

Dnevno hr 10.11.2013.



+ Veličina slova - KORISNIČKE MUKE

Sluđeni korisnik T-coma: 'Jeste li pokušali dobiti operatera u službi korisnika? Stisni nulu, pritisni tipku, al' njega nema, pa nema...'

Opcija za razgovor s operaterom u call centru pritisak na tipku 0. Kada i to napokon napravite onda obično slijedi poruka da su svi operateri privremeno zauzeti te vas mole da ostanete na liniji do javljanja operatera. Na javljanje operatera čekate otprilike 20 minuta, a nakon toga operater koji vam se javi ne može ništa učiniti pa vas prespaja drugom na čije javljanje opet čekate i tako unedogled.

Naš čitatelj kao posljednju mogućnost za rješavanje svog problema vidi kroz objavljivanje svog pisma u kojem izražava nevjericu spram T-coma u kojem je nemoguće prijaviti kvar jer... Prva je prepreka govorni aparat koji će vas pokušati proslijediti operateru. Naglasak na 'pokušati' jer ga se čeka po dvadeset minuta, a kad ga dobijete on – ništa ne zna i upućuje vas dalje.

Pročitajte što prolazi G.B. iz Rugvice (puni podaci poznati redakciji):

"Supruga i ja smo dugogodišnji korisnici T-com-a, uz to smo i redoviti platiše jer uslugu plaćamo putem trajnog naloga. U lipnju smo se preselili u našu kuću i od tada počinju naši problemi s T-com-om. Naime, na području Rugvice navedeni operater ima jako loš signal zbog čega kada trebate nekoga nazvati ili vas netko zove trebate šetati oko kuće ne biste li negdje ulovili signal. Više puta sam zvao njihovu Službu za korisnike i molio pomoć u rješavanju ovog problema. Jednom prilikom su na teren poslali tehničara da izmjeri signal, te mi je on tom prilikom rekao da je signal slab zbog udaljenosti od odašiljača, ali da oni ne planiraju ulaganje u izgradnju novog odašiljača kojim bi nam omogućili neometano korištenje usluge za koju nam redovito, svaki mjesec, dostavljaju račun. Nastavno na njegov odgovor, otišao sam u T – centar, te podnio zahtjev za raskid ugovora bez plaćanja penala, budući da je supruga još 10 mjeseci imala ugovornu obvezu.

Obveza T-com-a je da na sve prigovore i zahtjeve ove vrste odgovori u roku od 15 dana. Četrnaesti dan od predaje zahtjeva dobivam predodgovor u kojem navode da moju molbu još uvijek razmatraju, te me mole za strpljenje ne navodeći uopće datum do kojeg ja to strpljene trebam imati.

U više navrata telefonski pokušavam dobiti voditelja Odjela za privatne korisnike (u sustavu državne uprave jedna od najnižih upravljačkih pozicija, ispod je samo voditelj odsjeka) koji je potpisao predodgovor koji sam dobio. Službenica koja se javlja mi kaže da se njega a niti druge rukovoditelje ne može dobiti na telefon, te da ako imam bilo kakvih pitanja obratim službi za korisnike. Nevjerojatno mi je da ne možete doći do običnog voditelja Odjela, pa to je izvršna razina koja bi morala rješavati sve ono što ne može službenik u call centru. Kada nazovete službu za korisnike prvo vas govorni automat usmjerava na razne opcije (ako želite ovo – pritisnite ovaj broj) pri čemu vam uopće ne nudeći opciju razgovora s operaterom. Budući da imam službeni mobitel, kontaktirao sam tu službu za korisnike te su mi oni rekli da je opcija za razgovor s operaterom u call centru pritisak na tipku 0. Kada i to napokon napravite onda obično slijedi poruka da su svi operateri privremeno zauzeti te vas mole da ostanete na liniji do javljanja operatera. Na javljanje operatera čekate otprilike 20 minuta, a nakon toga operater koji vam se javi ne može ništa učiniti pa vas prespaja drugom na čije javljanje opet čekate i tako unedogled. Budući da vam ti operateri, ne mogu ništa riješiti osim saslušati vas i pretrpjeti, ako zbog čekanja i nejavljanje izgubite živce, salvu vaših psovki, vi jednostavno ništa ne možete napraviti. Jednostavno ste nemoćni naspram jednog takvog diva poput T-com-a. Jedino što vam preostaje kao običnom čovjeku je čekati da se netko smiluje riješiti vaš problem, ili pak pisati medijima i moliti ih da objavljivanjem ovakvih pisama nezadovoljnih korisnika, te svojevrsnim medijskim pritiskom na tu tvrtku naprave nešto kako bi se promijenio odnos spram korisnika od kojih T-com živi i od koji redovitim plaćanjem svojih računa omogućuju dobivanje plaće i voditelju Odjela za privatne korisnike."