



# **Raport z badania skuteczności działania infolinii firm hostingowych.**



## Metodologia badawcza

Wszystkie wywiady zostały przeprowadzone metodą ilościową **CATI** (Computer-Assisted Telephone Interviewing) – są to wywiady telefoniczne, które przeprowadza doświadczony i przeszkolony teleankieter przy pomocy komputera.



## Cel badania

Ocena dostępności infolinii firm hostingowych realizowana poprzez symulowanie zwiększonego ruchu na tych infoliniach.



## Realizacja badania

Badanie zostało przeprowadzone przez 20 teleankieterów próbujących nawiązać połączenie ze wskazanymi infoliniami firm hostingowych. W tym samym czasie teleankieterzy próbowali dokonać połączenia na poszczególne infolinie. W przypadku nawiązania połączenia teleankieterzy odsłuchiwali cały komunikat IVR, wybierali tonowo (jeśli była taka możliwość) interesujący ich temat rozmowy z konsultantem i oczekiwali na połączenie. W przypadku udanej próby połączenia teleankieterzy przeprowadzali krótką (około 5 minutową) rozmowę z konsultantem. W przypadku gdy został wybrany numer i nie zostało nawiązane połączenie lub teleankieter usłyszał sygnał zajętej linii, pomiar nie był powtarzany.



## Termin realizacji

28.10.2019.

- ✔ Niekwestionowanym liderem efektywności oraz szybkości odbierania połączeń dokonywanych na numery infolinii jest nazwa.pl. Konsultanci nazwa.pl odebrali wszystkie 20 połączeń w średnim czasie 5 sekund.
- ✔ Badanie pokazało, że gorsze wyniki uzyskują firmy, które na rynku usług hostingowych są mniejszymi graczami. W czasie próby połączenia z tymi firmami wiele połączeń było zrywanych.
- ✔ Wiele spośród dużych firm działających na rynku usług hostingowych ma problem z obsłużeniem połączeń przychodzących na infolinię. Nie są w stanie równocześnie obsłużyć 20 połączeń, będąc jednocześnie usługodawcą dla kilkudziesięciu, czy kilkuset tysięcy klientów.



## Badane infolinie\*

- ✓ **kei.pl** tel. 123492200
- ✓ **az.pl** tel. 570510570
- ✓ **dhosting.pl** tel. 222920101
- ✓ **nazwa.pl** tel. 224544810
- ✓ **home.pl** tel. 504502500
- ✓ **domeny.pl** tel. 501366369
- ✓ **linuxpl.com** tel. 177876967
- ✓ **smarthost.pl** tel. 343906666
- ✓ **superhost.pl** tel. 587396369
- ✓ **ovh.pl** tel. 717500200
- ✓ **hekko.pl** tel. 587327194
- ✓ **biznes-host.pl** przekierowanie na hekko.pl
- ✓ **mydevil.net** brak numeru infolinii na stronie www
- ✓ **zenbox.pl** brak numeru infolinii na stronie www

\* podane w kolejności realizacji badania.

