

...T...Com...

T-Com kontakt
p.p. 21
10020 Zagreb
Telefax: 0800 9393

HRVATSKA UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA
TRG KRALJA PETRA KREŠIMIRA IV BR. 2
10000 ZAGREB

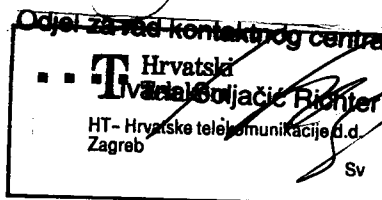
Vaš znak 729-3/09-09
Naš znak SC1-223093/09
Telefon
Datum 30. studeni 2009.
Nastavno na Vaše pismo

Poštovani,

Nastavno na vaše ponovno pismo željeli bismo Vas još jednom informirati da sustav u kojem T-com evidentira sve vrste usmenih i pisanih prigovora ne generira brojeve pod kojima se isti vode, svaki upit se veže u bazi na korisničke podatke npr. telefonski broj. Korisnik nakon što se identificira, u bilo kojem trenutku može saznati status svojeg prigovora pozivom u Kontaktni centar.

Srdačan pozdrav,

Odjel za upravljanje iskustvom korisnika
Diego Perez Tenessa De Block



Adresa
Kontakti

HT - Hrvatske telekomunikacije d.d.
Savska cesta 32, 10 000 Zagreb
telefon +385 1 491-1000; faks +385 1 491-1011;
internet: www.t.ht.hr
2390001-1100019257 (HPB d.d Zagreb); OIB 81793146560
G. Kerkhoff - predsjednik
I. Mudrić - predsjednik, J. P. Czapran, B. Poldrugač, B. Skaramuča, I. Jolić Šimović.
Trgovački sud u Zagrebu. MBS: 080266256;
temeljni kapital: 8.188.853.500,00 kuna; ukupni broj dionica: 81.888.535;
nominalni iznos jedne dionice: 100,00 kuna

Poslovna banka
Nadzorni odbor
Uprava
star trgovačkih
društava

unicef

HT - Hrvatske telekomunikacije d.d.



**HRVATSKA UDRUGA ZA
ZAŠTITU POTROŠAČA**

www.huzp.hr
huzp@zg.t-com.hr

Zagreb, 15.listopada 2009.

Trg kralja Petra Krešimira IV br. 2
10000 ZAGREB
telefon/telefaks: 01- 46 333 66

Naš broj : 729-3/09-09

HRVATSKE TELEKOMUNIKACIJE d.d.

Savska cesta 32
10000 ZAGREB

SC1-223093/09 od 13.kolovoza 2009.

Oslovljavanje agenata i zaprimanje pritužbi
-požurujemo odgovor

Poštovani ,

zahvaljujemo na vašem dopisu od 13.kolovoza 2009.g. u kojem ste nam djelomično odgovorili na naša pitanja sustavu identifikacije vaših agenata s kojim se nikako ne slažemo pa makar se to tako provodilo i u svijetu.

Mišljenja smo da nije kulturno posebno u poslovnom svijetu nekome se obraćati imenom bez navođenja prezimena. Mi potrošači nismo s vašim agentima išli u školu da bismo si mogli dozvoliti da im se obraćamo imenom.

Nismo sigurni da se poslovni partneri vašim direktorima obraćaju imenom pa da gospodina Mudrinića zovu samo imenom Ivica.

Nadalje niste nam odgovorili na pitanje iz kojeg razloga našim potrošačima prilikom primjedbi , prijedloga ili žalbi telefonskim putem ne dajete nekakav broj pod kojim ste njihove primjedbe evidentirali.

Često se dešava da primjedbe potrošača na kvalitetu usluge nisu riješene pa oni stalno vašim agentima moraju ponavljati istu priču, koju je netko od agenata već zapisao (ili nije zapisao) umjesto da se potrošač pozove samo na nekakav broj pod kojim je njegova primjedba evidentirana.

