůstaly dostupné a všichni volající byli co nejrychleji odbaveni,“ uvedl **generální ředitel společnosti Conectart Petr Studnička**. Tato schopnost pružně reagovat na zvýšenou poptávku je klíčová zejména v období, kdy lidé potřebují rychlou pomoc a řešení.

Po návratu domů většina lidí hlásí pojistné události po zjištění rozsahu škod. Co si připravit před návštěvou pojišťovny nebo telefonátem? Mějte u sebe:

- Číslo pojistné smlouvy a osobní doklady (občanský průkaz)
- Fotodokumentaci vzniklých škod (pokud ji máte k dispozici)
- Záznamy o předchozí komunikaci s pojišťovnou



**Kontakt pro média:**

Mgr. Martin Šemík  
PR agentura Surikata PR s.r.o.  
[martin.semik@surikatapr.cz](mailto:martin.semik@surikatapr.cz)  
+420 731 472 400

**Conectart**

*Conectart již více než 10 let poskytuje komplexní služby kontaktního centra českým i zahraničním zákazníkům. Svá call centra má aktuálně v několika českých, slovenských a polských městech. Ve svém portfoliu má řadu významných společností, například Samsung, Vodafone, Innogy, ČSOB pojišťovnu, 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 největší poskytovatel služeb v oblasti „Business Process Outsourcing“ (BPO) v České republice, kde v současné době pracuje přes 1 500 zaměstnanců. Společnost Conectart a.s. patří do portfolia fondu GPEF III ze skupiny Genesis Capital. Více na [www.conectart.cz](http://www.conectart.cz)*