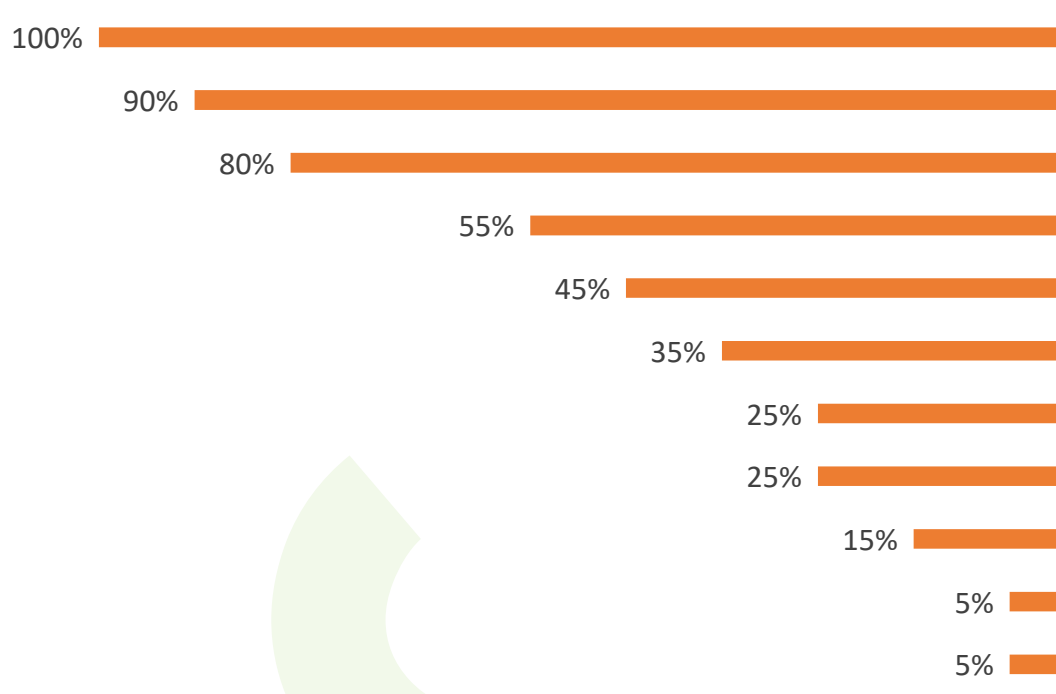
# Opis infolinii

## Opis poszczególnych infolinii

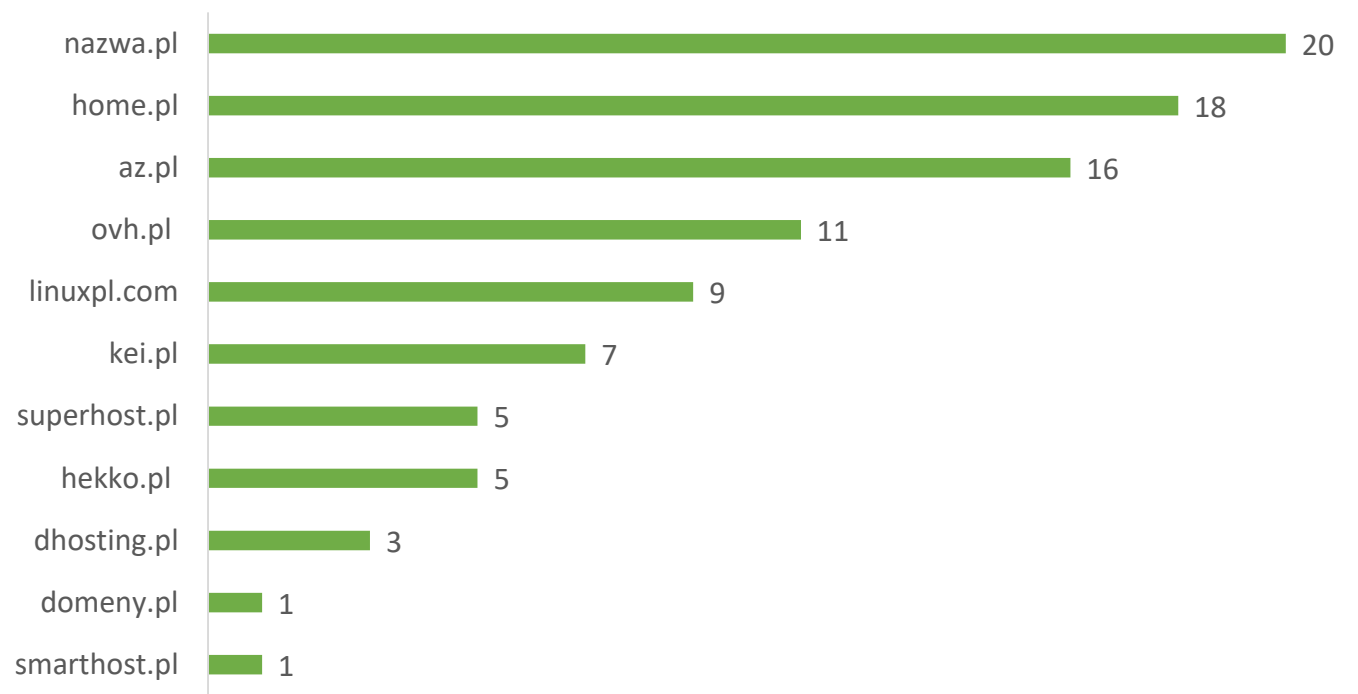
Nazwa infolinii	IVR	Czas trwania IVR
kei.pl	Tonowe menu	Do 1 minuty
az.pl	Tonowe menu	Do 1 minuty
dhosting.pl	Tonowe menu	Do pół minuty
nazwa.pl	Informacja o firmie	Do 10 sekund
home.pl	Tonowe menu, informacja o nagrywaniu, informacja o ochronie danych osobowych, informacja o badaniu satysfakcji	Powyżej 2 minut
domeny.pl	Informacja o nagrywaniu połączeń	Do pół minuty
linuxpl.com	Tonowe menu	Do pół minuty
smarthost.pl	Informacja o nagrywaniu połączeń	Do pół minuty
superhost.pl	Tonowe menu	Do 1 minuty
ovh.pl	Tonowe menu	Do pół minuty
hekko.pl	Informacja o nagrywaniu połączeń, informacja o ochronie danych osobowych	Do 1 minuty

# Liczba połączeń obsłużonych przez konsultantów

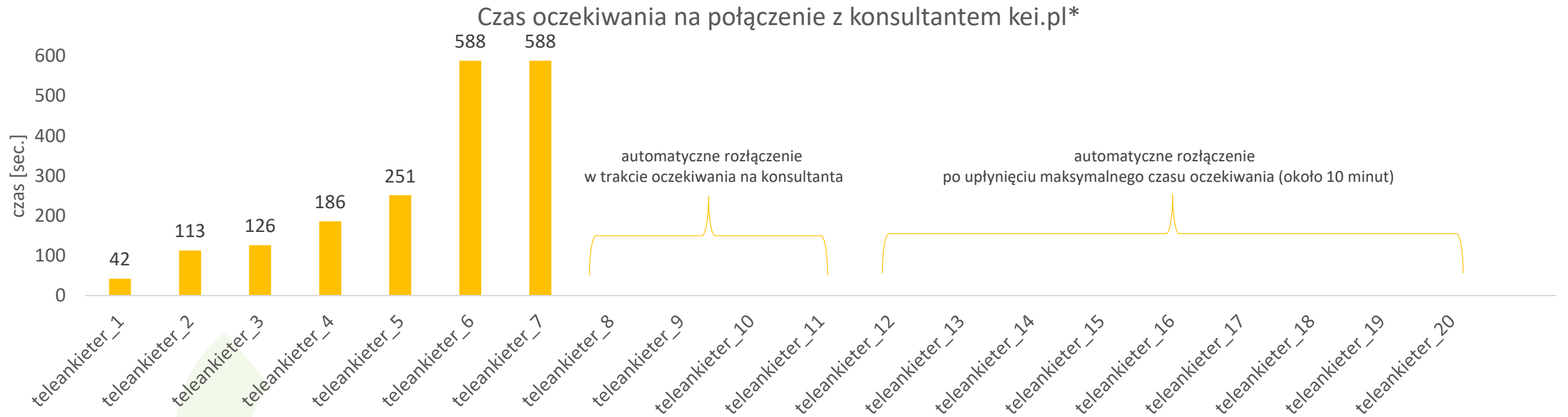
Procent połączeń obsłużonych przez konsultantów (0-100%)



Liczba połączeń obsłużonych przez konsultantów (0-20)



Teleankieterzy w tym samym czasie próbowali dokonać połączenia ze wskazaną infolinią. Na wykresie zaprezentowano skuteczność podjętych prób połączenia. Wszyscy teleankieterzy połączyli się z konsultantami infolinii nazwa.pl (20/100% połączeń) w dalszej kolejności home.pl (18/90% połączeń) oraz az.pl (16/80% połączeń). Najmniej połączeń z konsultantami zrealizowała infolinia domeny.pl oraz smarthost.pl (po 1/5% połączeń).