S poštovanjem

tajnik HUZP-a

Tomislav Lončar
FILE: ht imena091014

1997. - 2007.g. DESET GODINA DJELOVANJA HUZP-a

Članice Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske:

Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP – Zagreb, Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP – Slavonski Brod, «Dalmatinski potrošač» Split, «Dubrovački potrošač» Dubrovnik, «Klub potrošača» Vodice, «Šibenski potrošač» Šibenik, Udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora, Udruga za zaštitu potrošača komunalne djelatnosti – Solin i «Zadarski potrošač» Zadar, Potrošački centar Rijeka, Klub potrošača Vodice, Međimurski –Potrošač Čakovec, Centar za edukaciju i informiranje potrošača- Bilje

Primljeno: 20-08-2009
Ur. broj: 729/09

T-Com kontakt
p.p. 21
10020 Zagreb
Telefax: 0800 9393

**HRVATSKA UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA
TRG KRALJA PETRA KREŠIMIRA IV BR. 2
10000 ZAGREB**

Vaš znak 7299/09-09
Naš znak SC1-223093/09
Telefon
Datum 13. kolovoza 2009.
Nastavno na Vaše pismo

Poštovani,

Hvala vam na iskazanom interesu i primjedbama.

Željeli bismo vas informirati da je sustav identifikacije imenom (koji je ujedno i alias) naših agenata uveden upravo kako bi se omogućila jednoznačna identifikacija agenta kako bi se korisnicima olakšalo da ponovo stupe u kontakt s istim agentom. Istovremeno, takav sustav štiti privatnost zaposlenika, ali omogućava i kontrolu kvalitete isporučene usluge. Takva je praksa posve uobičajena i u drugim kompanijama u svijetu.

Kako bismo unaprijedili naše usluge i poboljšali odnos s korisnicima te olakšali korisnicima komunikaciju s našim agentima razvili smo sustav prikupljanja i pohrane podataka u koji se unose svi usmeni upiti, kao i usmeni prigovori naših korisnika, omogućivši tako svim djelatnicima kontaktnog centra i prodajnih mjesta da u svakom trenutku mogu korisniku dati informaciju o statusu njegovog upita, odnosno prigovora. Na upite i prigovore korisnika nastojimo odgovoriti u najkraćem mogućem roku, a naši agenti profesionalno su obučeni kako bi na najbolji mogući način izašli u susret korisnicima.

Također, svi voditelji naših dućana i njihovi zamjenici, kao i djelatnici naših dućana, u svoje su radno vrijeme na raspolaganju svim korisnicima koji to požele te oni također mogu u bazi podataka provjeriti status korisnikovog prigovora ili upita.

Adresa Kontakti HT – Hrvatske telekomunikacije d.d.
Savska cesta 32, 10 000 Zagreb
telefon +385 1 491-1000; faks +385 1 491-1011;
Internet: www.t.ht.hr
Poslovna banka 2390001-1100019257 (HPB d.d Zagreb); OIB 81793146560
Nadzorni odbor G. Kerkhoff – predsjednik
Uprava I. Mudrinic – predsjednik, J. P. Czapran, B. Poldrugač, B. Skaramuča, I. Jolić Šimović, R. Rathgeber
Registar trgovačkih društava Trgovački sud u Zagrebu, MBS: 080266256;
temeljni kapital: 8.188.853.500,00 kuna; ukupni broj dionica: 81.888.535;
nominalni iznos jedne dionice: 100,00 kuna

Datum 13.kolovoza 2009.

Za

Strana 2.

Svjesni smo da unatoč svim poduzetim mjerama, ponekad dođe do poteškoća koje želimo svesti na najmanju moguću mjeru pa nastojimo kontinuirano razvijati i unaprjeđivati naš odnos i komunikaciju s korisnicima.

Srdačan pozdrav,

Odjel za rad kontaktnog centra

Ivana Soljčić Richter

Odjel upravljanja prodajom i privatnim korisnicima

Ivana Marković

Odjel za upravljanje iskustvom korisnika

Branka Osojnik

Odjel za upravljanje iskustvom korisnika

Menad Luka Juranić



**HRVATSKA UDRUGA ZA
ZAŠTITU POTROŠAČA**

www.huzp.hr
huzp@zg.t-com.hr

Zagreb, 19.kolovoza 2009.

Trg kralja Petra Krešimira IV br. 2
10000 ZAGREB
telefon/telefaks: 01- 46 333 66

Naš broj : 729-2/09-09

HRVATSKE TELEKOMUNIKACIJE d.d.

Savska cesta 32
10000 ZAGREB

Oslovljavanje agenata i zaprimanje pritužbi
-požurujemo odgovor

Poštovani ,

Dana 11.srpnja 2009.g. poslali smo vam dopis koji slijedi u nastavku. Nažalost još uvijek nismo dobili vaš odgovor.

