



OTANTATUTKIMUS OY

Telepalvelujen laatu

Kuluttajälähtöinen kvalitatiivinen tutkimus

Marraskuu 2009



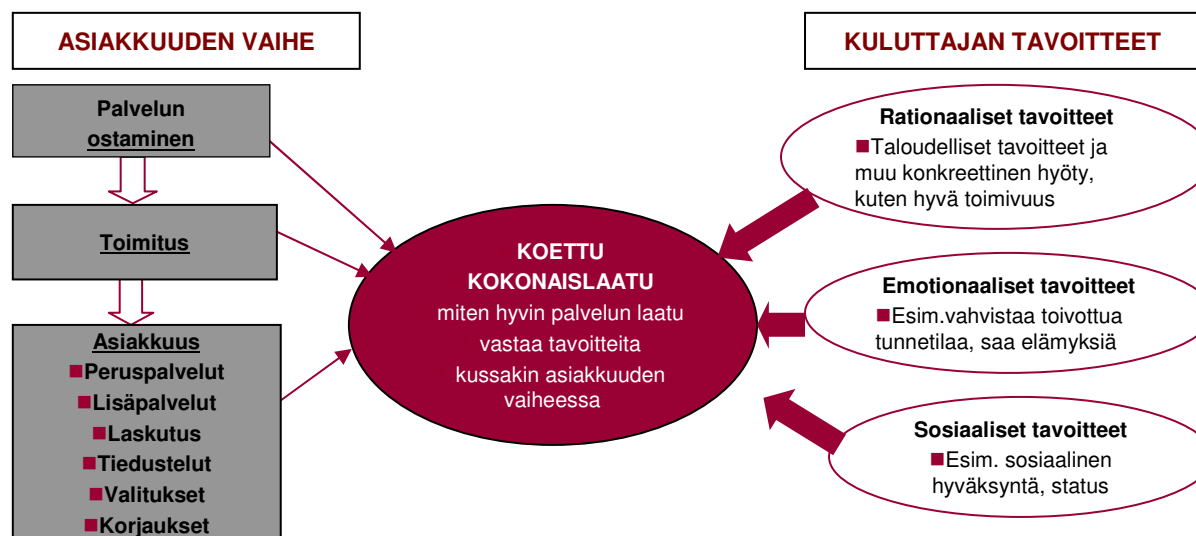
Sisällys

- Tutkimuksen tavoite ja toteutus.....s. 3
- Lankapuhelinpalvelujen laatu.....s.5
 - Spontaanit mielikuvat
 - Palvelun laatu asiakkuuden aikana
- Matkapuhelinpalvelujen laatu.....s. 14
 - Spontaanit mielikuvat
 - Palvelun laatu ostovaiheessa
 - Palvelun laatu toimitusvaiheessa
 - Palvelun laatu asiakkuuden aikana
- Internetpalvelujen laatu.....s. 33
 - Spontaanit mielikuvat
 - Palvelun laatu ostovaiheessa
 - Palvelun laatu toimitusvaiheessa
 - Palvelun laatu asiakkuuden aikana
- Yhteenvedo ja johtopäätökset.....s. 45
- Liitteet:
 - Liite 1: Osallistujien taustatiedot
 - Liite 2: Keskustelurunko pääpiirteissään
 - Liite 3: Väittämät laajakaistainternetin ”peruskäyttäjien” ja ”heavy usereiden” selvittämiseksi



Tutkimuksen tavoite

- Telepalvelujen laatua on selvitetty aiemmin kvantitatiivisilla tutkimuksilla. Nyt kuitenkin haluttiin tutkia kuluttajien spontaania mielikuvaa ja näkemyksiä telepalvelujen laadusta.
- Tutkimuksen tavoitteena oli
 - Tutkia kuluttajien spontaania mielikuvaa ja näkemyksiä telepalvelujen laadusta.
 - Selvittää syvällisesti mitä ovat kuluttajan odotukset ja tavoitteet eri telepalveluiden kohdalla ja asiakkuuden eri vaiheissa.
 - Selvitimme myös mitkä palvelun laadun osatekijät ovat kriittisiä asiakkuuden kannalta. Lisäksi tutkimme, minkälainen olisi kuluttajan mielestä ihanteellinen telepalvelu.
 - Käytimme tässä tutkimuksessa tutkimusmallia, jossa käymme läpi kuluttajan tavoitteet (rationaaliset, emotionaaliset ja sosiaaliset) kussakin asiakkuuden vaiheessa (kuva alla).
 - Keskustelurunko pääpiirteissään löytyy liitteestä 1.





Tutkimuksen toteutus

- Tutkimus toteutettiin neljällä (4) ryhmäkeskustelulla Helsingissä marraskuussa 2009. Tutkimukseen osallistui yhteensä 26 keskustelijaa. Ryhmät oli jaettu seuraavasti:
 - Ryhmä 1: Lankapuhelimen käyttäjät
 - Ikä n. 40 - 65 v
 - Miehiä ja naisia suunnilleen yhtä paljon
 - Saavat omistaa myös matkapuhelimen
 - Ryhmä 2: Matkapuhelimen ja laajakaistan käyttäjät (peruskäyttäjät)
 - Käyttävät matkapuhelinta
 - Ikä n. 30-60 v
 - Miehiä ja naisia suunnilleen yhtä paljon
 - Käyttävät laajakaistaa kotonaan
 - Ryhmä 3: Matkapuhelimen ja laajakaistan käyttäjät (heavy userit)
 - Käyttävät matkapuhelinta
 - Käyttävät laajakaistaa kotonaan
 - Ikä n. 18-40 v
 - Miehiä n 60 % ja naisia n 40 %
 - Ryhmä 4: Matkapuhelimen ja mobiililaajakaistan (esim. moka tai usb-tikku tai matkapuhelimen kautta internetiä käyttävät) käyttäjät
 - Käyttävät matkapuhelinta
 - Käyttävät mobiililaajakaistaa
 - Ikä n.18-40 v
 - Miehiä n 60 % ja naisia n 40 %
- Keskustelijoiden taustatiedot löytyvät liitteestä 2 ja väittämät peruskäyttäjien ja "heavy useiden" selvittämiseksi liitteestä 3.
- Tutkimuksen toteutti Viestintäviraston toimeksiannosta Otantatutkimus Oy. Vastaavana tutkijana toimi tutkimuspäällikkö Minna Koskela.