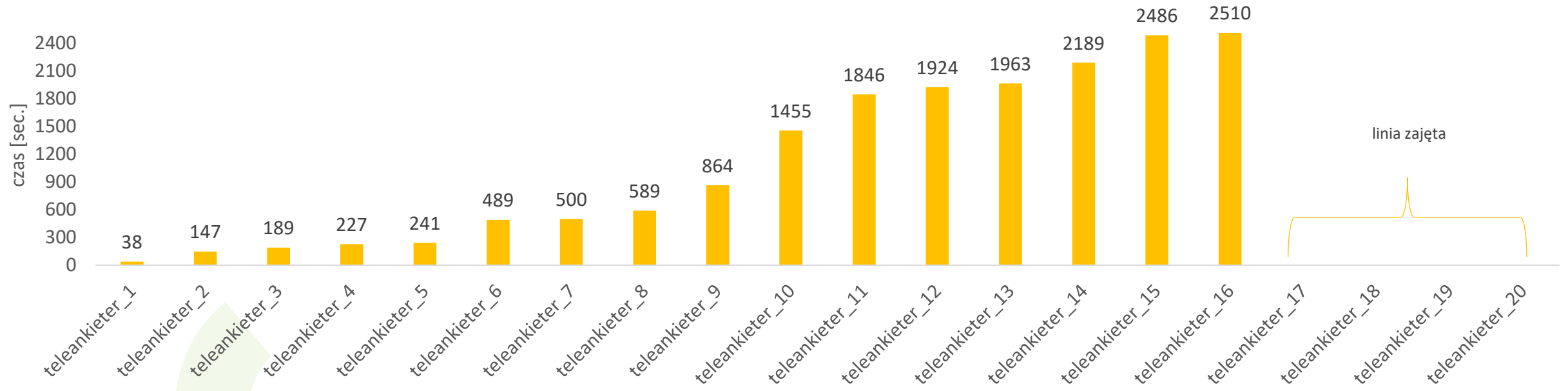
**Liczba połączeń obsłużonych przez konsultantów: 7.**

**Średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem, dla 7 zrealizowanych połączeń, to 271 sekund (około 4,5 minuty).**

**Średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem wraz z odsłuchaniem całego komunikatu IVR, dla 7 zrealizowanych połączeń, to 312 sekund (ponad 5 minut).**

Czas trwania IVR to około 41 sekund, w tym czasie dzwoniący zostaje poinformowany do jakiej firmy się dodzwonił, o nagrywaniu rozmów, o sposobie przetwarzania danych osobowych, oraz o dostępnych opcjach w menu tonowym. 7 teleankieterów nawiązało połączenie z konsultantami infolinii kei.pl. 4 zostało rozłączonych w czasie oczekiwania na konsultanta a 9 - po osiągnięciu maksymalnego czasu na połączenie (około 10 minut). W czasie oczekiwania na połączenie automat informuje o możliwości przesłania wiadomości mailowej z zapytaniem do BOK.

## Czas oczekiwania na połączenie z konsultantem az.pl\*



**Liczba połączeń obsłużonych przez konsultantów: 16.**

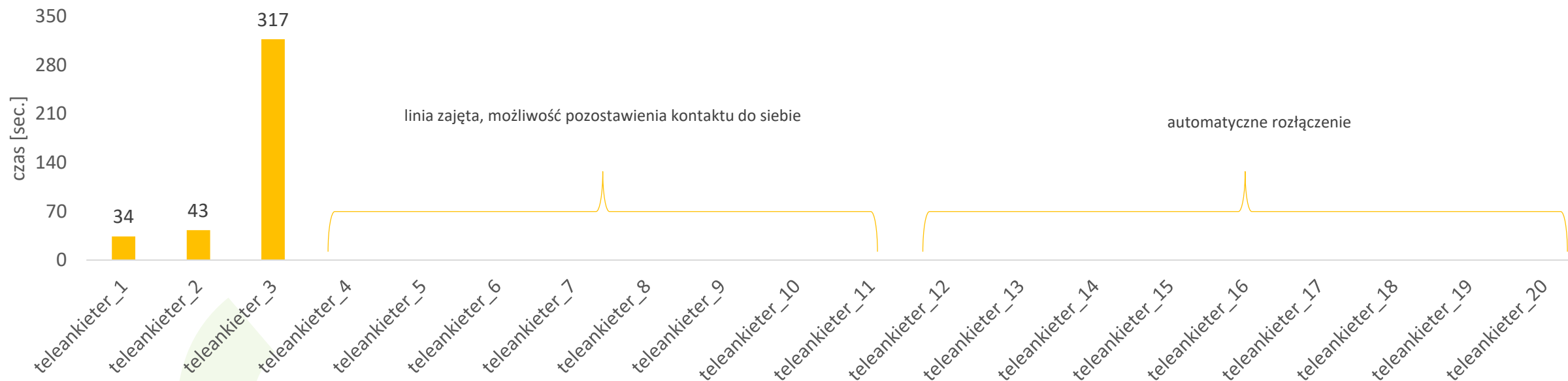
**Średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem, dla 16 zrealizowanych połączeń, to 1103 sekundy (około 18,5 minuty).**

**Średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem wraz z odsłuchaniem całego komunikatu IVR, dla 16 zrealizowanych połączeń, to 1200 sekund (20 minut).**

Czas trwania IVR to około 96 sekund, w tym czasie dzwoniący zostaje poinformowany do jakiej firmy się dodzwonił, o dostępnych opcjach w menu tonowym, o nagrywaniu rozmów, o sposobie przetwarzania danych osobowych, o badaniu satysfakcji. 16 teleankieterom udało się połączyć z konsultantami infolinii az.pl. 4 teleankieterów nie dodzwoniło się na infolinię ponieważ linia była zajęta. W czasie oczekiwania na połączenie automat informuje o miejscu w kolejce oczekujących.



