

Tisková zpráva
8. 4. 2019

Conectart rozšiřuje své klientské portfolio o Vodafone

Jedno z největších call center, společnost Conectart v České republice zahajuje novou spolupráci s firmou Vodafone. Od ledna přebralo kontrolu nad kompletním zákaznickým servisem mobilního operátora. Stěžejním cílem bude zajistit co nejkvalitnější péči o zákazníky, kterých se měsíčně na zákaznické centrum obrací zhruba 21 tisíc.

„Spolupráce s předními a významnými společnostmi, jako je Vodafone, si velmi vážíme, protože upevňuje naši pozici na trhu a podporuje naši dlouhodobou strategii – být lídrem v oblasti kontaktních center nejen v Česku, ale i v Evropě. Chceme, aby zákazníci nepociťovali žádnou změnu, respektive pouze tu pozitivní. Vše by mělo fungovat rychleji a efektivněji. Pevně věřím, že díky tomu budeme pro Vodafone spolehlivým partnerem,“ přibližuje Petr Studnička, generální ředitel společnosti Conectart.

Pod projekt Vodafone spadá celkem 62 pracovníků, kteří měsíčně vyřídí přibližně 21 000 příchozích hovorů společně s dalšími požadavky. Starají se o zákazníky od dobíjecích karet, přes běžné dotazy týkající se vyúčtování nebo nastavení služeb, až po péči o klíčové firemní klienty. Celkem 38 agentů obsluhuje příchozí linku péče o zákazníky. Dalších 9 agentů má na starosti back office. Jednotky operátorů potom proaktivně komunikují s možnými budoucími klienty. V neposlední řadě je součástí spolupráce obsluha prodejního eShop chatu, který 2 agenti Conectart zajišťují exkluzivně jako jediní ve Vodafone.

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 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.



