

## Kako smo ocenjevali

### PRIJAZNOST DO UPORABNIKA (20 % skupne ocene)

**Delovni čas:** Največ točk so dobili operaterji, ki poslujejo 24 ur na dan, 7 dni v tednu. Krajši delovni čas imata Izimobil (vsak dan med 7. in 22. uro) in Me2 (od ponedeljka do sobote med 7. in 20. uro).

**Brezplačna številka:** Najbolje sta ocenjena T-2 in Telekom, ki imata brezplačno številko za vse potrošnike, svojim uporabnikom pa omogočata brezplačen klic v klicni center iz vseh svetovnih omrežij. Pri tej oceni je najslabši Me2, ki sploh nima brezplačne številke, čeprav bi jo moral imeti vsaj za svoje uporabnike, ko gostujejo v omrežjih EU. Prijavili smo ga odgovornemu organu, Agenciji za komunikacijska omrežja in storitve (AKOS).

**Izpostavljenost številke:** Preverili smo, kako preprosto je številko mogoče najti na spletnih straneh operaterja. Pri tem smo upoštevali tako prostor, kjer je številka objavljena (najbolje na vrhu vstopne spletne strani), kot tudi njeno izpostavljenost (drugačna, večja pisava, zlitost z ostalim besedilom ...). Najboljšo oceno sta dobila T-2 in Telemach, ki imata številko edina zapisano na zgornjem delu strani, najslabši pa je Me2, pri katerem je za dostop do številke klicnega centra treba klikniti na povezavo Potrebujete pomoč oziroma Vprašajte strokovnjake.

### PO VZPOSTAVITVI ZVEZE (zgolj informacija)

**Številko možnih izbir:** Za potrošnika je najbolje, če takoj vzpostavi zvezo z zaposlenim v klicnem centru in se mu ni treba prebijati skozi izbiranje med različnimi možnostmi. Najboljšo oceno so zato dobili klicni centri, ki ne zahtevajo izbire pravega sogovornika, z večanjem števila izbir pa je bila ocena čedalje slabša.

**Informacija o čakalnem času:** Najboljšo oceno bi dobil klicni center, ki bi potrošniku med čakanjem predstavil informacijo, na katerem mestu v čakalni vrsti je, ali pa celo približni čas čakanja. Tega ne ponuja nobeden od operaterjev, smo pa pri Telekomu enkrat slišali obvestilo, da imajo povečano število klicev in da bomo čakali nekoliko dlje. Zato smo temu operaterju namenili nekoliko boljšo oceno, a še vedno ne dobre.

**Informacije o alternativni:** Če pomoč potrebujemo večkrat, ne bi pa radi vsakič čakali na vrsto v klicnem centru, je dobro vedeti, da jo lahko poiščemo tudi na druge načine. Informacije o tem med čakanjem na zvezo podajata le Telekom in Telemach.

**Predvajanje reklam:** Nekateri operaterji med čakanjem potrošniku predvajajo bolj ali manj zanimiva sporočila o svojih storitvah. Morda so zanimiva, če jih slišimo enkrat, a ko se začnejo ponavljati, znajo biti nadležna. Včasih se človek celo vpraša, ali čaka zgolj zato, da bo lahko slišal vsa sporočila.

### ČAKANJE NA ODZIV (40 % skupne ocene)

Izmerili smo čas med potrditvijo zadnje izbire (če je bilo to treba izvesti) in vzpostavitvijo zveze z zaposlenim v klicnem centru. Če je bilo čakanje daljše od 10 minut, smo zvezo prekinili in podelili nezadovoljivo oceno.

### KAKOVOST ODGOVOROV (40 % skupne ocene)

Ocenjevali smo ne le točnost odgovorov, pač pa tudi suverenost zaposlenega v klicnem centru, torej to, kako hitro mu je uspelo odgovoriti in ali je pri tem potreboval pomoč drugih zaposlenih. Najboljšo oceno so dobili zaposleni, ki so odgovorili hitro in podali še kakšno dodatno informacijo, s katero so obrazložili odgovor. Če je bil kateri od odgovorov netočen, smo oceno za točnost odgovora zmanjšali za eno stopnjo.

### ZMANJŠANJE OCENE:

Zaradi pomembnosti posameznih kategorij skupna ocena ni mogla biti boljša od ocen za kakovost odgovorov in čakanja na odziv, če sta bili ti dve oceni nižji od 0 (povprečno). Prav tako ocena za kakovost odgovorov ni mogla biti boljša od ocen za točnost ali hitrost odgovorov, če sta bili omenjeni oceni nižji od 0 (povprečno).