Često nam se javljaju potrošači nezadovoljni odnosom Vaših djelatnika prema njima što smatraju vrlo nekorektnim i neposlovnim.

Potrošači Vaših usluga kada se obraćaju Vašim agentima predstave se punim imenom i prezimenom , što nije slučaj s Vašim agentima koji se predstavljaju samo imenom. Potrošači smatraju da oni s Vašim agentima nisu niti u kakvom privatnom odnosu i da bi ih trebali zvati prezimenom.

Gotovo smo sigurni da sami agenti nisu svojevrijem preuzeli takav način komuniciranja već da je to politika Vaše tvrtke.

Nadalje Vi ste omogućili da potrošači daju telefonom primjedbe na Vaš rad, na kvalitetu usluge i slično, ali niste omogućili da potrošač dobije informaciju pod kojim brojem se ta primjedba vodi u Vašem centru ili računali.

Tako se dešava da potrošači daju primjedbu agentu Marku ili Peri, da po toj primjedbi nije ništa napravljeno, oni zovu za nekoliko dana i ponovo objašnjavaju agentu Juri ili agentici Štefici cijeli problem ispočetka.

Zar ne bi bilo logičnije kada je naš potrošač dao primjedbu telefonom da mu je Vaš agent dao neki broj pod kojim je ta primjedba upisana u računalo?

Kada bi se Vaši agenti predstavljali imenom i prezimenom onda bi potrošač znao s kime je razgovarao.

1997. - 2007.g. DESET GODINA DJELOVANJA HUZP-a

Članice Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske:

Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP – Zagreb, Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP – Slavonski Brod, «Dalmatinski potrošač» Split, «Dubrovački potrošač» Dubrovnik, «Klub potrošača» Vodice, «Šibenski potrošač» Šibenik, Udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora, Udruga za zaštitu potrošača komunalne djelatnosti – Solin i «Zadarski potrošač» Zadar, Potrošački centar Rijeka, Klub potrošača Vodice, Međimurski –Potrošač Čakovec, Centar za edukaciju i informiranje potrošača- Bilje

Slična situacija je i s dolascima u Vaše centre gdje potrošačima isto ne dajete nikakve potvrde s brojevima da su se na nešto žalili.

Potpisnik ovog dopisa je bio i osobno svjedokom jednog takvog razgovora potrošača i Vašeg agenta . Kada je potrošač zatražio nekakvu potvrdu o zaprimljenoj primjedbi, Vaš agent mu je rekao "Pa ja sam to upisao u kompjuter" na što je potrošač rekao da je to već više puta upisano u kompjuter i da on radi toga dolazi već treći puta i stalno priča ispočetka što se i upisuje u kompjuter.

Također kada potrošači u Vašim centrima žele razgovarati s nekim od rukovoditelja koji su možda odmah iznad Vaših agenata teško će to ostvariti jer prema riječima tih agenata rukovoditelji nikada nisu prisutni i nisu u prostorijama što takvoj firmi ne služi na čast ili se radi o tome da se takvim izgovorima zavaravaju potrošači jer je bitno da su prihvatili neku Vašu uslugu, plaćaju Vam redovito račune, a kada oni nešto trebaju onda Vi za njih ne postojite.

Možete li malo promijeniti taj odnos prema potrošačima?

Poštovani, hoćete li nešto poduzeti da se Vaši agenti predstavljaju kao je to uobičajeno u poslovnom svijetu i hoćete li omogućiti potrošači da prilikom predaje primjedbi dobiju nekakav pisani podatak da je primjedba zaprimljena?

S poštovanjem

tajnik HUZP-a

Tomislav Lončar

FILE: ht imena090819

1997. - 2007.g. DESET GODINA DJELOVANJA HUZP-a

Članice Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske:

Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP – Zagreb, Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP – Slavonski Brod, «Dalmatinski potrošač» Split, «Dubrovački potrošač» Dubrovnik, «Klub potrošača» Vodice, «Šibenski potrošač» Šibenik, Udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora, Udruga za zaštitu potrošača komunalne djelatnosti – Solin i «Zadarski potrošač» Zadar, Potrošački centar Rijeka, Klub potrošača Vodice, Međimurski –Potrošač Čakovec, Centar za edukaciju i informiranje potrošača- Bilje