

Kako smo ocenjevali

PRIJAZNOST DO UPORABNIKA (20 % skupne ocene)

Delovni čas: Največ točk je dobila NLB, ki edina posluje 24 ur na dan, 7 dni v tednu.

Brezplačna številka: Večina bank nudi brezplačno telefonsko številko, njim smo podelili najvišjo oceno: Abanka, Intesa Sanpaolo, NKBM, Sberbank in UniCredit banka. Vsem ostalim s plačljivo telefonsko linijo smo izstavili najnižjo oceno.

Izpostavljenost številke: Preverili smo, kako preprosto je številko mogoče najti na spletnih straneh banke. 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 ...). Najboljše ocene je dobila Gorenjska banka, ki ma številko v primerni velikosti zapisano na zgornjem delu strani, najslabšo pa Intesa Sanpaolo, kjer je kontakt na dnu osnovne strani oziroma na dnu strani s kontakti.

PO VZPOSTAVITVI ZVEZE (zgolj informacija)

Število 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. Katero mesto v čakalni vrsti je naše so nas med čakanjem obvestili pri Sberbank banki, zato smo le njim podelili nekoliko višjo oceno.

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 podajo le pri Abanki (le za tiste, ki imajo težave z vstopom v spletno banko) ter pri NKBM in Sberbank banki.

Predvajanje reklam: Nekateri klicni centri med čakanjem potrošniku predvajajo bolj ali manj zanimiva sporočila o svojih storitvah. Pri bankah in hranilnicah smo se temu lahko izognili, saj pri nobeni ni bilo nadležnega oglaševanja pri čakanju na operaterja.

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.

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).