## Czas oczekiwania na połączenie z konsultantem dhosting.pl\*



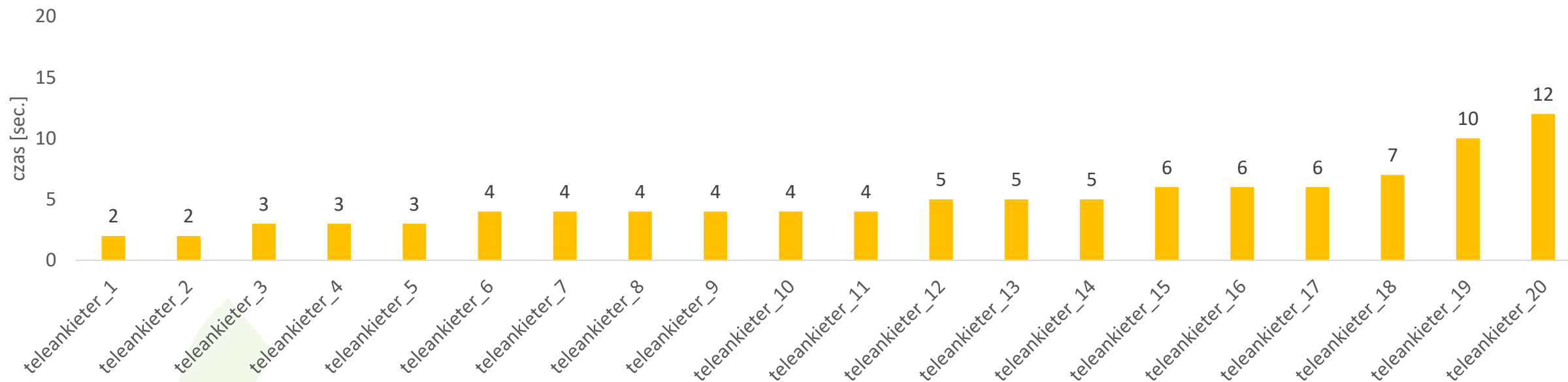
**Liczba połączeń obsłużonych przez konsultantów: 3.**

**Średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem, dla 3 zrealizowanych połączeń, to 131 sekund (ponad 2 minuty).**

**Średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem wraz z odsłuchaniem całego komunikatu IVR, dla 3 zrealizowanych połączeń, to 154 sekundy (około 2,5 minuty).**

Czas trwania IVR to około 23 sekundy, w tym czasie dzwoniący zostaje poinformowany do jakiej firmy się dodzwonił, o nagrywaniu rozmów, o dostępnych opcjach w menu tonowym. 3 teleankieterom udało się połączyć z konsultantami infolinii dhosting.pl. 8 teleankieterów usłyszało komunikat o zajętej linii i informację o możliwości pozostawienia swoich danych kontaktowych w celu skontaktowania się z konsultantów w innym terminie. 9 teleankieterów nie dodzwoniło się na infolinię – zostali automatycznie rozłączeni w momencie wybrania numeru.

## Czas oczekiwania na połączenie z konsultantem nazwa.pl\*



**Liczba połączeń obsłużonych przez konsultantów: 20.**

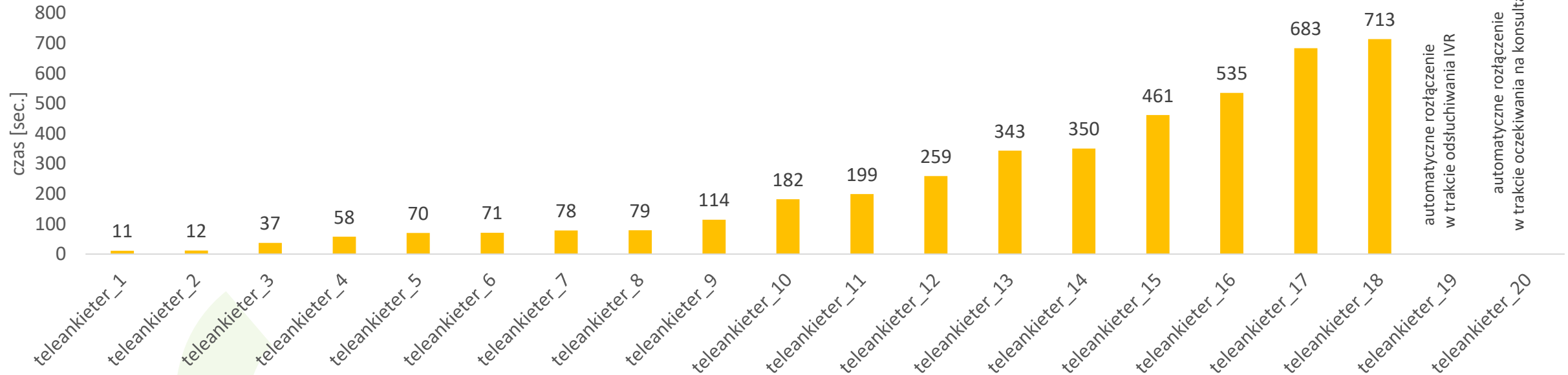
**Średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem, dla 20 zrealizowanych połączeń, to 5 sekundy.**

**Średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem wraz z odsłuchaniem całego komunikatu IVR, dla 20 zrealizowanych połączeń, to 7 sekundy.**

Czas trwania IVR to około 2 sekundy, w tym czasie dzwoniący zostaje poinformowany do jakiej firmy się dodzwonił.

Wszystkim teleankieterom udało się połączyć z konsultantami infolinii nazwa.pl.

