

Spletno komuniciranje s slovenskimi bankami

Banka	Delovni čas	Izpostavljenost kontaktnih podatkov	Preprostost uporabe	PRIJAZNOST DO UPORABNIKA	Število možnih izbir	Informacija o čakalnem času	Zahteva po osebnih podatkih	PO ZAČETKU POVEZAVE	ČAKANJE NA ODZIV	Hitrost odgovarjanja ¹	Točnost odgovorov ¹	KAKOVOST ODGOVOROV	SKUPNA OCENA
				30 %				0 %	20 %			50 %	100 %
Intesa Sanpaolo Bank	++	+	++	++	-	--	++	0	++	+	+	+	+
NLB video	++	++	++	++	++	+	--	0	0	++	+	+	+
NLB klepet	++	++	++	++	++	--	--	-	+	0	+	+	+
Sparkasse	-	++	++	+	++	--	++	+	+	0	+	0	+
Nova KBM	++	++	+	++	+	--	--	-	+	-	+	-	0
Addiko asistent	++	++	+	++	+	--	++	0	/	/	/	/	/

/ - kriterija nismo ocenjevali

1 - Zmanjšanje ocene:

- če je ocena za hitrost odgovarjanja in točnost odgovorov nižja od povprečno (0), ocena za kakovost odgovorov ne more biti višja