OTANTATUTKIMUS OY

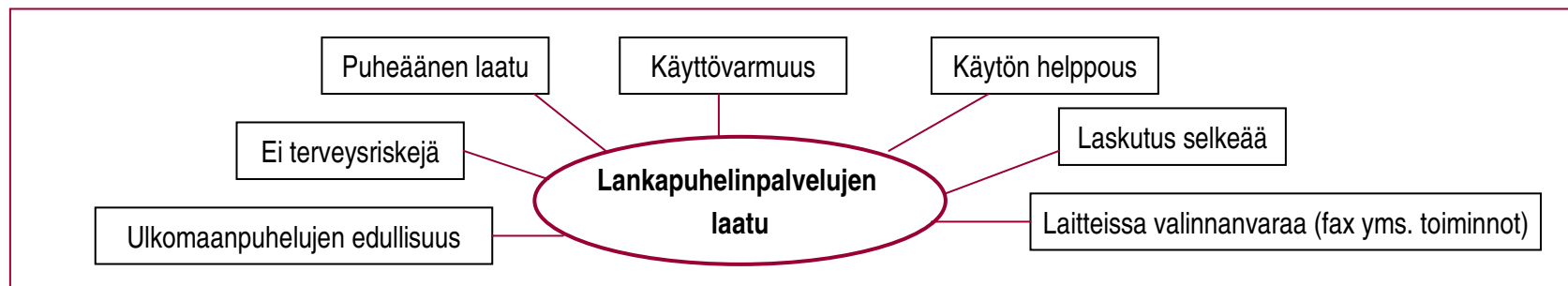
Lankapuhelinpalvelujen laatu



Spontaanit mielikuvat

- Lankapuhelinpalvelujen laadusta keskusteltiin ainoastaan ryhmässä 1, jonka osallistujilla oli lankapuhelin kotona.
- Kysyttäessä mitä on lankapuhelinpalvelujen laatu, haastatellut määrittivät laatua hyvin teknispainotteisesti, eivätkä yhdistäneet spontaanisti lankapuhelinpalvelujen laatuun asiakaspalvelun laatua.
- Lankapuhelinpalvelujen laaduksi koettiin erityisesti käyttövarmuus, käytön helppous ja puheäänen laatu. Käyttövarmuuteen luettiin kuuluvaksi yhteyksien toimivuus.
- Lisäksi lankapuhelinpalvelujen laaduksi mainittiin laskutuksen selkeys ja ulkomaanpuhelujen edullisuus. Matkapuhelimiin verrattuna lankapuhelimiin oli helpompi liittää erilaisia puhelinlaitteita tai -koneita, eikä lankapuhelin aiheuta terveystriskejä.
- Näytti siltä, että spontaanisti keskustelijat kokivat laaduksi erityisesti sen, mikä oli heidän mielestään paremmin verrattuna matkapuhelinpalvelujen laatuun.

Keskustelijoiden spontaanit mielikuvat siitä, mitä on lankapuhelinpalvelujen laatu





Lankapuhelinpalvelujen laatu asiakkuuden aikana 1/3

- Kaikilla ryhmäkeskusteluun osallistuneilla oli ollut lankapuhelin hyvin kauan, eikä heillä ollut enää mielikuvia siitä, millaista palvelun laatu oli hankinta- ja toimitusvaiheessa. Lankapuhelinpalveluista keskusteltaessa keskityttiin siis palvelun laatuun asiakkuusvaiheessa.
- Asiakkuusvaiheessa nousivat tärkeimpinä laatuun liittyvinä asioina esiin käyttövarmuus ja laskutuksen selkeys.
- Muita tärkeitä asioita olivat puheäänen laatu, ulkomaanpuhelijien edullisuus ja kuuluvuus koko Suomessa.
- Käyttövarmuus antaa kuluttajalle turvallisuuden tunteen. Useimmille oli tärkeää tietää, että lankapuhelin toimii kaikissa olosuhteissa. Esimerkkinä mainittiin sähkökatkokset, joiden aikana matkapuhelinta ei saa ladattua. Toisena esimerkkinä mainittiin matkapuhelinlaitteiden ja –verkkojen epävarmuus verrattuna lankapuhelimeen.
- Puheäänen laatu koettiin osana palvelun laatua ja erityisesti verrattuna matkapuhelinpalveluihin sen koettiin olevan suorastaan ”vaikuttava”. Puheäänen laatu on vuosien myötä myös kehittynyt, mitä pidettiin erinomaisena palveluna.

SUORAT LAINAUKSET:

■ ”Käyttövarmuus on sen suurin plussa.”

■ ”Mitä enemmän näitä muita laitteita onkin, sitä jotenkin sen (lankapuhelimen) arvo nousee siitä, että se ei oo tämmönen oikukas.”



Lankapuhelinpalvelujen laatu asiakkuuden aikana 2/3

- Keskustelijat olivat olleet harvoin yhteydessä palvelujen tarjoajaan ja viimeisimmistä yhteydenotoista oli jo aikaa. Yhteydenottoja oli tehty koskien laskutuksen oikeellisuutta ja osoitteenmuutosta. Laskutuksen virheet ja muut yhteydenotot oli hoidettu moitteettomasti. Virheillä ei ollut kovin suurta merkitystä vastaajille; asiakassuhteen ei uskottu kaatuvan esimerkiksi laskutuksen virheistä.
- Laskutus kuitenkin herätti myös keskustelua laskun selkeydestä. Laskun selkeyttä pidettiin hyvänä palveluna, joka ei kaikkien mielestä nyt toteutunut.
- Kaiken kaikkiaan yleensä otetaan itse yhteyttä palvelun toimittajaan, eikä toimittaja ota yhteyttä asiakkaaseen. Esimerkkinä kerrottiin mm. tilanteesta jolloin vastaaja oli kuullut tuttavilta, että ulkomaanpuheluihin saisi alennusta, jonka jälkeen hän oli ottanut yhteyttä palveluntarjoajaan ja etu oli hänelle myönnetty. Hän olisi halunnut kuulla asiasta toimittajalta suoraan.
- Keskustelijat olivat sitä mieltä, että vanhojen asiakkaiden huomioimisen pitäisi kuulua peruspalveluihin, eikä lisäpalveluihin, joihin sen tällä hetkellä koettiin kuuluvan. Pitkäaikaisten asiakkaiden eduista he toivoivat saavansa tietoa laskun mukana tulevassa kirjeessä.

SUORAT LAINAUKSET:

- *"Kyl mä aina joskus yritän sitä (laskua) tavata, mut sit niin kuin luovutan, kun ei siitä saa mitään."*
- *"En mä pysty sitä sanomaan, et oonks mä ton puhelun tehnyt vai en."*
- *"Vanhoille asiakkaille ei tarjota etuja, joita tarjotaan uusille. Ei koskaan."*
- *"Jos et sä valita, niin se (asiakassuhde) menee omalla painolla."*
- *"Se olis aika kova markkinointi, kun sanois että vanhoille asiakkaille aina parhaat edut."*



Lankapuhelinpalvelujen laatu asiakkuuden aikana 3/3

- Pitkäikäinen ja vakiintunut asiakassuhde lankapuhelinpalvelujen toimittajaan loi turvallisuuden tunnetta ja luottamusta. Tästä syystä lankapuhelinpalveluista ei myöskään oltu kovin helposti luopumassa.
- Kun keskustelijoilta tiedusteltiin, mitkä palvelun osatekijät ovat sellaisia, jotka saisivat heidät luopumaan lankapuhelinpalvelusta, nousi puhelujen hintataso korostutetusti esiin. Perusmaksujen nykyinen hintataso koettiin jo lähes huonoksi palvelun laaduksi.

SUORAT LAINAUKSET:

- *"On se aina välillä mielessä, että kannattaako sitä (lankapuhelinliittymää) pitää. Niin ei se kauheesti kestä palvelutason heikkenemistä tai jotain ongelmia tai muuta, et se raja ylittyis että että."*
- *"Kun on totunut et se (palvelu) on aika toimivalla tasolla, niin ei siin paljon salli ryppyjä."*
- *"Lankaan liittyy jonkin verran semmosta tunnetta. Et ei siitä haluais luopua, että kestää pikkasen sitä kallista hintaakin viel."*



Lankapuhelinpalvelujen asiakasuskollisuus

- Lankapuhelinpalvelujen käyttäjinä haluttiin pysyä, koska
 - Koettiin turvallisuuden tunnetta pitkäikäisestä käyttökokemuksesta.
 - Toivottiin turvallisuuden tunnetta iän karttuessa; haluttiin mahdollisuus liittää seurantapalveluja, kuten hälytinrannekkeet liittymään.
 - Toimivuus koettiin paremmaksi kuin matkapuhelimissa.
 - Ulkomaanpuhelujen hinnat olivat edulliset.
 - Muut palvelut (matkapuhelimet ja/tai internetliittymät) oli hankittu samalta toimittajalta.

- Muutamat osallistujat kertoivat kuitenkin, että raja lankapuhelinpalveluista luopumiseen on lähellä ja siihen saattaisivat johtaa:
 - Perusmaksujen nouseminen.
 - Palvelujen heikentyminen nykyisestä tasosta.
 - Matkapuhelinpalvelujen kehittyminen (esim. puheäänen laatu, kuuluvuusalueet, käyttöajan pidentyminen).
 - Myös se, että ihmiset eivät juuri enää soita keskusteluun osallistuneiden lankapuhelinnumeroon, vaan pääasiallisesti matkapuhelinnumeroon.

