

Dnevno hr 26.06.2014.



Oblijeva vas hladan znoj kad zovete korisničku podršku? Novi paradoks stiže iz Vip-ovog 'vrta'

- Autor: Z.Stupar

Problem nastaje kada trebate pomoć sa mobitelom s kojeg zovete. Jer, on mora biti slobodan.

"Dobili ste Tomato korisničku podršku plus. Usluga je dostupna samo Tomatovim korisnicima", govori vam Tomatov automat i prekida razgovor. A upravo ste ga, nervozni i uznevjereni, nazvali sa fiksnog telefona kako bi riješili tehničku poteškoću sa svojim Tomato mobitelom. Nekoliko sekundi prije toga pročitali ste da Vaš Tomato mobitel mora biti slobodan kako bi vas tehničar mogao provesti kroz rješenje problema...

"Prije nego što nas nazoveš pobrini se da je uređaj za koji trebaš podršku slobodan, kako bi se na njemu moglo raditi", stoji na stranicama Tomato korisničke podrške plus. Ova usluga ustanovljena je kako bi se korisnicima pružilo "specijalističku tehničku podršku putem stručnih agenata (...), a u svrhu otklanjanja tehničkog problema ili pružanja tehničke podrške unutar tehničkih i operativnih mogućnosti Vipnet-a." Usluga se plaća 5 kuna po minuti. Problem nastaje kada trebate pomoć sa mobitelom s kojeg zovete. Jer, on mora biti slobodan.

Drugi problem, na koji će vjerojatno naići manji broj korisnika, je ako vaš mobitel ima problema s mrežom i ne može uspostaviti poziv. U oba slučaja alternativa je, čini se, samo jedna – negdje nabaviti drugi mobitel s Tomato mrežom i nazvati korisničku podršku s njega.

Kako bi ukazali na ovaj problem, obrazili smo se Tomatu putem Facebooka, kao što rade mnogi korisnici. Nakon izlaganja problematike, rečeno nam je da su "sigurni da ćemo se s kolegama iz tehničke podrške plus moći dogovoriti na koji način dogovoriti tu podršku". U prijevodu – snadi se, družite. I plati najmanje 5 kuna.

Podsjetimo, Tomato je VIP-ov brend osmišljen kako bi konkurirao jeftinijim mobilnim operaterima, a bez gubitka postojećih korisnika. Ili, kako bi rekli optimisti, kako bi pokrio manje zahtjevan dio tržišta.

