

Q-TELECOM (INFO-QUEST)

Δημόσια Διαβούλευση για την Προεπιλογή Φορέα

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

Ερώτηση 1

Θεωρείτε ότι θα πρέπει να είναι δυνατή η δυνατότητα υποβολής αίτησης κατάργησης

i. μόνο στον Υπόχρεο Πάροχο;

ii. είτε στον Προεπιλεγμένο του Πάροχο είτε στον Υπόχρεο Πάροχο;

iii. μόνο στον Προεπιλεγμένο Πάροχο;

Αιτιολογείστε την απάντησή σας.

Απάντηση

Θεωρούμε ότι η υποβολή αιτήματος κατάργησης πρέπει να γίνεται στον Προεπιλεγμένο Πάροχο. Τούτο διότι:

1. Η δυνατότητα υποβολής αίτησης κατάργησης στον Υπόχρεο Πάροχο διευκολύνει τακτικές win-back από πλευράς του τελευταίου, όπως έχει δείξει η μέχρι σήμερα πρακτική.
2. Επιπλέον δημιουργεί σύγχυση στο συνδρομητή σχετικά με ολόκληρη τη διαδικασία της υπηρεσίας της Προεπιλογής Φορέα. Θεωρούμε ότι είναι πολύπλοκο για τον συνδρομητή να απευθύνεται σε διαφορετικές Εταιρείες για να ενεργοποιήσει / καταργήσει την ίδια υπηρεσία. Άρα θεωρούμε απαραίτητο η διαδικασία να είναι μονοαπευθυντική, στον Προεπιλεγμένο Πάροχο.
3. Πλήττει η εικόνα του Προεπιλεγμένου Παρόχου, όταν για την ενεργοποίηση της υπηρεσίας ο πελάτης πρέπει να απευθυνθεί στον Προεπιλεγμένο πάροχο, ενώ για την κατάργηση θα πρέπει να απευθυνθεί στον Υπόχρεο Παροχής της διευκόλυνσης Προεπιλογής Φορέα.

Ερώτηση 2

Συμφωνείτε με την υποβολή αιτήματος κατάργησης προεπιλογής μόνον εγγράφως όταν το αίτημα υποβάλλεται στον Υπόχρεο Πάροχο Προεπιλογής;

Απάντηση

Διαφωνούμε με την ανωτέρω τοποθέτηση δεδομένης της απάντησής μας στην Ερώτηση 1. Παρά τον ισχυρισμό ότι η έγγραφη υποβολή αιτήματος κατάργησης προεπιλογής στον Υπόχρεο Πάροχο μπορεί να κατοχυρώνει την αυθεντικότητα

του αιτήματος, το έγγραφο αίτημα στον Υπόχρεο δεν θα τον εμποδίζει από την ανάληψη τακτικών win-back.

Ερώτηση 4

Συμφωνείτε με την υλοποίηση ενός τηλεφωνικού αριθμού ελέγχου προεπιλογής για την καλύτερη και άμεση ενημέρωση των συνδρομητών ως προς την ενεργοποίηση ή μη της προεπιλογής στην τηλεφωνική τους γραμμή;

Απάντηση

Θεωρούμε ότι ένας τέτοιος τηλεφωνικός αριθμός θα είναι εξυπηρετικός για τους συνδρομητές, εφόσον δεν επιφέρει επιπλέον κόστη στον Προεπιλεγμένο Πάροχο και δεν παρέχει τη δυνατότητα στον Υπόχρεο Πάροχο να εφαρμόσει τακτικές win-back.

Ερώτηση 5.

Θεωρείτε αναγκαία τη θέσπιση συγκεκριμένης χρονικής περιόδου εντός της οποίας ο πάροχος που “χάνει” το συνδρομητή δεν θα επιτρέπεται να έρθει σε επαφή μαζί του με σκοπό να τον ξανακερδίσει (standstill ή no-contact period); Αν ναι, για ποιο χρονικό διάστημα;

Απάντηση

Σχετικά με τη διαδικασία επαναπροσέλκυσης και επανάκτησης συνδρομητών του Υπόχρεου Παροχής της υπηρεσίας Προεπιλογής Φορέα, θεωρούμε ότι ένα εύλογο διάστημα μη-επαφής με το «χαμένο» συνδρομητή είναι εννέα (9) μήνες. Σε αυτό το διάστημα δίνεται η δυνατότητα στο συνδρομητή να δοκιμάσει τις υπηρεσίες του Προεπιλεγμένου Παρόχου. Το διάστημα των 9 μηνών είναι αναγκαίο ώστε ο συνδρομητής να δύναται αξιολογήσει αποτελεσματικά την ποιότητα και το κόστος των υπηρεσιών που παρέχει ο Προεπιλεγμένος Πάροχος σε διάστημα χρόνου που να περιλαμβάνει και ειδικές περιόδους του έτους όπως Χριστούγεννα, Πάσχα, Καλοκαιρινές διακοπές κλπ.

Ερώτηση 6.

Συμφωνείτε με τις ανωτέρω υπό (α) – (γ) προτάσεις εφαρμογής απαγόρευσης επαφής;

Απάντηση

Συμφωνούμε με τις σχετικές προτάσεις. Όμως για τους λόγους που αναφέρουμε στην απάντηση της ερώτησης 5 θεωρούμε ότι το εύλογο διάστημα μη επαφής με το «χαμένο» συνδρομητή είναι εννέα (9) μήνες.

