

Tisková aktualita
17. 3. 2020

Linky hygienických stanic a 1212 nezvládají, lidé hledají informace jinde

Přetížené linky hygienických stanic v posledních dnech kapacitně nezvládají dotazy volajících, ti zkouší informace získat jinde. Další možností by měla být k tomuto účelu zřízena informační linka 1212, bohužel ale ani tam se kapacitně nápor tazatelů nedaří zvládnout. Volající se tak obrací na telefonní číslo 1188. Za poslední týden provozovatel linky, společnost Conectart, zaznamenala dokonce 400% nárůst telefonátů. Operátoři tak musí nyní vyřídit i přes 10 000 hovorů denně.

Telefonní služba 1188 funguje na českém trhu již od roku 2007, k dispozici je 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce a v běžném režimu odbaví kolem dvou a půl tisíců telefonátů denně. Se zaváděním vládních opatření se na linku ale čím dál častěji začali obracet volající s dotazy týkající se koronaviru. „*Ještě před týdnem jsme vysvětlovali, co to je za vir, jak se přenáší a jaká jsou nejlepší preventivní opatření. Postupně se na nás ale začali obracet i zoufalí volající, kteří byli v rizikové oblasti, mají příznaky, ale nemohou se už několik dní dovolat na linky k tomu určené. V posledních dnech se dotazy nejčastěji týkají karantény a interpretace rozhodnutí vydaných Vládou ČR,*“ vysvětluje Petr Studnička, generální ředitel společnosti Conectart.

Operátoři ale volajícím odpovídají i na dotazy týkající se nedostatku roušek, jejich možné náhrady nebo radí s výrobou vlastních. Četně vyvrací přenos viru ze zvířete na člověka a opačně nebo vysvětlují opatření související s karanténou. Částečně tak suplují státem zřízenou linku 1212, s níž ale od začátku spolupracují a vzájemně si vyměňují podstatné informace. Na druhou stranu je právě linka 1188 nejdéle fungující službou na českém trhu a za dobu její existence operátoři odbavili téměř 50 milionů hovorů a nashromáždili neuvěřitelné množství dotazů a žádostí, k nimž mají zpracované odpovědi z relevantních a ověřených zdrojů.

„Jsme přesvědčeni, že infolinky mají velice důležitou roli nejen v běžném provozu, ale i v těchto krizových situacích. Běžný zákazník nebo občan nechce v těchto chvílích komunikovat s chatbotem. Operátor musí být proškolený i v tom, jak má s volajícím hovořit, pokud je rozrušený nebo agresivní. To chatboty ani jiné technologie zatím nezvládají. Současně jsme velice rádi, s jakou důvěrou se na nás Češi obrací. V případě potřeby jsme schopní kapacitu linky ještě násobně navýšit,“ dodává nakonec Studnička.



Fotografie v tiskové kvalitě naleznete zde: <http://bit.ly/ConectartIllustracni>

Kontakt pro média:

Barbora Tillová

Marketingová ředitelka

Conectart s.r.o.

(+420) 728 185 630

barbora.tilova@conectart.cz



Conectart s. r. o.

K Žižkovu 851/4 | 190 00 Praha 9-Vysočany | info@conectart.cz | www.conectart.cz