

**Tisková zpráva**  
**11. 7. 2019**

## **Samsung otevřel moderní kontaktní centrum, provozuje ho firma Conectart**

**Ve čtvrtek 11. července proběhlo v Hradci Králové slavnostní otevření nového kontaktního centra společnosti Samsung. Kompletní komunikaci se zákazníky v něm zajišťuje firma Conectart. Centrum o rozloze 463 m<sup>2</sup> disponuje řadou moderních technologií nebo prostorem, ve kterém mají operátoři k dispozici veškerou produktovou nabídku Samsung, mohou tak při řešení problémů se zákazníkem postupovat krok za krokem a mít fyzicky k dispozici stejný produkt. V nově otevřeném centru, jehož rekonstrukce se vyšplhala téměř na 5 milionů korun, funguje 40 pracovních míst.**

Otevření se účastnili zástupci již zmíněných společností. Za Samsung to byli Jinwook Heo, Head of European Customer Services Office, Seung Joo Shin, President of Samsung Electronics Czech and Slovak, Bruce Cho, Business Manager, Customer Services Czech, Slovakia, Hungary a Jan Procházka, Head of Customer Services Czech and Slovak. Za společnost Conectart její generální ředitel Petr Studnička.

*„Kontaktní centrum funguje v nonstop režimu 24/7. Nonstop podpora mobilních produktů na kontaktním centru je globální projekt, od něhož si slibujeme zvýšení zákaznické spokojenosti a neustálou dostupnost. Vybavili jsme ho nejmodernějšími technologiemi a v rámci „Experience zóny“ jsou dostupné i všechny produkty Samsung, které jsou operátorům k dispozici,“* komentuje **Jan Procházka**, Head of Service, Samsung Electronics Czech and Slovak.

Kontaktní centrum v Hradci Králové je jedním z prvních v rámci zastoupení Samsung v jednotlivých zemích, které kromě klasických kanálů jako telefon, email, webchat poskytuje podporu i přes WhatsApp aplikaci. Služba má mezi zákazníky velký ohlas, měsíčně na ní bez výrazné marketingové podpory zaznamenávají agenti přes 400 interakcí. Vedle toho kontaktní centrum poskytuje podporu prostřednictvím všech běžných kanálů (hovory, chat, email) a je schopné se po souhlasu zákazníka vzdáleně připojit na téměř všechna mobilní zařízení a TV. Specialisté tak tímto způsobem mohou zákazníkům velmi pohodlně nastavit vše, co potřebují.

V rámci tohoto kontaktního centra zajišťuje Conectart rovněž dedikované linky pro uživatele prémiových zařízení (Moje Galaxy, Moje QLED, Moje Samsung Domácnost). Poskytují rychlejší

přístup a zároveň prémiový servis. Takoví zákazníci mají k dispozici při reklamaci produktů například bezplatnou návštěvu dedikovaného Samsung technika u sebe doma, instalaci a zapojení vybraných produktů po zakoupení zdarma nebo vyzvednutí a odvezení jejich porouchaného mobilního zařízení kdekoli v České nebo Slovenské republice na autorizovaný servis.

Dalším kanálem, který bude brzy spuštěn na oficiálním e-shopu Samsung, je e-promoter řešení nazvané Samsung Expert. Jedná se o službu, jež zákazníkovi pomáhá vybrat si správný produkt. Takový, který skutečně chce a potřebuje. Samsung Expert zjišťuje, na co zákazník bude zařízení používat a na základě informací od zákazníka doporučí ideální model nebo poradí i s výběrem vhodného příslušenství.

*„V kontaktním centru máme specialisty, kteří musí zvládat obsluhu všech kanálů. Aby zákaznická péče probíhala opravdu bez problému, máme tu i Technického trenéra, který je celý den operátorům k dispozici pro řešení složitějších otázek. Průměrně hovor se zákazníkem kompletně vyřešíme do 6 minut, na emaily odpovídáme do 24 hodin a od systému 24/7 si slibujeme další zkrácení. Výkonnostně se dlouhodobě řadíme k TOP 3 nejlepších kontaktních center v rámci evropských zastoupení společnosti Samsung a dovoluji si tvrdit, že tím pádem i mezi TOP technologická kontaktní centra na světě,“* dodává **Petr Studnička**, generální ředitel společnosti Conectart.

**Fotografie v tiskové kvalitě ke stažení budou přidány po oficiálním otevření kontaktního centra a naleznete je zde: <http://bit.ly/KontaktniCentrumSamsungConectart>**

**Kontakt pro média:**

Barbora Tillová  
Manažer komunikace  
Conectart s.r.o.  
(+420) 728 185 630  
[barbora.tilova@conectart.cz](mailto: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, Samsung, 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 Outsourcingu“ (BPO) v České republice, kde v současné době pracuje téměř 1000 zaměstnanců. Společnost Conectart s.r.o. je členem investiční skupiny KKCG.