

9. 10. 2023

## Sít českých call center Conectart expanduje na slovenský a polský trh

Největší tuzemský provozovatel kontaktních center odkoupil telemarketingovou společnost Simio, která působí v Polsku a na Slovensku. Conectart tak vstupuje na nové evropské trhy a rozšiřuje i portfolio svých klientů. Finanční část akvizice proběhla v květnu letošního roku, v září dochází ke sjednocení obchodní značky a propojení řídicích struktur napříč trhy. Cena celé transakce se pohybuje v řádech vyšších stovek tisíc eur.

Výhledově se obě telemarketingové firmy zcela sloučí a budou zastřešeny značkou Conectart. Rebranding by měl být hotov do konce letošního roku a měl by se týkat jak webových stránek, tak i sociálních sítí či samotných provozoven. Společnost Conectart má v současnosti v Česku přes 1500 zaměstnanců a touto zatím poslední akvizicí získala na Slovensku 100 a v Polsku 150 operátorů.

Kontaktním centrům se v Česku a v Polsku daří, toto odvětví stále roste – do roku 2025 očekává dohromady výnosy přes 1 miliardu dolarů<sup>12</sup>. Samotné Polsko se v posledních letech stalo jednou z klíčových destinací outsourcingu kontaktních služeb zahraničních klientů. V současnosti má země přes 200 fungujících call center, které zaměstnávají více než 300 tisíc pracovníků<sup>3</sup>.

*„Naší dlouhodobou strategií je rozšiřování Conectartu v rámci středo a východoevropských zemí. Do Polska a na Slovensko se nám podařilo expandovat právě koupí společnosti Simio. Troufám si říct, že díky digitálním inovacím a využívání umělé inteligence přinášíme do těchto zemí know-how, které maximálně zefektivní fungování tamních call center. Polsko má čtyřikrát více obyvatel než Česká republika, očekáváme proto exponenciální růst zakázek,“ říká **Petr Studnička, generální ředitel společnosti Conectart**. Potenciál příležitostí v outsourcingu zákaznických linek je zatím nevyužitý. Velikost globálního trhu kontaktních center dosáhla roku 2020 hodnoty téměř 340 miliard amerických dolarů. Podle predikcí by se do roku 2027 měl dále vyšplhat až na 496 miliard amerických dolarů<sup>4</sup>.*

Společnost Simio se zaměřuje zejména na klienty z oblasti telekomunikace, energetiky, bankovníctví a pojišťovnictví. Řadí se mezi ně například giganti jako mobilní operátoři T-Mobile a O2, televizní stanice HBO, finanční společnost Allianz či Slovenská spořitelna. Původně slovenská

<sup>1</sup> Statista Research Department. (2021). Industry revenue of “activities of call centres“ in Czechia from 2012 to 2025 [Online]. Dostupné z <https://www.statista.com/forecasts/397976/activities-of-call-centres-revenue-in-czechia>

<sup>2</sup> Statista Research Department. (2021). Industry revenue of “activities of call centres“ in Poland from 2012 to 2025 [Online]. Dostupné z <https://www.statista.com/forecasts/395021/activities-of-call-centres-revenue-in-poland>

<sup>3</sup> TDS Global Solutions. (2022). Poland Call Center Outsourcing [Online]. Dostupné z <https://www.tdsgs.com/call-center-outsourcing/poland>

<sup>4</sup> Statista Research Department. (2022). Size of the call center market worldwide in 2020 with a forecast for 2027 [Online]. Dostupné z <https://www.statista.com/statistics/880975/global-contact-center-market-size/>



firma vznikla roku 2008, zkušenosti má nicméně i z Česka a Polska. „S důvěrou předávám Simio do rukou silné a dynamické společnosti, jakou bezesporu Conectart je. Věřím, že pod vedením Petra Studničky dosáhne firma dalšího rozvoje služeb a růstu. Prodejem firmy mé působení ve společnosti končí, budu se věnovat jiným výzvam,“ vysvětluje dosavadní **majitel a generální ředitel společnosti Simio Petr Haupt**.

Největší české call centrum Conectart patří do portfolia fondu GPEF III ze skupiny Genesis Capital od května 2020. „Už téměř 25 let úspěšně pomáháme střeoevropským podnikům se silným růstovým potenciálem. Conectart je dynamická společnost, která před třemi lety přibyla do našeho portfolia právě se strategií regionální expanze. Těší nás, že se nám ji společně s managementem daří naplňovat,“ komentuje akvizici **Martin Viliš, partner společnosti Genesis Capital Equity**, zodpovědný za transakci.

Conectart se mimo zahraniční expanzi momentálně soustředí na investice do nejnovějších technologií; jako jedna z prvních firem na světě implementovala jazykový model ChatGPT-3.5 do běžné zákaznické péče prostřednictvím informační linky. Nově začal Conectart začleňovat vlastní hlasovou IVR asistentku za účelem zefektivnění interní komunikace a procesů.

**Kontakt pro média:**

Mgr. Martin Šemík  
PR agentura Surikata PR s.r.o.  
[martin.semik@surikatapr.cz](mailto:martin.semik@surikatapr.cz)  
+420 731 472 400

**Conectart a.s.**

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 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 patří do portfolia fondu GPEF III ze skupiny Genesis Capital. Více na [www.conectart.cz](http://www.conectart.cz)