## Czas oczekiwania na połączenie z konsultantem home.pl\*



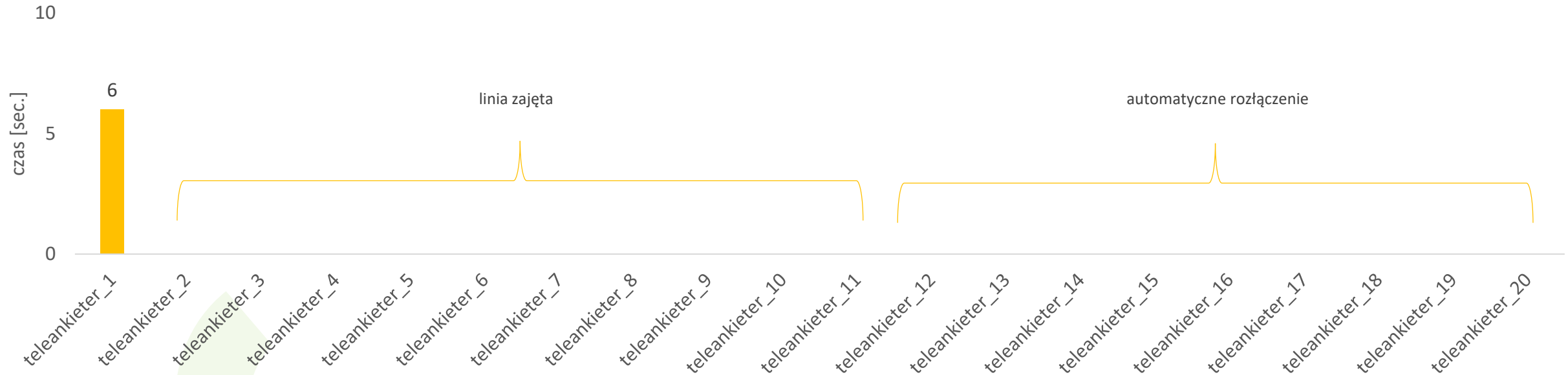
**Liczba połączeń obsłużonych przez konsultantów: 18.**

**Średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem, dla 18 zrealizowanych połączeń, to 236 sekund (prawie 4 minuty).**

**Średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem wraz z odsłuchaniem całego komunikatu IVR, dla 18 zrealizowanych połączeń, to 382 sekundy (ponad 6 minut).**

Czas trwania IVR jest różny w zależności od wyboru menu, trwa od około 140 sekund do 180 sekund, w tym czasie dzwoniący zostaje poinformowany do jakiej firmy się dodzwonił, o dostępnych opcjach w menu tonowym, o narywaniu rozmów, o sposobie przetwarzania danych osobowych, o badaniu satysfakcji. 18 teleankieterom udało się połączyć z konsultantami infolinii home.pl. 1 teleankieter został rozłączony w czasie odsłuchiwania IVR, 1 - w czasie oczekiwania na połączenie z konsultantem. W czasie oczekiwania na połączenie automat informuje o miejscu w kolejce oczekujących.

## Czas oczekiwania na połączenie z konsultantem domeny.pl\*



**Liczba połączeń obsłużonych przez konsultantów: 1.**

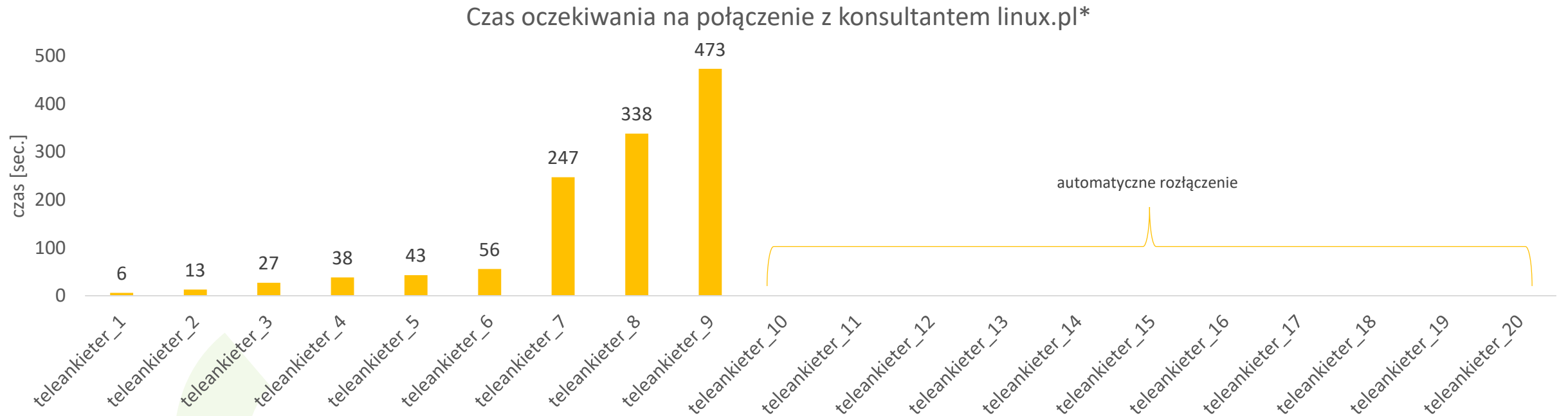
**Średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem, dla 1 zrealizowanego połączenia to 6 sekund.**

**Średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem wraz z odsłuchaniem całego komunikatu IVR, dla 1 zrealizowanego połączenia, to 22 sekundy.**

Czas trwania IVR to około 16 sekund, w tym czasie dzwoniący zostaje poinformowany do jakiej firmy się dodzwonił oraz o nagrywaniu rozmów.

1 teleankieterowi udało się połączyć z konsultantem infolinii domeny.pl. 10 teleankieterów nie dodzwoniło się na infolinię ponieważ linia była zajęta.

9 teleankieterów nie dodzwoniło się na infolinię – zostali automatycznie rozłączeni w momencie wybrania numeru.



