

**Tisková zpráva**  
**27. 5. 2019**

## **Conectart hlásí v meziročním srovnání 57% nárůst obratu**

**Obratem 329 milionů korun skončilo v roce 2018 hospodaření společnosti Conectart, největšího a nejrychleji rostoucího kontaktního centra v ČR. V porovnání s předchozím rokem jde o nárůst 57 %. Stojí za ním organický růst i úspěšně realizované akvizice. Výsledky ukazují sílící poptávku po službách callcenter, progres zažívají nehlasové komunikační kanály klientů v podobě webchatů, whatsappu nebo emailu.**

Zatímco v roce 2017 dosáhl Conectart obratu ve výši 210 milionů korun, v minulém roce už to bylo o 119 milionů korun více. Z jedné poloviny jde o organický růst, k druhé přispěly akvizice. Meziroční výsledky ukázaly, že sílí poptávka po službách zajištění zákaznické péče, kam spadají zákaznické linky a zákaznická kontaktní centra. V současné době vzrostl podíl nově poptávaných služeb v této oblasti z původních 34 % na 53 %.

*„Předpokládáme, že tento trend bude pokračovat. Firmy hledají způsob, jak zajistit výjimečnou zákaznickou péči za optimální náklady. A zde hrají stabilní poskytovatelé outsourcingu kontaktních center nenahraditelnou roli. Svůj význam má i nedostatek pracovníků zákaznických linek, který se začíná u některých firem projevovat. Ty pak hledají řešení u kontaktních center s velkou kapacitou jako je Conectart. Kontaktní centrum zajišťuje nejen provoz celého kontaktního centra, ale hlavně je schopno se snadno vyrovnávat s dynamicky se měnícím počtem hovorů, emailů, chatů, během pracovního dne,“* komentuje Petr Studnička, generální ředitel společnosti Conectart.

Z aktuálních statistik vyplývá, že určitý boom zažívají nehlasové interakce typu emaily a chaty. V prvním kvartálu 2019 došlo k nárůstu jejich počtu v zákaznických centrech z původních 9,7 % na 13,1 %. Tento posun je podle Petra Studničky způsoben několika vlivy: *„Prvním z nich je obecný posun zákazníků směrem k většímu využívání nehlasové komunikace, jako jsou webchaty, whatsapp, email. Významný vliv má ale skutečnost, že moderní kontaktní centra zpracovávají požadavky zákazníků v kvalitním omnichannel prostředí, jež jednak zjednodušuje práci agentům a tím minimalizuje chybovat, ale hlavně dovoluje vyřešit požadavky zákazníků rychle a hladce, a tím výrazně zlepšuje zákaznickou zkušenost,“* vysvětluje Petr Studnička.

V současné době pracuje v Conectartu přes 1000 pracovníků, což je téměř o 50 % více než vloni. Úspěšné období potvrzuje i rostoucí síť poboček, díky níž může Conectart lépe využívat specifika lokálních trhů práce a snadněji plnit kapacitní požadavky partnerů. V roce 2018 se podařilo otevřít novou pobočku v Hradci Králové, v současné době tak Conectart funguje v celkem 6 lokalitách.

*„Na trhu v české republice bývá oblast outsourcingu kontaktních center dlouhodobě podceňována hlavně z hlediska kvality poskytovaných služeb. Conectart je v této oblasti průkopníkem změny. Inspirujeme se hlavně na britském a německém trhu, které považujeme v evropském kontextu za nejrozvinutější hlavně v oblasti úrovně poskytované zákaznické péče, důrazem na preciznost a procesní řízení. Naše aktivity a poskytování služeb zákazníkům na těchto trzích pak zúročujeme v poskytování služeb doma v Čechách. Z tohoto pohledu je na českém trhu stále velký potenciál k růstu“, uzavírá Studnička*

**Kontakt pro média:**

Barbora Tillová  
Manažer komunikace  
Conectart s.r.o.  
(+420) 728 185 630  
[barbora.tillova@conectart.cz](mailto:barbora.tillova@conectart.cz)

Conectart již více než 10 let poskytuje komplexní služby kontaktního centra českým i zahraničním 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.