

Tisková aktualita
1. 12. 2021

Společnost Conectart v listopadu bodovala hned na třech prestižních soutěžích kontaktních center

Největší tuzemský provozovatel call center, společnost Conectart, má za sebou z pohledu soutěžních úspěchů rekordní měsíc. Ve dvou českých a jedné evropské soutěži, které se věnují projektům kontaktních center, firma obsadila hned pětkrát některou z medailových příček. Mezi oceňovanými projekty bylo například Smart IVR pro společnost Samsung Electronics nebo informační podpora při Sčítání lidu 2021.

Na začátku listopadu se v rámci konference asociace ADMEZ konala již tradiční soutěž call center. Společnost Conectart zde získala hned tři ocenění. S projektem Sčítání 2021 se v kategorii Klient umístila na druhém místě. „Vzhledem k tomu, že se jednalo o historicky první elektronické sčítání lidu v České republice, byla to pro nás velká výzva. Informační podpora ze strany Conectartu pro nás byla velice důležitá a s výsledkem jsme velmi spokojeni. Samozřejmě máme velkou radost i z toho, že oborová porota náš projekt vybrala a ocenila,“ říká **Jolana Voldánová, tisková mluvčí Sčítání lidu 2021.**

Asociace ADMEZ rovněž ocenila třetím místem operátorku Petru Boumovou v kategorii Osobnost kontaktního centra. Další třetí místo, tentokrát v kategorii Technologie, obsadil Conectart se svým projektem automatizovaného hlasového rozcestníku Smart IVR pro zákaznickou linku značky Samsung. Tento nástroj je postaven na unikátní umělé inteligenci, dokáže reagovat na aktuální obsazenost linky, získávat od zákazníků potřebné informace a řadu problémů či dotazů se zákazníkem i rovnou vyřešit. Výrazně tak zefektivňuje práci kontaktního centra.

Smart IVR přinesl Conectartu také první místo v kategorii Business Inovation soutěže ABSL Diamonds 2021. V této soutěži se již osmým rokem oceňují české inovativní projekty v oboru podnikových, IT a zákaznických služeb. „V letošním roce se v nominovaných projektech snoubila mimořádná vyspělost a inovace,“ vyjmenovává **Jonathan Appleton, ředitel asociace ABSL.** „V podstatě to zrcadlí trend, který nastolila pandemie koronaviru. Řada společností své aktivity překlopila do on-line prostředí, právě kontaktní centra sehrála při tomto transferu klíčovou roli.“

Jako poslední se letos v Londýně konal již 21. ročník European Contact Centre & Customer Service Award, nejdéle běžící a největší soutěže v komunikačním odvětví. Zde obsadil Conectart třetí příčku v kategorii Best Cross-Functional Collaboration, a to opět za projekt Sčítání 2021. „Všech cen, které jsme získali, si velice vážíme, bez rozdílu. Radost máme ale především z toho, že se jedná o ceny za technologie a inovace,“ říká **Petr Studnička, generální ředitel společnosti Conectart.** „Inovace procesů a automatizace pomocí umělé inteligence je směr, kterým se určitě budeme ubírat i v budoucnu. Všechna ocenění jsou pro nás také potvrzením, že jde o projekty konkurenceschopné v prostředí celé Evropy, což nám může otevírat dveře i na nové trhy.“

Kontakt pro média:

Mgr. Martin Šemík
PR agentura - Surikata PR s.r.o.
martin.semik@surikatapr.cz
+420 731 472 400

Conectart

Conectart již více než 10 let poskytuje komplexní služby kontaktního centra českým i zahraničním zákazníkům. Ve svém portfoliu má řadu významných společností, například Samsung, Vodafone, MND, Českou spořitelnu, AmRest nebo SAZKA mobil. Conectart vznikl spojením společnosti Informační linky a Direct Communication. V roce 2017 akvizoval 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 1 000 zaměstnanců. Společnost Conectart s.r.o. patří do portfolia fondu GPEF III ze skupiny Genesis Capital. Více na www.conectart.cz

