

KLICNI CENTRI BANK V SLOVENIJI

Banka	Telefonska številka	Delovni čas klicnega centra	Brezplačna številka	Izpostavljenost kontaktnih podatkov	PRIJAZNOST DO UPORABNIKA	PO VZPOSTAVITVI ZVEZE	ČAKANJE NA ODZIV*	Hitrost	Točnost	KAKOVOST ODGOVOROV*	SKUPNA OCENA*
Intesa Sanpaolo	080 13 18	pon-pet 7h-18h, sob 8h-12h	++	++	+	-	++	++	++	++	++
Unicredit	080 88 00	pon-pet 7h-18h	++	○	○	-	++	++	++	++	++
NKBM	080 17 70	pon-pet 8h-19h	++	++	+	○	+	++	++	++	++
Gorenjska banka	04 20 84 312	pon-pet 8h-19h	--	++	+	-	++	++	++	++	+
Sparkasse	01 583 66 66	pon-pet 8.30h-17h	--	+	○	-	++	++	++	++	+
SKB	01 471 55 55	pon-pet 8h-19h	--	++	○	-	++	+	++	++	+
NLB	01 477 20 00	non stop	--	++	+	+	○	+	++	+	+
Delavska hranilnica	01 300 02 00	pon-pet 8h-18h	--	++	○	-	--	/	/	/	--

OPOMBA: Pri Delavski hranilnici kakovosti odgovorov nismo mogli preveriti, saj se na naš klic v nobenem primeru niso oglasili.

++ zelo dobro (80-100) + dobro (60-79)
 ○ povprečno (40-59) □ pomanjkljivo (20-39)
 -- nezadovoljivo (0-19)

KAKO SMO OCENJEVALI

PRIJAZNOST DO UPORABNIKA (20 % SKUPNE OCENE)

Delovni čas: Ocenili smo čas (v urah), ko je klicni center na voljo uporabnikom. Najboljšo oceno lahko dobi klicni center, ki posluje ves čas, torej 24 ur na dan, 7 dni v tednu. V tokratnem ocenjevanju je takšen samo klicni center NLB.

Brezplačna številka: Potrošniku je bolj prijazno, če je iz vseh slovenskih omrežij klicni center dosegljiv na brezplačni številki. Na voljo je pri bankah Intesa Sanpaolo, Unicredit in NKBM.

Izpostavljenost številke: Preverili smo, kako preprosto je številko mogoče najti na pametnem telefonu ter s koliko dotiki na zaslonu lahko vzpostavimo klic. Najboljšo rešitev smo našli pri Gorenjski banki, kjer se telefonski kontakt izpiše že v iskalniku Google - z vpisom banke v iskalnik in enim dotikom zaslona smo že lahko vzpostavili zvezo. Več korakov oziroma dotikov kot je potrebnih, nižja je ocena. Najnižjo oceno smo podelili banki Unicredit, ki ne omogoča klicanja z dotikom na kontaktno telefonsko številko.

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 NLB, zato smo le njim podelili nekoliko višjo oceno. Ostale banke so nas obvestile, da so vsi operaterji zasedeni, ali pa še to ne.

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 NLB (možnost povratnega klica z njihove strani) ter Delavski hranilnici in NKBM (kontakt preko elektronske pošte).

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 skoraj popolnoma izognili, le pri Delavski hranilnici so nam pri dolgih in neuspešnih čakanjih ponujali svojo kartico z odloženim plačilom.

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).