

**SPLETNA KOMUNIKACIJA S
TELEKOMUNIKACIJSKIMI OPERATERJI**

		DOSTOP DO POGOVORA	PRIJAZNOST DO UPORABNIKA	ČAKANJE NA ODZIV	KAKOVOST ODGOVOROV	SKUPNA OCENA
Operater	Oblika asistenta	30 %	20 %	20 %	30 %	100%
A1	virtualni, viber, whatsapp	++	○	--	n.o.	--
Bob	neposredni dostop	+	○	++	-	-
Hot Telekom	klepet v živo	+	○	--	+	○
T-2	neposredni dostop	++	○	--	n.o.	--
Telekom Slovenije	klepet preko posebnih storitev	+	-	n.o.	n.o.	--
Telemach	klepet v živo	+	○	+	○	○

OPOMBA: n.o. - Ni ocenjeno (zaradi predolgega čakanja na odziv ali zato, ker storitve ne ponujajo)

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

KAKO SMO OCENJEVALI

DOSTOP DO POGOVORA

(30 odstotkov skupne ocene)

Preverili smo delovni čas navideznih spletnih pomočnikov (tudi tistih, ki so na voljo samo v določenih aplikacijah oziroma storitvah), ocenili, kako je dostop do njih izpostavljen na spletni strani in kako preprosto se je povezati z njimi (prvi stik).

PRIJAZNOST DO UPORABNIKA

(20 odstotkov skupne ocene)

Ocenili smo obseg vsebin navideznega spletnega pomočnika, ki je na voljo uporabniku brez posredovanja svetovalca v živo. V tej oceni je zajeto tudi čakanje na preusmeritev z navideznega spletnega pomočnika na svetovalca (tega ne omogočata Telekom Slovenije in Bob), hkrati pa smo preverili še, ali je za postavljanje vprašanja potrebno vpisati osebne podatke, kar obvezno zahtevajo samo pri Telekomu Slovenije (svetovanje preko aplikacije FB Messenger ali storitve Moj Telekom).

ČAKANJE NA ODZIV (20 odstotkov skupne ocene)

Izmerili smo čas med svojim poslanim odgovorom in prvim pisnim odzivom.

KAKOVOST ODGOVOROV (30 odstotkov skupne ocene)

Ocenjevali smo ne le točnost odgovorov, pač pa tudi hitrost odgovarjanja. Najboljšo oceno so dobili tisti, 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, če je bila ta ocena nižja od 0 (povprečno). Skupno oceno smo znižali na -- (nezadovoljivo), če smo predolgo čakali na odziv in zato sploh nismo mogli zastaviti vprašanja, oziroma, če operater ne ponuja storitve navideznega spletnega pomočnika brez uporabe posebnih aplikacij (Telekom Slovenije).