SUORAT LAINAUKSET:

■ *"Jotenkin tulis vähän ontto olo jos ei sitä olis. Et olis ihan vaan sen kännykän varassa."*

■ *"Se on vähän niin kuin vara ja varmuus."*

■ *"Kun täs alkaa taas ikävuodet karttuu niin, mä oon ymmärtänyt että, kännykkään ei esimerkiksi tämmösiä hälykerannekkeita eikä muita saa kiinni. Että tota, mä oon niin kuin miettinyt, että tuleeks sieltä jossain vaiheessa sit semmosia tarpeita et sen lankaliittymän kuitenkin tarvii."*



Lankapuhelinpalvelujen laatu

Kuluttajan tavoitteet ja niihin vastaaminen asiakkuuden aikana

ASIAKKUUDEN VAIHE

Asiakkuus
■ Yhteys
asiakaspalveluun
■ Laskutus

KULUTTAJAN TAVOITTEET

Rationaaliset tavoitteet

- Edulliset puhelujen hinnat
- Hyvä kuuluvuus
- Toimivuus kaikkialla

Emotionaaliset tavoitteet

- Turvallisuuden tunne toimivuudesta ja pitkästä asiakassuhteesta
- Luottamus toimittajaan

Sosiaaliset tavoitteet

- Mahdollisuus puhua pitkiä puheluja ystävien ja sukulaisten kanssa
- Varmat puhelut –puhelu ei katkea kesken keskustelun
- Sujuva toimittajan asiakaspalvelu
- Uskollisen asiakkaan huomioiminen

KOETTU LANKAPUHELIN- PALVELUJEN KOKONAISLAATU

Rationaalisesti laatu korkea lukuun ottamatta korkeaksi koettuja perusmaksuja ja laskutuksen epäselvyyttä

Emotionaalisesti vastaa turvallisuuden tarpeeseen

Sosiaaliset tarpeet täyttyvät, mutta toivotaan lisää asiakasuskollisuudesta palkitsemista



Lankapuhelinpalvelut vs. matkapuhelinpalvelut Lankapuhelinkäyttäjien ryhmässä

- Lankapuhelinryhmään osallistuneiden mielestä muutaman viimeisen vuoden aikana on ollut huomattavissa ”kännykkäkulttuurin” vastareaktio. Lankapuhelimessa puhuminen on yleensä huomattavasti rauhallisempi tilanne kuin matkapuhelimeen puhuttaessa, koska lankapuhelimeen puhuttaessa ollaan varmasti kotona. Siksi yhä useammat keskustelevat pidempään lankapuhelimessa kuin matkapuhelimessa. Sosiaalisen vuorovaikutuksen uskottiin olevan laadukkaampaa lankapuhelimessa keskusteltaessa. Myös halu olla joskus tavoittamattomissa tuntui kasvaneen, mikä on vähentänyt matkapuhelinten käyttöhalua.
- Lankapuhelinten käyttäjät näkivät lankapuhelimessa runsaasti hyviä puolia verrattuna matkapuhelimeen. Alla listattuna eroja.

Lankapuhelinpalvelut	Matkapuhelinpalvelut
+Kuuluvuus parempi +Toimii luotettavammin +Ergonomia parempi +Edulliset ulkomaanpuhelut -Kallis perusmaksu	-Ajoittain huono kuuluvuus -Mahdollinen säteily laitteesta -Joutuu ostamaan puhelinlaitteita usein -”Pitää olla aina tavoitettavissa” -Hankala pitää luuria pitkien puhelujen ajan -Kalliit ulkomaanpuhelut



Lankapuhelinpalveluissa kehitettävää

- Palvelun laatutason nostamiseen riittäisivät pienet tekijät:
 - Kuluttajat arvostaisivat laskussa puheluerittelyä, joka antaisi tunteen, että laskussa ei huijata vaan kuluttaja voi turvallisesti mielin luottaa palvelun tarjoajaan.
 - Ongelmatilanteissa olisi mahdollisuus jättää soittopyyntö, jos puheluun ei voida nopeasti vastata. Takaisin soitettaisiin muutaman tunnin kuluessa.
 - Uskollisille asiakkaille kampanjoita, joiden aikana voisi soittaa edullisemmin. Ehdotettiin sekä yhtä kampanjapäivää kuukaudessa että juhlapyhinä tai paljousalennuksia.
 - Kaikki nämä tekijät antaisivat tunteen siitä, että asiakas on tärkeä ja hän voi luottaa palvelun toimittajaan.

SUORAT LAINAUKSET:

■ "Yks ois ihan selkee, että näitä kampanjoita vois olla, että siellä on halvempia soittoaikoja, tai kenties joku kiinteehintainen vuorokaus per kuukausi, että siis niin kuin, se innostus siihen käyttämiseen ehkä lisääntyisi."

■ "Että pystyy jättään soittopyynnön (asiakaspalveluun) ja sieltä soitetaan sitten takaisinpäin, ettei tartte asiakkaan siellä roikkua 15, 20 minuuttia ja sitten kloks."



OTANTATUTKIMUS OY

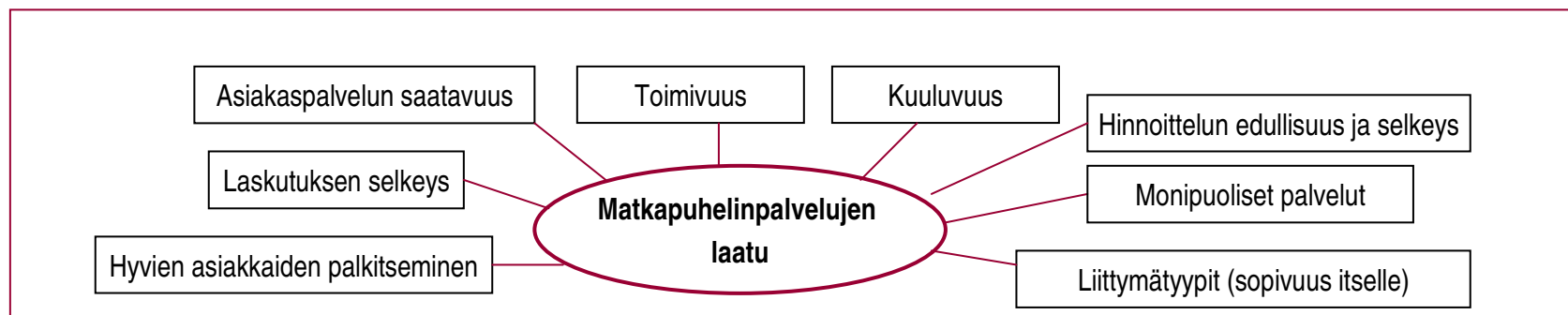
Matkapuhelinpalvelujen laatu



Spontaanit mielikuvat

- Matkapuhelinpalvelujen laatua määriteltäessä vastaajien oli välillä vaikea erottaa, milloin on kyseessä operaattorin toimittama palvelun laatu ja milloin matkapuhelimeen liittyvä laatu.
- Kysyttäessä mitä on matkapuhelinpalvelujen laatu, haastatellut määrittivät laatua liittyen sekä tekniseen laatuun että asiakaspalvelun laatuun.
- Tärkeimpiä laatuun liittyviä tekijöitä olivat kuuluvuus, toimivuus, asiakaspalvelun saatavuus ja edullinen hinta tai hyvä hinta-laatusuhde.
- Muita matkapuhelinpalveluihin liitettyjä laatutekijöitä olivat laskutuksen selkeys ja oikeellisuus, monipuolinen palvelujen tarjonta sekä erilaisten liittymätyyppien tarjonta. Palvelujen monipuolinen tarjonta ja liittymätyyppien monipuolisuus nousivat esiin erityisesti matkapuhelimen ja internetin "heavy usersien" (Ryhmä 3) sekä matkapuhelimen ja mobiililaajakaistan käyttäjien (Ryhmä 4) ryhmissä. Erityisesti lankapuhelinkäyttäjien ryhmässä (Ryhmä 1) matkapuhelinpalvelun laaduksi koettiin myös hinnoittelun erilaiset vaihtoehdot.
- Lisäksi jokaisessa keskusteluryhmässä kuvattiin spontaanisti hyväksi laaduksi olemassa olevien asiakkaiden muistaminen tai palkitseminen hyvästä asiakassuhteesta.

