

Kako smo ocenjevali

V začetku marca smo ob različnih urah (dopoldne, popoldne, zvečer) in ob različnih dneh (delavnik, vikend) večkrat poklicali na klicne centre šestih operaterjev mobilnih storitev, ki ponujajo tudi možnost sklenitve naročniškega razmerja ali temu podobnega samodejnega polnjenja računa. Zastavili smo jim eno iz nabora petih vprašanj, pri tem pa smo klic opravili kot običajni potrošniki, svetovalci, torej, niso vedeli, da jih ocenjujemo. Vprašanja so bila naslednja:

- Gostujem na Hrvaškem in me zanima, koliko stane minuta klica v Avstrijo.
- Kličem kolega, ki je v tujini - ali bom plačal več za ta klic?
- Ali bo otrok opozorjen, ko bo presegel zakupljeno količino podatkov?
- Če se odločim za vezavo, ali to pomeni, da bo cena ostala enaka?
- Koliko stane minuta pogovora v omrežja EU in koliko je treba doplačati za SMS, če ga pošljemo na tujo številko?

SKUPNA OCENA je sestavljena iz naslednjih podocen:

PRIJAZNOST DO UPORABNIKA (20 odstotkov skupne ocene)

- Delovni čas: Vsi ocenjeni operaterji imajo klicne centre na voljo 24 ur na dan, vsak dan.
- Brezplačna številka: Preverili smo, ali je številka klicnega centra za klice iz Slovenije brezplačna za vse potrošnike, prav tako pa so boljšo oceno dobili operaterji, ki imajo brezplačno številko za klice na klicni center iz katere koli države. Po uredbi Evropske komisije morajo operaterji svojim uporabnikom ponuditi brezplačno številke za klic iz držav Evropske unije, kar so zagotovili vsi ocenjeni operaterji.
- 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 ...). Slabšo oceno imajo operaterji, pri katerih je za dostop do številke klicnega centra potreben dodaten klik (denimo na povezavo Kontakti)

PO VZPOSTAVITVI ZVEZE (zgolj informacija, brez obtežitve v skupni oceni)

- 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 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.
- Informacija o alternativah: 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 (elektronska pošta, posebni uporabniški portali, storitev sporočanja). Boljšo oceno dobijo tudi operaterji, ki omogočajo izbiro povratnega klica.
- 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. Slabšo oceno dobijo operaterji, pri katerih se reklame začnejo predvajati takoj po vzpostavitvi klica in jih moramo zato poslušati tudi v primeru, ko sicer ne bi čakali na svetovalca.

ČAKANJE NA ODZIV (40 odstotkov skupne ocene)

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

KAKOVOST ODGOVOROV (40 odstotkov skupne ocene)

Ocenjevali smo ne le točnost odgovorov, pač pa tudi suverenost svetovalca, torej to, kako hitro mu je uspelo odgovoriti in ali je pri tem potreboval pomoč drugih svetovalcev. Najboljšo oceno so dobili zaposleni, ki so odgovorili hitro in podali še kakšno dodatno informacijo, s katero so obrazložili odgovor.

ZMANJŠANJE OCENE: Zaradi pomembnosti posameznih kategorij skupna ocena ni boljša od ocene za kakovost odgovorov, če je ta ocena nižja od + (dobro). Ocena za kakovost odgovorov ni višja za več kot eno oceno od ocen za točnost in hitrost odgovorov, če sta ti dve ceni nižji od 0 (povprečno). Skupno oceno zniža tudi slaba ocena za čakanje na odziv, in sicer ne more biti več kot oceno višja, če je ocena za čakanje na odziv nižja od 0 (povprečno). Enako velja še za oceno kategorije Po vzpostavitvi zveze, ki sicer ni obtežena.