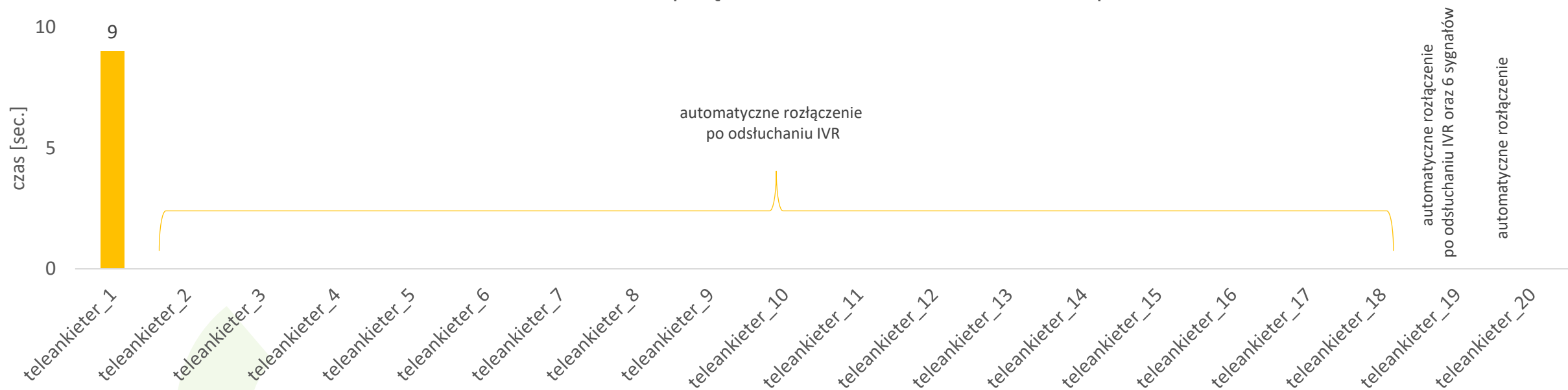
**Liczba połączeń obsłużonych przez konsultantów: 9.**

**Średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem, dla 9 zrealizowanych połączeń, to 138 sekund (ponad 2 minuty).**

**Średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem wraz z odsłuchaniem całego komunikatu IVR, dla 9 zrealizowanych połączeń, to 165 sekund (ponad 2,5 minuty).**

Czas trwania IVR to około 27 sekund, w tym czasie dzwoniący zostaje poinformowany do jakiej firmy się dodzwonił, o nagrywaniu rozmów, o sposobie przetwarzania danych osobowych, o dostępnych opcjach w menu tonowym. 9 teleankieterom udało się połączyć z konsultantami infolinii linux.pl. 11 teleankieterów nie dodzwoniło się na infolinię – zostali automatycznie rozłączeni w momencie wybrania numeru.

## Czas oczekiwania na połączenie z konsultantem smarthost.pl\*

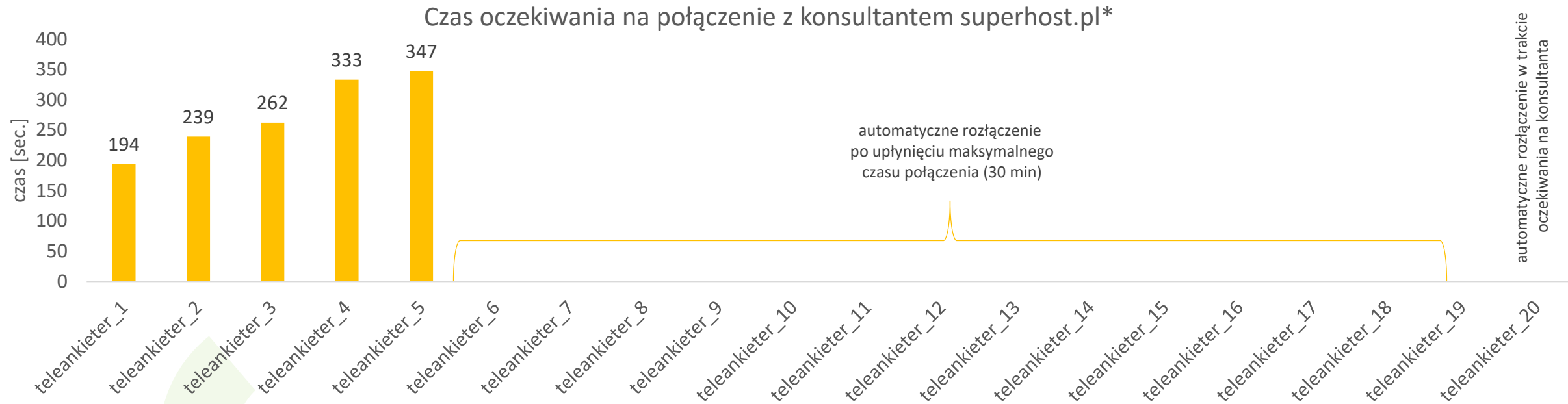


**Liczba połączeń obsłużonych przez konsultantów: 1.**

**Średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem, dla 1 zrealizowanego połączenia, to 9 sekund.**

**Średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem wraz z odsłuchaniem całego komunikatu IVR, dla 1 zrealizowanego połączenia, to 23 sekundy.**

Czas trwania IVR to około 14 sekund, w tym czasie dzwoniący zostaje poinformowany do jakiej firmy się dodzwonił oraz o nagrywaniu rozmów. Tylko 1 teleankieter połączył się z konsultantem infolinii smarthost.pl. 1 teleankieter w momencie wybrania numeru infolinii smarthost.pl został automatycznie rozłączony (brak możliwości połączenia). 1 teleankieter został automatycznie rozłączony po odsłuchaniu IVR oraz 6 sygnałów. 17 teleankieterów wysłuchało komunikatu IVR po czym zostali automatycznie rozłączeni.