Keskustelijoiden spontaanit mielikuvat siitä, mitä on matkapuhelinpalvelujen laatu





Matkapuhelinpalvelujen laatu ostovaiheessa 1/5

- Tärkeimmät syyt valita liittymätoimittaja olivat edullinen hinta ja tarjoajan luotettavuus. Erityisesti matkapuhelimen ja internetin ”heavy userit” (Ryhmä 3) olivat helpoimmin hintatarjousten perusteella operaattoria vaihtavia.
- Ostaessa kiinnitettiin huomiota hintatasoon, joka koettiin tärkeäksi laatutekijäksi. Toisaalta kuitenkin osa haastatelluista piti matkapuhelinoperaattorin luotettavuutta tärkeämpänä kuin hintaa ja he toivoivat sopivaa hinta-laatusuhdetta ja riittävää kuuluvuutta.
- Muutamille tärkein syy valita tietty operaattori oli matkapuhelimen ”kytkeykauppa”. Muutamat halusivat myös valita sellaisen toimittajan jolla on riittävästi asiakaspalvelupisteitä.
- Ostopäätökseen vaikuttivat muiden suosittelut ja kaveripiirin valitsemat operaattorit erityisesti matkapuhelinpalvelujen ja internetin peruskäyttäjien ryhmässä (Ryhmä 2).
- Hinnoittelun selkeys oli tärkeää ostovaiheessa. Kuluttajat halusivat ymmärtää erot eri vaihtoehtojen välillä ja tietää mistä sitoudutaan maksamaan.
- Tärkeintä ostovaiheessa oli:
 - Hinta yli puolelle osallistujista
 - Operaattorin luotettavuus ja tunnettuus
 - Hinta-laatusuhde
 - Selkeä hinnoittelu

SUORAT LAINAUKSET:

- ”Hyvä mainonta ja kohtuullinen tarjous siihen hetkeen.” R2
- ”Se kuuluu yleensä koko maassa ja toimii ja sitten on tarpeeks semmonen, jonka kans voi kommunikoida ja saa asiat kuntoon.” R2
- ”Otettiin sinä vuonna se halvin mitä oli tarjota, niin se on riittäny mulle ja palvelee meitä. Mun on lapset saanu sit myöhemmin sitten samat liittymät ja sil hetkellä valittiin hinnan mukaan ja ihan tyytyväisii ollaan oltu.” R2
- ”Ja selkeesti eritelty, et mikä maksaa ja kuinka paljon se maksaa.” R3
- ”Puhelun laatu sillee, että joskus tuntuu, et pätkii puhelut. Toinen ei kuule, että joutuu toistamaan ja sit se, se on varmaan näit tukiasemien määrä ja kentän voimakkuus ja tämmönen, mikä vaikuttaa.” R4



Matkapuhelinpalvelujen laatu ostovaiheessa 2/5

- Syitä miksi ei haluttu valita tiettyä toimittajaa saattoivat olla:
 - Huonot aikaisemmat kokemukset operaattorista.
 - Operaattorin huonoksi koettu maine, esim. jos on kuullut että liittymä ei toimi teknisesti hyvin tai lukenut, että puhelinmyynti toiminut liian aggressiivisesti.
 - Puhelinmyyjä oli myyntipuhelussa puhunut kilpailijasta negatiiviseen sävyyn.
- Muutamat olivat vaihtaneet liittymää operaattorin aktiivisen yhteydenoton perusteella, mutta useimmat olivat itse selvittäneet eroja tarjoajien välillä ja sen perusteella valinneet liittymän. Liittymää oli vaihdettu oma-aloitteisesti sekä asiakaspalvelupisteessä että internetin välityksellä.
- Internetissä liittymän vaihtaminen oli sujunut moitteettomasti ja nopeasti. Tärkeää oli ollut saada välittömästi kirjallinen vahvistus ostosopimuksesta.

SUORAT LAINAUKSET:

■ "Se kävi kyllä erinomaisen hienosti netistä, josta sai valita puhelinnumeroiden joukostakin sen puhelinnumeron kun halus ja niin päin pois, et se, se suju sängen vaivattomasti." R2

■ "(Kauppakeskuksessa myyjä tarjosi uutta liittymää) niin sit se pakettihinta kuulosti niin paljo tota edullisemmalt siihen nähden, mitä sil hetkel makso se kuukauden puhuminen, niin sit mä vaihdoin siihen." R4



Matkapuhelinpalvelujen laatu ostovaiheessa 3/5

Asiakaspalvelupisteen palvelun laatu

- Asiakaspalvelupisteestä oli jonkin verran sekä negatiivisia että positiivisia kokemuksia.
- Asiakaspalvelupisteessä hyväksi palvelun laaduksi koettiin ostovaiheessa
 - Palvelua saa nopeasti (lyhyt jonotusaika ja myyjän asiantuntemus nopeuttavat asiointia).
 - Asiallinen kohtelu.
 - Asioiden selvittäminen selkokielisesti.
- Asiakaspalvelupisteessä asiointi loi muutamille turvallisemman tunteen kuin puhelinasiointi, koska asiakaspalveluhenkilön kanssa oltiin kasvotusten. Lankapuhelimen käyttäjien ryhmässä (Ryhmä 1) jopa koettiin, että asiakaspalvelupisteiden vähentäminen tai tilan pienentäminen antaa kuvan palveluhaluttomuudesta.
- Huonoksi palveluksi asiakaspalvelupisteessä koettiin:
 - Ei kuunnella asiakasta.
 - Ollaan ”yli-innokkaita” myymään.
 - Asiakaspalvelijan käytös on ylimielistä ja väheksyvää.
 - Käytetään liian ammattimaista kieltä.
 - Annetaan muiden asiakkaiden keskeyttää palvelutilanne.

SUORAT LAINAUKSET:

■ ”Peruspsykologiaa. Enemmän kuuntelua mitä se asiakas tarvitsee ja et ei tarvi myyjän esitellä omaa näppäryyttä enempää kun mitä se asiakas tarvitsee.” R2

■ ”Jos niinku ostaa Nokian hienon kännykän, millä voi lähettää multimediaviestejä ja sit niinku tajuaa sen, että oho, operaattori ei tue multimediaviestin lähettämistä, niin kyllähän se nyt harmittais sitte. Et se olis hyvä olla tosi selkeenä noi, et mitä siinä on ja mitä ei oo.” R3

■ ”Mä oon ite lisännyt esimerkiksi netissä asiointia, mut jostain syystä puhelinliittymän hankinta on ollut mulle semmonen, jonka mä haluan tehdä aina liikkeessä. Siinä on usein jotain kysyttävää, kun ne on niin kryptisia niin haluaa varmistuu jostakin. Näitten palvelupisteiden sijainnilla ja sitten koolla, palvelukyvyllä on suuri merkitys.” R1



Matkapuhelinpalvelujen laatu ostovaiheessa 4/5

Puhelinmyynnin laatu

- Aktiivinen puhelinmyynti koettiin pääasiassa positiiviseksi asiaksi. Matkapuhelinpalvelujen ja mobiililaajakaistan käyttäjien ryhmässä (Ryhmä 4) muutamat kertoivat, että myyjältä tulevat aktiiviset yhteydenotot helpottavat vaihtoprosessia, kun ei itse tarvitse ottaa hinnoista selvää. Matkapuhelimen ja internetin "heavy user" -ryhmästä (Ryhmä 3) useimmat halusivat mieluiten toimia itse ja valita operaattorin ilman myyntiyhteydenottoja.
- Puhelinmyynnin hyväksi laaduksi koettiin:
 - Myyjän asiallisuus, ystävällisyys ja selkokieliisyys.
 - Se, että myyjä osaa lopettaa puhelun oikein, jos asiakas kertoo että ei tarvitse palvelua.
- Huonoksi puhelinmyynnin laaduksi puolestaan koettiin:
 - Myyjän liian hyökkäävä käytös, mikä voi saada aikaan vastareaktion koko operaattoria kohtaan.
 - Lasten puhelimiin soittaminen ilman, että selvitetään onko aikuinen puhelimessa.
 - Se, että tarjousta ei saa kirjallisena esimerkiksi lähetettynä sähköpostiin.