Ερώτηση 7

Κρίνετε απαραίτητη την επιβολή των ανωτέρω υπό (α) – (γ) προτάσεων εφαρμογής απαγόρευσης επαφής σε όλους τους παρόχους ή μόνο στον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής Φορέα;

Απάντηση

Κρίνουμε απαραίτητη την επιβολή των σχετικών προτάσεων περί απαγόρευσης επαφής σε όλους τους Παρόχους. Όμως για τους λόγους που αναφέρουμε στην απάντηση της ερώτησης 5 θεωρούμε ότι το εύλογο διάστημα μη επαφής με το «χαμένο» συνδρομητή είναι εννέα (9) μήνες.

Ερώτηση 8.

Ποιοι τρόποι επαφής (ενδεικτικά πραγματοποίηση τηλεφωνικών κλήσεων, ταχυδρομική αποστολή εγγράφων, fax, κ.λπ.) του Υπόχρεου Παροχής Προεπιλογής θεωρείται ότι θα πρέπει να ενταχθούν στο μέτρο μη –επαφής; Αιτιολογείστε τις απαντήσεις σας.

Απάντηση

Θεωρούμε ότι ο Υπόχρεος Παροχής της διευκόλυνσης Προεπιλογής Φορέα δεν πρέπει να έρχεται σε επαφή με τους συνδρομητές επ' ουδενί τρόπο.

Ερώτηση 9.

Ποιο μέτρο θεωρείτε πιο αποτελεσματικό για τον περιορισμό της εκστρατείας επαναπροσέλκυσης πελατών: την υποβολή του αιτήματος κατάργησης μόνον στον Προεπιλεγμένο Πάροχο ή την θέσπιση περιόδου μη επαφής;

Απάντηση

Θεωρούμε ότι τα μέτρα που αναφέρονται ανωτέρω, ήτοι η υποβολή του αιτήματος κατάργησης μόνον στον Προεπιλεγμένο Πάροχο καθώς και η θέσπιση περιόδου μη επαφής, είναι άκρως αναγκαίο να εφαρμοστούν ταυτόχρονα. Εάν εξετάσουμε μεμονωμένα τα μέτρα, θεωρούμε ότι η υποβολή του αιτήματος κατάργησης μόνον στον Προεπιλεγμένο Πάροχο είναι αποτελεσματικότερο μέτρο.

Ερώτηση 12.

Συμφωνείτε με την εφαρμογή του μέτρου που περιγράφεται στο σημείο (γ) ανωτέρω; Αντιμετωπίζετε κάποιο πρόβλημα ως προς την υλοποίησή του;

Απάντηση

Διαφωνούμε με την εφαρμογή του μέτρου που αναφέρεται, καθώς θεωρούμε ότι είναι εξαιρετικά πολύπλοκο για το μέσο συνδρομητή.

Ερώτηση 17.

Έχετε να προσθέσετε κάτι άλλο που θεωρείτε σημαντικό και δεν έχει αναφερθεί παραπάνω; Αναλύστε και αιτιολογήστε τις προτάσεις σας.

Απάντηση

Γενικότερα θεωρούμε ότι υποχρεωτική μαγνητοφώνηση της συνομιλίας με τους συνδρομητές δεν είναι εφικτή από τους περισσότερους παρόχους καθώς:

- Συνιστά μία δαπανηρή επένδυση η οποία απαιτεί σημαντικές υποδομές που δεν υπάρχουν σήμερα σε τηλεπικοινωνιακές εταιρείες. Συγκεκριμένα, η ηχογράφηση κλήσεων εφαρμόζεται στο τραπεζικό χώρο (στον οποίο πραγματοποιούνται χρηματικές συναλλαγές) και σε εταιρείες ηλεκτρονικού εμπορίου «e-shops», όπου ο πελάτης μπορεί να παραγγέλλει τηλεφωνικά, διάφορα ηλεκτρονικά είδη κλπ. Δηλαδή η ηχογράφηση κλήσεων είναι απαραίτητη σε υπηρεσίες που απαιτείται η καταβολή σημαντικού χρηματικού ποσού για διάφορες συναλλαγές από τους χρήστες της υπηρεσίας. Η ενεργοποίηση / κατάργηση Προεπιλογής Φορέα δεν υπάγεται σε αυτή την κατηγορία.
- Απαιτεί την απασχόληση δυσανάλογου αριθμού ανθρωπίνου προσωπικού για τη λειτουργία και συντήρηση του. Συγκεκριμένα, θα πρέπει να απασχολείται επιπλέον προσωπικό του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών το οποίο θα ακούει / ελέγχει / φιλτράρει τις 4.500-5.000 ηχογραφημένες κλήσεις που δέχεται ημερησίως η Εταιρεία μας, για να διακρίνει αυτές που αφορούν ειδικά τις υπηρεσίες Προεπιλογής.
- Δρα αποθαρρυντικά για τον ίδιο το συνδρομητή ως προς τη χρήση των υπηρεσιών Προεπιλογής Φορέα, καθώς πολλοί συνδρομητές θα αποθαρρύνονται όταν θα πληροφορούνται ότι η συνομιλία τους με τον εκπρόσωπο του Τμήματος Εξυπηρέτησης Προσωπικού θα μαγνητοφωνηθεί.