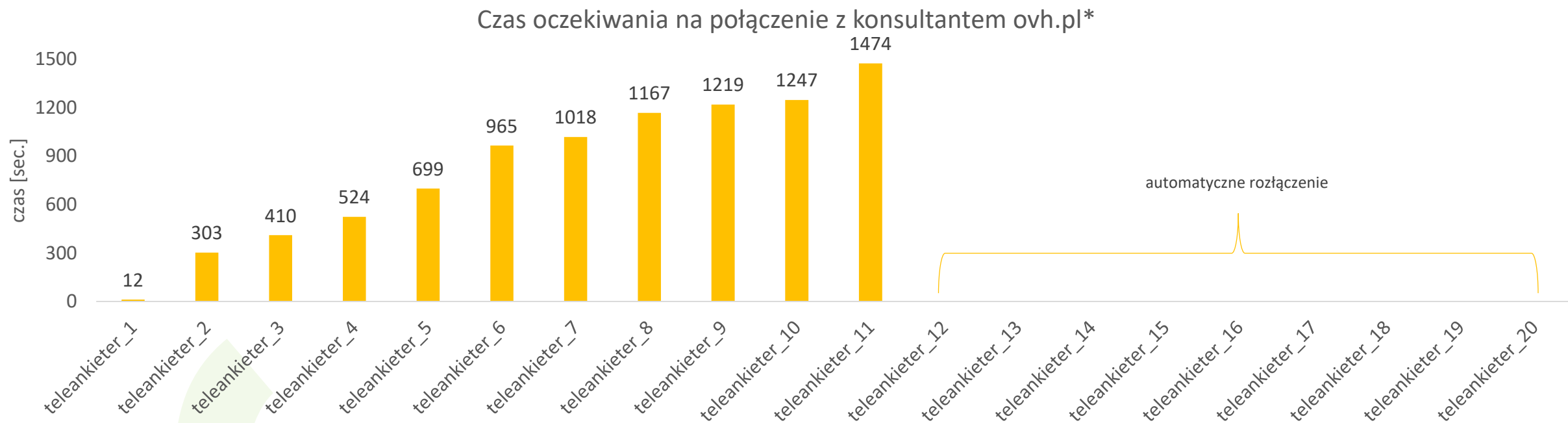


**Liczba połączeń obsłużonych przez konsultantów: 5.**

**Średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem, dla 5 zrealizowanych połączeń, to 275 sekund (około 4,5 minuty).**

**Średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem wraz z odsłuchaniem całego komunikatu IVR, dla 5 zrealizowanych połączeń, to 313 sekund (ponad 5 minut).**

Czas trwania IVR to około 38 sekund, w tym czasie dzwoniący zostaje poinformowany do jakiej firmy się dodzwonił, o nagrywaniu rozmów, o dostępnych opcjach w menu tonowym. Tylko 5 teleankieterów połączyło się z konsultantami infolinii superhost.pl. 14 teleankieterów oczekiwało 30 minut na połączenie (maksymalny czas oczekiwania) i zostali automatycznie rozłączeni. 1 teleankieter został rozłączony po ponad minucie oczekiwania na połączenie z konsultantem. W czasie oczekiwania na połączenie automat informuje o możliwości przestania zapytania za pomocą formularza na stronie www.



**Liczba połączeń obsłużonych przez konsultantów: 11.**

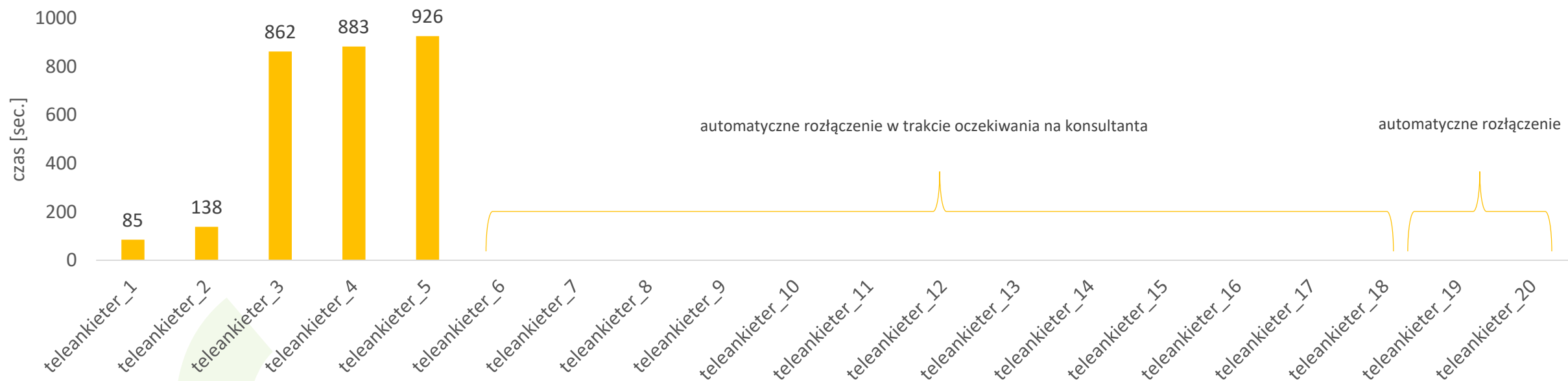
**Średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem, dla 11 zrealizowanych połączeń, to 822 sekund (ponad 13,5 minuty).**

**Średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem wraz z odsłuchaniem całego komunikatu IVR, dla 11 zrealizowanych połączeń, to 864 sekund (prawie 14,5 minuty).**

Czas trwania IVR to około 42 sekundy, w tym czasie dzwoniący zostaje poinformowany do jakiej firmy się dodzwonił, o możliwości nagrywania rozmów oraz o dostępnych opcjach w menu tonowym. 11 teleankieterom udało się połączyć z konsultantami infolinii ovh.pl. 9 teleankieterów w momencie wybrania numeru infolinii ovh.pl zostało automatycznie rozłączonych. W czasie oczekiwania na połączenie automat informuje o dostępnym na stronie www FAQ.