SUORAT LAINAUKSET:

■ "Et jos sanoo, et ei kiinnosta, niin sit se on, et 'okei, että ei täs mitää, päivänjatkoja'. Mut ku sit on sellasia, että niinku et sä meinaa päästä irti niistä niinku hyvällä. Et se menee siihen, et on pakko lyödä linkki kiinni." R3



Matkapuhelinpalvelujen laatu ostovaiheessa 5/5

Odotukset palvelun laadulle ja ideaalinen palvelun laatu

Odotukset palvelun laadulle <u>ostopäätösvaiheessa</u>	Ideaalista palvelun laatua <u>ostopäätösvaiheessa</u> olisi em. lisäksi
<ul style="list-style-type: none">• Asiakkaan tarpeiden kuunteleminen• Asiakkaalle sopivien vaihtoehtojen tarjoaminen• Esitetään selkeästi ja ymmärrettävästi eri vaihtoehdot, ei "ammattislangilla" ja mieluiten myös kirjallisena• Asiakaspalvelua jonottamatta• Edulliset hinnat• Selkeä hinnoittelu (ei yllätysmaksuja, eriteltyinä mitkä palvelut kuuluvat mihinkin pakettiin)• Toimivuus taataan• Mahdollisuus valita puhelinnumero itse• Kaveripiirisoittomahdollisuus• Palveluja: saldopalvelu, palvelunumeroiden esto, internetin käyttö onnistuu matkapuhelimella, koputuspalvelu, vastaajapalvelu• Esitetään selkeästi hyödyt liittymän vaihdosta	<ul style="list-style-type: none">• Mahdollisuus testata liittymää "koekäytössä"• Koulutusta matkapuhelimen monipuolisempaan käyttöön• Henkilökohtaiselta tuntuva, asiakaslähtöinen, iloinen ja reipas asiakaspalvelu• Edullisia ulkomaanpuheluja ja edullisia puheluja ulkomailla• Maksuton asiakaspalveluun soittaminen• Varkausturva• Ilmainen karttapalvelu• Liittymä heti käyttöön



Matkapuhelinpalvelujen laatu toimitusvaiheessa 1/2

- Tärkeintä matkapuhelinpalvelujen toimitus- tai siirtovaiheessa olivat sujuvuus, luottamus ja tiedottaminen.
- Suunnilleen kahden viikon siirtymäaika operaattorilta toiselle pidettiin sopivana.
- Ilmoittaminen tekstiviesteillä vaihtoajankohdan lähestymisestä koettiin riittävänä. Toisaalta muutamat lankapuhelinkäyttäjien ryhmästä (Ryhmä 1) toivoivat useampia muistutuksia, ikään kuin väliaikatietoja siitä, missä vaiheessa liittymän siirto on menossa.
- Useimmat olivat tyytyväisiä siihen, että vaihtoajankohta ilmoitettiin päivän tasolla, mutta muutamat arvostivat tarkempaa kellonaikaa ja päivää.
- Lähes kaikilla osallistujilla toimitusvaihe oli sujunut odotuksia vastaavasti.
- Muutamat kokivat kuitenkin toimitusvaiheen ja erityisesti liittymän vaihtovaiheen epävarmuuden tunnetta herättävänä.
- Lisätoiveena muutamilla oli saada asiakaspalvelupisteestä apua puhelinnumeroiden siirtämisessä ja tallentamisessa.

SUORAT LAINAUKSET:

- *"Se ennustettavuus, sille mitä tapahtuu niin on heikko. Eli kun vaihtaa liittymää, niin ei oo mitään takeita et se vaihtuu sinä päivänä tai et se ylipäättään toimis silloin. Se saattaa lakata se vanha toimimasta, mutta kun uusi ei käynnisty." R1*
- *"Mut mul on aina ollu niinku prepaid-kortti siltä varalta, et jos nois (liittymän siirroissa) menee aikoja, ni sit käyttää silloin prepaid-korttia." R3*
- *"Uudella asiakkaalla kaikki on aina helppoa. Kaikki tehään valmiina ja, kaikki tuodaan sulle. Sit ku koitat lopettaa, niin se onki jo vähä vaikeempaa." R3*
- *"Et jos vaihtaa, niin siitä tulee joku tekstari, että tänä ja tänä päivänä vaihtuu sitten, että ja sit siitä samana päivänä viä ilmoitetaan, että vaihdapas ny se korttis." R3*
- *"Siin oli joku viikon siirtymäaika sillai, et siinä hetki aikaa meni ja sit sieltä tuli tekstiviesti-ilmoitus, niin se oli vähä semmosta niinku jännäämistä, et millon vaihdetaan kortti ja koska loppuu toisesta puhelimesta sitte se aika." R4*



Matkapuhelinpalvelujen laatu toimitusvaiheessa 2/2

Odotukset palvelun laadulle ja ideaalinen palvelun laatu

Odotukset palvelun laadulle toimitusvaiheessa	Ideaalista palvelun laatua toimitusvaiheessa olisi em. lisäksi
<ul style="list-style-type: none">• Aikataulujen pitävyys toimitusajoissa• Sujuva liittymänvaihto• Varma tieto toimitusajasta ja käyttöönottohetkestä• Selkeät ohjeet• Selkeä tieto mistä apua ongelmatilanteissa	<ul style="list-style-type: none">• Selkeät väliaikaviestit palvelun käyttöönoton edistymisestä• Vanhan puhelimen tietojen siirto uuteen säännönmukaisesti• Apua uuden puhelimen ja puhelinliittymän käyttöönotossa, jos tarvitsee• Yhteydenotto asiakkaaseen liittymän käyttöönoton jälkeen; varmistus että asiakas on tyytyväinen ja sovitut asiat pitävät



Matkapuhelinpalvelut Kuluttajan tavoitteet osto- ja toimitusvaiheissa





Matkapuhelinpalvelujen laatu asiakkuuden aikana 1/8

- Asiakassuhteen aikana laadun tärkeimmät osatekijät olivat toimintavarmuus, puhelujen ja tekstiviestien hinta-laatusuhde, operaattorin luotettavuus, laskutuksen selkeys ja oikeellisuus, asiakaspalvelun saaminen nopeasti sekä asiakassuhteen jatkuvuus.
- Toimintavarmuus tarkoitti keskustelijoiden mukaan sitä, että palvelu sujuu sopimuksen mukaan ilman ongelmia, eikä sitä tarvitse erikseen ajatella.
- Luotettavuus ja toimintavarmuus kulkivat läheisesti käsi kädessä. Kuitenkin myös laskutuksen oikeellisuus ja ongelmatilanteiden hoitaminen ripeästi lisäsivät luotettavuutta.
- Matkapuhelinpalvelujen hyväksi laaduksi koettiin myös operaattorin joustavuus, esimerkiksi mahdollisuus tehdä liittymätyypin muutoksia veloituksetta ja joustavuus laskujen maksussa.
- Erilaiset eri asiakkaiden tarpeisiin sopivat liittymätyypit koettiin hyväksi palveluksi. Toiset eivät halunneet sitoutua tiettyyn operaattoriin ja halusivat maksaa vain soittamistaan puheluistaan ja lähettämistään tekstiviesteistä. Toiset arvostivat ”puhepaketteja”, koska ne antavat tunteen, että puhelinasiat ovat hallinnassa, eikä heitä häirinnyt sitoutuminen operaattoriin tietyn ajaksi.

