

Jozef Ivanecky, Hlavná 32, Prešov 080 01

Telefónica O2 Slovakia, s.r.o.
Einsteinova 24
85101 Bratislava

Vážená Telefonica O2,

už niekoľko mesiacov uvažujem o prenesení svojho hlavného čísla z Orange na O2. Posledné udalosti ma však presvedčili, aby som svoje rozhodnutie neunáhľil a radšej ešte počkal. O čo konkrétne ide?

Dňa 27. júla (+/- jeden deň) som kontaktoval zákaznícke centrum O2 kôli problémom s internetom. Jedna sa o moje O2 telefónne číslo, ktoré som si zabezpečil z dôvodu otestovania služieb O2. S pomocou operátora som došiel k tomu, že problém je v nastavení môjho telefónu. Podľa jeho návodu som poslal SMS ktorá to mala vyriešiť, avšak nevyriešila. Kontaktoval som zákaznícku linku znovu. Zdvihla to pani Homolová. Vysvetlil som jej problém a ona mi oznámila, že musím prísť do O2. Keďže viem, že ostatné spoločnosti majú tieto nastavenia zverejnené na web stránke, spýtal som sa, že prečo mi nepovie ako to mám spraviť, keďže najbližšie O2 je 25km ďaleko. Povedala, že to nie je možné a musím ísť osobne do O2. Keďže mi to prišlo divné, spýtal som sa, že či ak som na invalidnom vozíku, tak musím ostať bez internetu, alebo ísť komplikovane do Zvolena. Pani Homolová mi povedala, že v tom prípade je to iné a do O2 už ísť nemusím. Začal som sa domáhať informácie, že v čom je to iné a prečo mi teda to jednoduché nastavenie neprezradí. Pani Homolová jednoducho zložila telefón.

Zavolať som znovu, a žiadal som si k telefónu pani Homolová. Po chvíľke mi dáma na telefóne oznámila, že to nie je možné, lebo pani Homolová je vraj obsadená. Vzhľadom k tomu, že čakacia doma bola v oboch prípadoch nulová, mám o tom istú pochybnosť. Každopádne, milá dáma si nechala vysvetliť situáciu. Spojila ma bez problémov z technikom, s ktorým sme za 2 minúty problém vyriešili. Bolo to v nastavení telefónu. Prečo O2 na rozdiel od ostatných operátorov nezverejní nastavenia na svojej web stránke, to netuším, avšak pre O2 je tento druh buzerácie zákazníkov jedno veľké mínus. Našťastie na rozdiel od pani Homolovej bol rozhovor s jej kolegyňou a technikom na vysokej úrovni jasne vedúci k požadovanému cieľu a spokojnosti zákazníka.

Chcel som na celú vec zabudnúť, no prešiel sotva týždeň a mal som tú česť kontaktovať O2 znovu z dôvodu nedostupnosti vašich DNS serverov. Kalendár ukazoval 10.8.2010 a zdvihla to pani Richtárčiková. Opisal som je stručne problem, že sa už asi 5 minút neviem dostať na DNS, ináč ale všetko funguje a spýtal som sa či vie o čom hovorím. Po chvíľke mlčania zaznelo podozrivo pomalé „áááno“. To, že pani Richtárčiková nemala ani len páru o čom hovorím potvrdila ďalšou otázkou a to, či som pripojený cez USB kábel. Poprosil som pani Richtárčikovú aby v rámci šetrenia môjho aj jej času ma skontaktovala s technikom, keďže nemá ani len tušenia o čom je reč. Pani Richtárčiková mi sľúbila, že sa mi technik ozve. Dodnes sa neozval.

To mi pripomenulo situáciu spred pár mesiacov, keď som v piatok kôli problému s internetom volal O2 a mužský hlas mi povedal, že na druhý deň sa mi technik ozve. Ako som sa neskôr dozvedel, Vaši technici v sobotu nepracujú. Bol ten mužský hlas tak žalostne nevzdelaný v interných veciach spoločnosti O2, alebo má O2 v náplni práce robiť si zo zákazníkov volov?

Myslím, že tieto skúsenosti hovoria samé za seba. K čomu má vlastne O2 zákaznícku linku? Aby urážala zákazníkov O2? Aby im trieskala telefónmi keď sa domáhajú informácií na ktoré majú pravo? Aby sa im za chrbtom smiala, že ich odbili sľubom ktorý nikdy nesplnia? Alebo na to, aby zákazníkov presviedčala, že prejsť k O2 nie je, či nebol až taký dobrý nápad?

Zaviedol som si O2 na otestovanie pred tým, než prenesiem svoje Orange číslo na O2. Vzhľadom k skúsenostiam so zatiaľ najhoršou zákazníckou linkou akú som kedy zažil, zostane mi O2 asi naozaj len na testovanie. Cena za služby je síce dôležitá, no podstatne dôležitejší je pomer ceny a kvality služieb ku ktorým patrí aj komunikácia so zákazníkom. A v tejto veci zatiaľ O2 na celej čiare jednoznačne prehráva.

Dovolím si vás na záver poprosiť o písomné vyjadrenie k správaniu vašej zákazníckej linky a osobne pani Homolovej. Bude mi potešením zverejniť vašu odpoveď rovnako ako aj tento list na <http://www.ivanecky.sk/vm.html>.

Heidelberg, 26.9.2010

S pozdravom

Jozef Ivanecký