

Tisková zpráva
9. 12. 2018

Předvánoční provoz posilují nejen doručovatelé balíků, ale i call centra

V těchto dnech eskaluje sezóna přepravních a doručovacích společností. Tržby překonávají loňský rok a přitom prodejci na internetu vrchol teprve očekávají. Problematické doručování a chybějící lidskou sílu v letošním roce největší prodejci řeší přidáním alternativami doručovacími kanály, jakými jsou například doručovací boxy nebo nové výdejny. Blížící se Vánoce ale pocítují i jiné profese – operátoři, zvláště ti v call centrech prodejců, přepravců i doručovatelů. Co znamenají Vánoce pro ně?

Málokdo by si myslel, že budou zákazníci řešit své problémy ještě na Štědrý den, ale opak je pravdou. Například na infolinku 1188, která vyhledává a poskytuje nejrůznější informace, bylo minulý rok na Štědrý den uskutečněno okolo 2000 hovorů. Zhruba stejný počet byl na ostatních linkách, které call centrum spravuje pro své partnery. Zákazníci se snaží prostřednictvím call center nejčastěji získat informace o stavu své zásilky, některé firmy ale mají i přímé reklamační linky.

Ty jsou pak často těsně před Štědrým dnem kapacitně zahlcené a kolabují. Jeden z největších provozovatelů call center v ČR, společnost Conectart s tím má bohaté zkušenosti. Někteří z velkých hráčů se na ně obrací ve chvílích, kdy jejich call centra čelí neúnosnému náporu a nezvládají. *„Jsme v této oblasti velmi flexibilní, coby externí call centrum zajistíme provoz během několika hodin. Pro některé firmy překlápíme call centrum jen na konkrétní čas nebo část dne, kdy jim chybí lidé nebo je potřebují na jinou práci. Každoročně pro firmy zajišťujeme provoz i na Štědrý den, v call centrech máme přes svátky zhruba 50 operátorů, kterým do práce připravíme jak salát, tak i řízky. I když je více práce, snažíme se stále udržovat příjemné pracovní prostředí a podmínky, takže nesmí chybět vánoční výzdoba, cukroví nebo vánočky,“* upřesňuje Petr Studnička, generální ředitel společnosti Conectart, jednoho z největších poskytovatelů služeb externího kontaktního centra v Česku.

Ihned po Štědrém dnu se pak na call centra obrací opět velké množství lidí a řeší například možnost výměny nevyhovujícího vánočního dárku nebo řadu dalších dotazů souvisejících

s montáží, nastavením nebo seřízením produktu. „I zde nabízíme téměř okamžité řešení. Díky našim dlouholetým zkušenostem dokážeme skloubit tradiční i moderní způsoby komunikace tak, abychom našim zákazníkům i v těchto exponovaných obdobích vždy poskytli služby profesionálního externího kontaktního centra. Ovšem, pokud by od nás nějaký klient chtěl obvolávat databáze s komerční nabídkou, odmítli bychom ho, aktivní oslovování přes svátky z etických důvodů neděláme,“ dodává Studnička.

Češi si nákupy přes internet oblíbili, nějaký dárek na síti loni nakoupilo více než 82 % české internetové populace. V loňském předvánočním období Češi utratili v internetových obchodech přes 38 miliard korun, což je téměř dvakrát víc než ve stejném období před třemi lety. Asociace pro elektronickou komerci (APEK) odhaduje, že letošní rok bude ještě silnější.

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 i zahraničním 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.