SUORAT LAINAUKSET:

■ *”Et sitä ei tarvi erikseen ajatella. Se toimii ja sujuu, laskut tulee niin kun on aikoinaan sovittu. Ja jos tulee bonuksia, jotain palkintoja, niin aina parempi. Niin et sitä ei tarvi miettiä, et toimiiko täällä ja tuleekohan nyt laskuja ja miten tää lasku on näin sekava ja miten tää on nyt näin noussu ja.. Se vaan niinku rullaa.” R2*

■ *”Pitää kiinni tosta, mistä on sovittu, että kaikki palvelut toimii, mitkä on siinä ostovaiheessa ottanu.” R3*



Matkapuhelinpalvelujen laatu asiakkuuden aikana 2/8

Asiakaspalvelun hyvä laatu

- Puhelinasiakaspalvelun hyvää laatua oli se, että
 - Palvelupuhelinnumero on helppo löytää.
 - Jonotusaika on lyhyt.
 - Hoidetaan asia ripeästi ja ystävällisesti.
 - Asia pyritään hoitamaan yhden puhelun aikana.
 - Myönnetään mahdollinen virhe ja pyydetään anteeksi, jos tarvetta.
 - Soitetaan takaisin asiakkaalle jos jonotusaika on pitkä.
 - Lisäksi toivottiin ympäri vuorokauden auki olevaa puhelinpalvelua varkaustapausten tai liittymän lukkiintumisen takia.
- Asiakaspalvelupisteen palvelun hyvää laatua oli puolestaan asiantuntemus ja lyhyt odotusaika.
- Sähköpostitse operaattoria lähestyttäessä yleensä riitti, että vastaus tuli seuraavana päivänä. Kuitenkaan esimerkiksi Lankapuhelinkäyttäjien ryhmässä (Ryhmä 1) kukaan ei asioinut sähköpostitse, koska heillä oli vahva epäilyks ettei kyselyyn saisi koskaan vastausta.
- Muutamille osallistujille mahdollisuus hoitaa asiakkuuteensa liittyvät asiat internetin kautta oli hyvin tärkeää, erityisesti matkapuhelimen ja internetin ”hevy usersien” ryhmässä (Ryhmä 3) sekä matkapuhelimen ja mobiililaajakaistan käyttäjien ryhmässä (Ryhmä 4).

SUORAT LAINAUKSET:

- ”Tarpeeks väkee sinne asiakaspalveluun. Sieltä pitäis heti vastata kun sinne soittaa.”
- ”Ne niinku sais soittajien numerot ylös jotenkin ja soittais takaisinpäin vaikka, ilmottais että ”soitamme teille seuraavan tunnin aikana”. ” R2
- ”Pitää olla joku just 24h-numero, et jos sun puhelin varastetaan tai saat simin lukkoon, et saat sen puk-koodin tai sitte, et voi sulkee liittymän vaik keskellä yötä.” R3



Matkapuhelinpalvelujen laatu asiakkuuden aikana 3/8 Kanta-asiakkaan huomioiminen

OTANTATUTKIMUS OY

- Asiakkuudesta muistaminen ja palkitseminen nousi kaikissa keskusteluryhmissä esiin asiana, jota toivottiin operaattorilta. Asiakkaan muistamisen koettiin olevan osa hyvää palvelun laatua. Hyvä palkkio asiakkuudesta liittyisi mieluiten hintaan (lisää puheaikaa tai alennuksia), mutta pieni muistaminen, kuten elokuvaliput, vahvistaisi osaltaan tunnetta siitä että asiakas on tärkeä. Matkapuhelimen ja internetin peruskäyttäjien ryhmässä (Ryhmä 2) myös kaupparyhmittymän bonus- tai plussa-pisteiden saaminen koettiin asiakkaan palkitsemiseksi.
- Toisaalta jos kilpailijan edut ovat paremmat, saatetaan vaihtaa operaattoria.
- Asiakasuskollisuudesta voitaisiin huomioida ja palkita esimerkiksi
 - Ajoittaisilla tarjouksilla puhelujen hinnoissa, puheajassa tai tekstiviesteissä sekä uusien matkapuhelinten tarjouksilla.
 - Säännöllisellä tiedottamisella.
 - Pienillä muistamisilla.

SUORAT LAINAUKSET:

- *"Kyl se varmaan pikkusen jäljen jättäis, jos oma operaattori kerrankin soittais ja sanois, että katsoin näitä sun puhelinmääriä ja näitä niin me ehdotamme että vaihtaisit tän tyyppiseen liittymään.."* R1
- *"Ihan pienellä, pienellä sais semmosen niin kuin uskollisuuden, joka kestäis sitten vähän ongelmiakin jos joskus tulee."* R1
- *"Kun laskujen määrä ylittää vuodessa jonkun tietyn, niin sit vois saada niinku asteittain vaikka, vaikka elokuvaliput tai jotain vielä parempaa."* R2
- *"Näiden Bonustenkin saaminen tiettyyn kaupparyhmittymään, eiks se oo myös palkitsemista tavallaan."* R2
- *"Ehkä se on tärkeintä se huomioiminen. Ja asiakkaathan ne kuitenkin maksaa ne kaiken."* R2
- *"Mua ei kyllä semmonen sais ottamaan liittymää, et saa jotain lasikippoja edullisemmin. Mä arvostan enemmän sitä, et saa puheaikaa."* R2
- *"Mun mielest se pitäis olla nimenomaan rahallista se huomiointi, koska tavallaan on hirveen vaikea sitte, et jos mulle tulis nyt Samuli Edelmanin levy, niin mä oisin niinku kaikkea muuta ku tyytyväinen siihen."* R3
- *"Jos sieltä sit taas olis joku tarjous, että nyt, kun sä nyt oot XX-asiakas, niin täs ois tää uus (matkapuhelin) malli tää ja tää, et saat sen viiskymppiä halvemmalla, niin sit mä ottasin varmaan sen."* R4



Matkapuhelinpalvelujen laatu asiakkuuden aikana 4/8 Keskustelijoiden kokemukset heikosta laadusta

- Keskustelijoiden kokemuksen mukaan huonoa palvelun laatua asiakassuhteen aikana oli:
 - Kuuluvuusongelmat ja muut jatkuvat tekniset ongelmat.
 - Luottamuspula ja kokemus, että operaattorin toiminta ei ole läpinäkyvää asiakkaalle.
 - Virheet laskutuksessa ja laskun sekavuus.
 - Kuluttaja ei voi tietää puhelun hintaa soittaessaan, koska hinta riippuu vastaanottajan liittymätyypistä, joka ei ole soittajan tiedossa.
 - ”Pakkositoutuminen” tiettyyn liittymätyyppiin, jos ei muista tiettyyn päivään mennessä uusia sopimusta.
 - Irtisanomista ei hyväksytä, vaan sopimusta jatketaan ilmaisen puheajan antamisella. Kuluttajalle tulee tunne ”koukuttamisesta”. Ilmaista puheaikaa toki pidetään hyvänä asiana, jos se tarjotaan asiakassuhteen aikana, ei sen päättyessä.
 - Asiakaspalvelunumeroiden maksullisuus.
 - Asiakaspalvelussa:
 - Pitkä jonotusaika
 - Asiakaspalvelun laadun epätasaisuus
 - Välinpitämätön asenne asiakkaan asiaa kohtaan
 - Se että asiaa ei hoideta kerralla kuntoon
 - Asiakaspalvelupisteiden vähäinen määrä tai puuttuminen

SUORAT LAINAUKSET:

- ”Mun mielestä on epäkorrekti seikka toikin koska kun sä soitat jonkun kännykkänumeroon, et sä tiedä siit numerosta tänä päivänä mikä liittymä se on.”
- ”Se hoidetaan niinku välinpitämättömästi, et joutuu toisen kerran tai kolmannen soittaaan samasta asiasta.” R2
- ”Siinä puhelussa mä sanoin, että täähän on ilmanen tää puhelu, niin se sano et ”ei ole enää”. Se oli kyllä vähän semmonen, että ohhoh.”
- ”Jos menee johonki palvelupisteeseenki, niin kyllä sieläki pallotellaan sitte henkilöltä henkilölle sitä asiaa. Tuo tietää paremmin.” R4



Matk puhelinpalvelujen laatu asiakkuuden aikana 5/8 Keskustelijoiden kokemukset heikosta laadusta

- Huomioitavaa on se, että välillä asiakkaat eivät viitsi nähdä vaivaa ottaakseen yhteyttä pienen virheen vuoksi, koska jonotusajat koetaan pitkiksi. Kuitenkin, jos pieniä virheitä sattuu usein, se saattaa johtaa operaattorin vaihtamiseen.
- Pitkä ja toimiva asiakassuhde kestää yhden isomman tai muutaman pienemmän virheen esim. laskutuksessa, mutta jatkuvana ne saattavat aiheuttaa asiakassuhteen katkeamisen.

SUORAT LAINAUKSET:

- *"Se ei siellä koskaan se asia niin kuin hoitunut että, ensinnäkään ei päässyt läpi. Että olis saanut jonottaa vaikka kuinka kauan." R1*
- *"Katsotaan kun mä kypsyn tähän laskutukseen oikeen kunnolla. Sit mä saatan vaihtaa, jos se tekninen kattavuus toimii, koska mulla on se langaton nettiyhteys, ja ihan samaa kautta, niin niin mä en voi siis sitä riskeerata. Mut se on niin kuin kaksjakoinen tää. Et ne on teknisesti aina mulle toimineet." R1*
- *"Ja sitä (asiakaspalveluun soittamista) yrittää välttää viimeseen asti, että vaan jos on pieni, muutaman euron sotku siinä laskussa, niin ei oikein kehtaa soittaa." R3*
- *"Jos ei ois niin pitkä asiakassuhde ollu, minä aattelin, että mä kyllä muutan jos tulee tollanen. Että jatkossa, jos tulee, ni on näitä vaihtoehtoja sitte muutella kyllä." R4*
- *"Mä en oo koskaan ollut semmosen viimeisen tarjouksen perässä juoksija, että mä oon ollut aika asiakasuskollinen, jos kaikki toimii. Ja kestäen vielä pientä niin kuin ongelmaakin, mutta et jos mä koen että se toimittaja niin kuin pyrkii itse hämärtämään sitä läpinäkyvyyttä, tai vielä pahemmin, että yrittää niin kuin heittäytyä nokkelaksi ja niin kuin lypsää jollakin semmosella keinolla, joka ei oo niin kuin tavallisen kuluttajan oikein hahmotettavissa. Ihan, ihan punainen vaate, et jos mä koen että mua yritetään niin kuin jallittaa jollakin tavalla. Niin kauan kuin se on läpinäkyvää ja selkeätä, niin mä voin maksaa jopa niin kuin kalliimpaa hintaa kuin kilpailijoilla. Jos kaikki toimii." R1*



Matkapuhelinpalvelujen laatu asiakkuuden aikana 6/8 Peruspalvelut ja lisäpalvelut

Matkapuhelinpalvelujen peruspalveluiksi koettiin:	Lisäpalveluiksi puolestaan koettiin:
<ul style="list-style-type: none">• Luvattujen palvelujen toimivuus (puhelut ja tekstiviestiyhteydet toimivat)• Vastaajapalvelu, koputuspalvelu• Asiakaspalvelun toimivuus (myös varanumero ympäri vuorokauden)• Laskutuksen toimivuus• Lyhyt jonotusaika• Internetyhteys (R3 ja R4)• Muistutus hinnan muuttumisesta ulkomaille matkustettaessa• Perhe- tai kaveripiirisoittomahdollisuus	<ul style="list-style-type: none">• Saldopalvelu• Internetyhteys (R2)• MobiiliTV• Asiakkaan muistaminen• 3G verkon toimivuus katkeamatta junassa• ”Tupla-pin koodit”• Ilmoitus puhelimeen siitä kuka soittaa



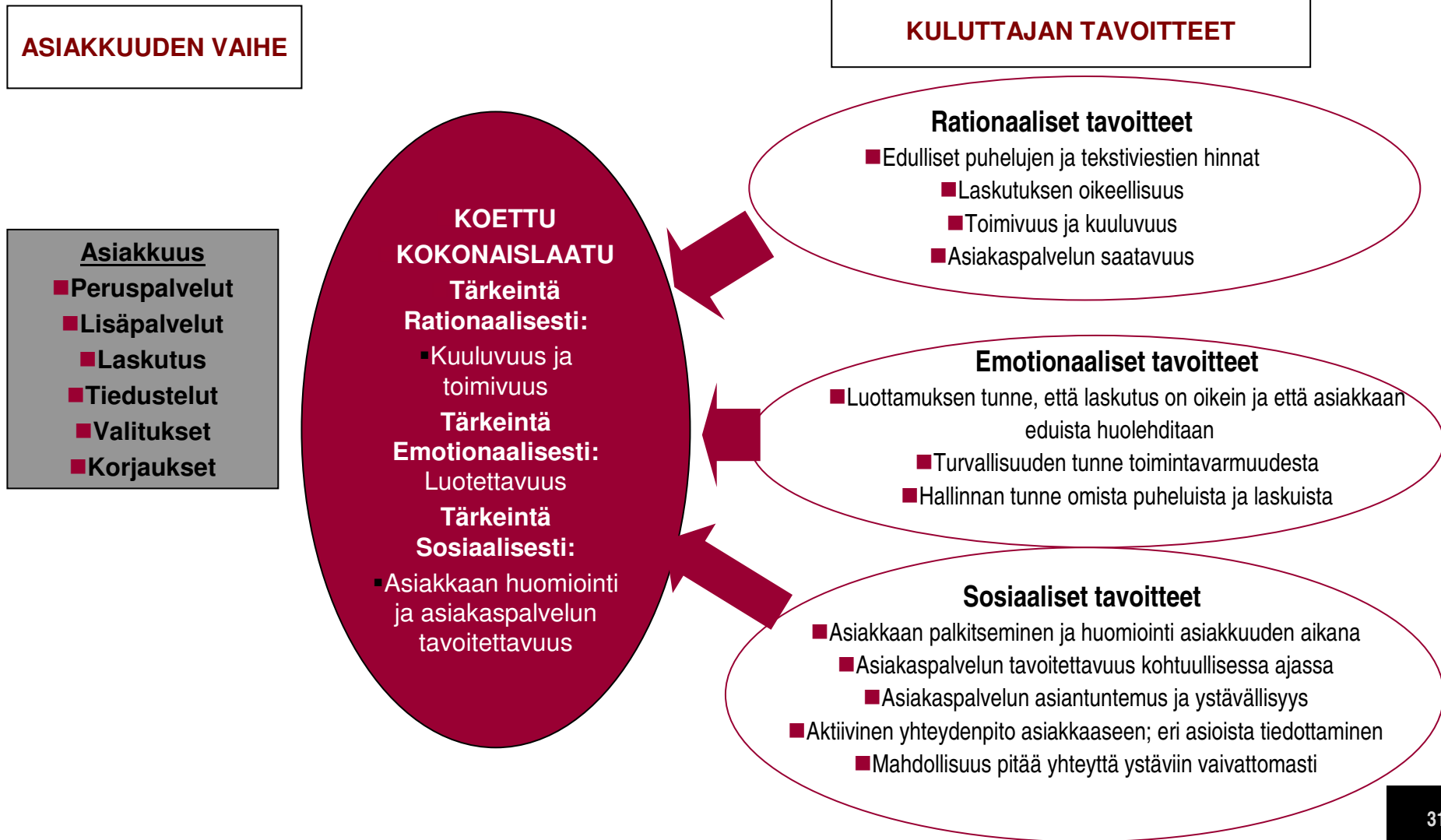
Matkapuhelinpalvelujen laatu asiakkuuden aikana 7/8 OTANTATUTKIMUS OY

