

Kako smo ocenjevali

PRIJAZNOST DO UPORABNIKA (20 % skupne ocene)

Delovni čas: Večina bank in hranilnic ima klicni center odprt med 8. in 17. uro, višje ocene smo podelili tistim, ki delajo tudi v večernem času ter čez vikend. Najvišjo oceno je dobila NLB, ki edina posluje 24 ur na dan, 7 dni v tednu.

Brezplačna številka: Le dobra tretjina bank in hranilnic nudi brezplačno telefonsko številko, njim smo podelili najvišjo oceno: Abanka, Intesa Sanpaolo, BKS, 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 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 ...). Najboljše ocene so dobile DBS, Gorenjska banka in Hranilnica Lon, ki imajo številko v primerni velikosti zapisano na zgornjem delu strani. Najslabši je Addiko banka, kjer je telefon skrit pod ikono pisma, ali pa na sredini strani pod kategorijo »Kontakti in poslovna mreža«.

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. Enkrat smo pri klicu na NLB dobili informacijo o predvidenem času čakanja, pri Sberbank in UniCredit banki so nas obvestili o mestu v čakalni vrsti.

Informacije o alternativih: 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 Intesa Sanpaolo (spletno mesto za oddajo vprašanja preko obrazca in naslov elektronske pošte) in Hranilnica Lon (le naslov njihovega spletnega mesta).

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. 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).