

Tisková zpráva
23. 7. 2024

Mezinárodní den call center v Česku již popáté

Do oslav se zapojí i přes 100 vězňů pracujících ve speciálních call centrech

Letos již po páté připadá na středu 24. července Mezinárodní den call center. Hlavním cílem tohoto svátku operátorů je upozornit na řadu předsudků a mýtů, které jsou s pozicí operátora spojovány. Přitom právě operátoři pomáhají řešit širokou škálu neočekávaných situací, ať už jde o odcizenou platební kartu, zaseknutý výtah nebo suplování delegáta na dovolené. Do letošních oslav se zapojí i více jak stovka mužů a žen ve výkonu trestu, kteří pracují ve speciálních vězeňských call centrech - jedno nové před měsícem přibýlo i v pardubické věznici.

Datum konání Mezinárodního dne call center nepřipadá na 24. 7. jen tak náhodou. Číslo 24/7 odkazuje na nepřetržitý provoz řady linek, na kterých operátoři řeší nejrůznější nepředvídatelné situace. To platí i pro operátory největšího tuzemského provozovatele kontaktních center, společnost Conectart.

„Část české společnosti má operátory spojené s negativy a neprávem je označují za telešmejdy. Přitom od poloviny loňského roku už není možné volat s komerčními nabídkami na telefonní číslo bez předchozího souhlasu. Většina našich operátorů je k dispozici na tzv. pasivních linkách. Tedy odbavuje dotazy, které přicházejí od zákazníků k nám,“ poukazuje na jeden z mýtů **Petr Studnička, ředitel Conectartu.**

Stejně jako jiné profese, čelí i operátoři v posledních letech řadě výzev. Ty největší se týkají implementace nových komunikačních kanálů a technologií. V neposlední řadě pak čím dál rozšířenější jazykové modely a AI. Pojmenování call centra proto také není nejhodnější, přesněji by měly být tyto ústředny pojmenovány jako kontaktní centra. Operátoři totiž vyřizují komunikaci se zákazníkem přes širokou škálu komunikačních kanálů. Od telefonu, přes e-mail, nejrůznějších chaty, až po sociální sítě typu WhatsApp nebo Meta.

„Nedostatek zájemců o práci operátorů jsme se rozhodli v roce 2017 částečně vyřešit zbudováním kontaktního centra ve věznici. Dnes jich máme v Česku již devět a pracuje v nich více jak stovka mužů i žen ve výkonu trestu. Protože mezinárodní den call center vnímáme jako den o destigmatizaci operátorů, myslíme i na kolegy ve výkonu trestu. I oni budou mít ve středu ráno na stole přichystanou drobnost, která jim má zlepšit den,“ dodává k oslavám Studnička z Conectartu.

Projekt těchto speciálních pracovišť má ale také další rozměr. *„Pro vězně je tato práce často první pracovní zkušeností, která jim pomáhá získat pracovní návyky a poskytuje jim cenné dovednosti potřebné pro úspěšný návrat do běžného života po propuštění. Protože mohou v práci pokračovat i po tom, co věznice opustí. Naši operátoři například navolávají potenciální partnery a podporovatele Linky bezpečí a shání finance na její provoz,“* upřesňuje náplň práce **plk. Mgr. Jaroslav Rozsival, ředitel Věznice Pardubice.**



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. Svá call centra má aktuálně v několika českých, slovenských a polských městech. Ve svém portfoliu má řadu významných společností, například Samsung, Vodafone, Innogy, ČSOB pojišťovnu, 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 největší poskytovatel služeb v oblasti „Business Process Outsourcing“ (BPO) v České republice, kde v současné době pracuje přes 1 500 zaměstnanců. Společnost Conectart a.s. patří do portfolia fondu GPEF III ze skupiny Genesis Capital. Více na www.conectart.cz