## Czas oczekiwania na połączenie z konsultantem hekko.pl\*



**Liczba połączeń obsłużonych przez konsultantów: 5.**

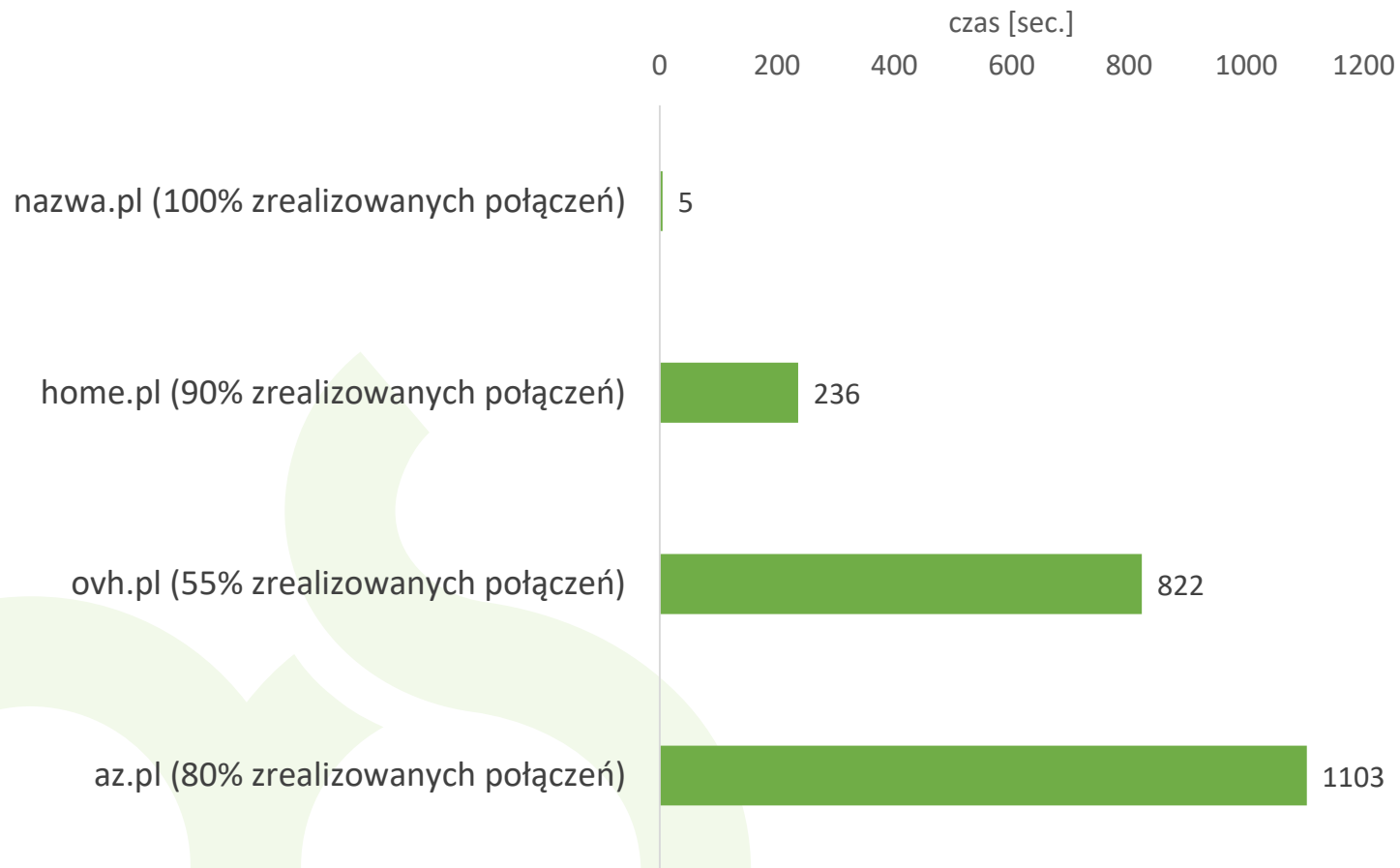
**Średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem, dla 5 zrealizowanych połączeń, to 589 sekund (prawie 10 minut).**

**Średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem wraz z odsłuchaniem całego komunikatu IVR, dla 5 zrealizowanych połączeń, to 607 sekund (ponad 10 minut).**

Czas trwania IVR to około 28 sekund, w tym czasie dzwoniący zostaje poinformowany do jakiej firmy się dodzwonił, o nagrywaniu rozmów, o sposobie przetwarzania danych osobowych. 5 teleankieterom udało się połączyć z konsultantami infolinii hekko.pl. 13 teleankieterom nie udało się połączyć ponieważ w czasie oczekiwania na konsultanta zostali automatycznie rozłączeni. 2 teleankieterów zostało automatycznie rozłączonych zaraz po wybraniu numeru infolinii. W czasie oczekiwania na połączenie automat informuje o możliwości przesłania zapytania za pomocą formularza na stronie www.

## Porównanie czasu oczekiwania na połączenie – firmy, które obsłużyły min. 50% połączeń

### Porównanie czasu oczekiwania na połączenie z konsultantem\*



Analizując wyniki zebrane w czasie realizacji badania należy zwrócić uwagę na dwie rzeczy – liczbę odebranych połączeń, która różni się w zależności od firmy oraz na średni czas oczekiwania na połączenie. Przedstawiony **wykres prezentuje wyniki 4 firm, w których poziom odebranych połączeń wyniósł minimum 50%**. Niekwestionowanym liderem efektywności oraz szybkości odbierania połączeń dokonywanych na numery infolinii jest nazwa.pl. Konsultanci nazwa.pl odebrali wszystkie 20 połączeń w średnim czasie 5 sekund. Pozostałe firmy miały dużo dłuższe średnie czasy połączeń oraz niższą efektywność odbierania.

# ZAPRASZAMY DO WSPÓŁPRACY

## MANDS

ul. Prusa 1 lok. 48  
50-319 Wrocław  
[www.mands.pl](http://www.mands.pl)  
[info@mands.pl](mailto:info@mands.pl)