Odotukset palvelun laadulle ja ideaali laadun taso

	Odotukset palvelun laadulle Asiakkuuden aikana	Ideaalista palvelun laatua Asiakkuuden aikana olisi em. lisäksi
Lankapuhelin- käyttäjät	<ul style="list-style-type: none">• Nopea apu pulmiin, esim. laskutus• <u>Neuvonta</u>, tekninen tuki• Palvelun ystävällisyys• Laskun selkeys• Puhelinpalveluun jonottamatta, ja operaattorilta otetaan yhtyettä, jos yhdessä puhelussa ei ongelmaa saada hoidettua.• Käyttövarmuus	<ul style="list-style-type: none">• Uskollisuudesta palkitseminen• Asiakkaasta kiinnostuneisuuden osoittaminen
Matkapuhelimen ja laajakaistan käyttäjät (<u>peruskäyttäjät</u>)	<ul style="list-style-type: none">• Asiakaspalvelupisteen sijainti• Asiakaspalveluun yhteys kohtuullisessa ajassa• Edulliset ja toimivat puhelut ja tekstiviestit• Laskutus luotettavaa ja oikein• Operaattori ottaa vastuun ongelmatilanteissa	<ul style="list-style-type: none">• Asiakasuskollisuudesta palkitseminen• Palveluja: Tekstiviestillä ilmoitus jos kuuluvuudessa ongelmaa ja ulkomaille mentäessä hintatiedot
Matkapuhelimen ja laajakaistan käyttäjät (<u>heavy userit</u>)	<ul style="list-style-type: none">• Kanta-asiakastarjouksia• <u>Selkeä hinnoittelu</u> (tekstiviestit, puhelut, ulkomaanpuhelut)• Asiakaspalvelu 24 h• Taataan peruspalvelujen toimivuus• Kuuluvuus ja verkon toimintavarmuus• (Laskutus pelaa ja mukava asiakaspalvelu)	<ul style="list-style-type: none">• Asiakasuskollisuudesta huomioiminen ja palkitseminen• Palveluja; mahdollisuus vaihtaa verkon hälytysääni, internet mms-viestit, videopuhelut
Matkapuhelimen ja mobiili- laajakaistan käyttäjät	<ul style="list-style-type: none">• Puhelujen ja tekstiviestien toimintavarmuus• Sovitut asiat pidetään• Asiakaspalvelu arkisin klo 9-20, lyhyt jonotusaika• Laskut ajallaan ja oikein sekä puhelujen erittely• Myös asiakaspalvelupiste• <u>Tiedottamista</u> asiakkaille (kuuluvuudesta, asiakaseduista)• Mahdollisuus asioida internetin kautta	<ul style="list-style-type: none">• Asiakasuskollisuudesta huomioiminen ja palkitseminen• Palveluja; mobiiliTV, tarjouksia uusista puhelinmalleista• Tiedottamista esim. ”omilla” internetpalvelusivuilla tai sähköpostitse



Matkapuhelinpalvelujen laatu 8/8 Kuluttajan tavoitteet asiakkuuden aikana





Matkapuhelinpalvelujen laadun kehittäminen kuluttajälähtöisemmäksi

- Asiakaspalveluun liittyvät ehdotukset:
 - Liittymänvaihtovaiheessa autetaan siirtämään puhelinnumerot uudelle sim-kortille.
 - Vaikka luonnollisesti eniten toivottiin lyhyitä jonotusaikoja, innostuivat muutamat keksimään parannuksia jonotukseen:
 - Puhelinpalvelun jonotusmusiikin voisi itse valita valikosta ("Paina 1, niin kuulet Rock-musiikkia").
 - Kerrotaan jonotusajan pituus soittaessa ja kerrotaan väliaikatietoja.
- Tekniseen palvelun laatuun liittyviä ehdotuksia:
 - Saldopalvelu kaikille operaattoreille.
 - Turvapalvelu ("jos joku varastaa, niin pystyy seuraamaan").
- Tarjotaan asiakkaalle selkeä hintalista, mitä maksaa eri liittymiin soittaminen Suomessa ja ulkomailla.
- Laskusta selkeämpi, joko niin että näkee selkeämmin kenelle on soittanut tai niin että muutetaan puhelut samanhintaisiksi.



OTANTATUTKIMUS OY

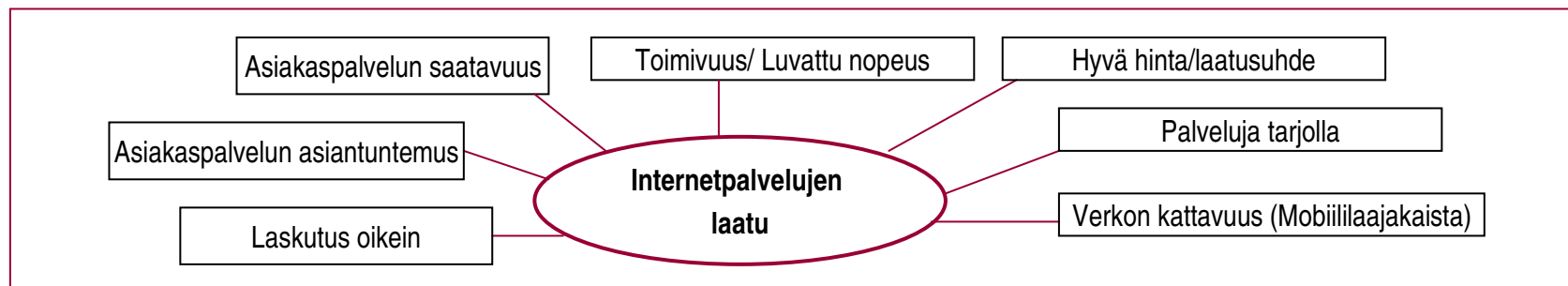
Internetpalvelujen laatu



Spontaanit mielikuvat

- Kysyttäessä mitä on internetpalvelujen laatu, haastatellut määrittivät laatua erityisesti internetyhteyden toimivuudeksi.
- Haastatelluille laatu merkitsi myös sitä, että nopeus ja laatu ovat sitä mitä luvataan ja että hinta-laatusuhde on kohdallaan.
- Asiakaspalvelun saatavuus ja asiantuntemus olivat myös tärkeitä kuten laskutuksen oikeellisuus.
- Matkapuhelimen ja laajakaistan peruskäyttäjät ryhmälle (Ryhmä 2) oli laatua myös se, että internetpalvelujen tarjoajalla on erilaisia palveluja tarjolla, kuten sähköpostiosoitteet ja tietoturvapalvelut.
- Matkapuhelimen ja mobiililaajakaistan käyttäjäryhmälle (Ryhmä 4) 3G verkon nopeus ja kattavuus oli tärkeä osa palvelun laatua.

Keskustelijoiden spontaanit mielikuvat siitä, mitä on internetpalvelujen laatu





Internetpalvelujen laatu ostovaiheessa 1/2

- Ostovaiheessa kiinnitettiin huomiota hinta-laatusuhteeseen. Laadulla tarkoitettiin ensisijaisesti internetyhteyden toimivuutta, mutta myös nopeutta.
- Internetyhteyden nopeudella ei kuitenkaan ollut kaikille osallistujille suurta merkitystä. Matkapuhelimen ja laajakaistan peruskäyttäjäryhmässä (Ryhmä 2) useimmat pitivät hyvänä laatuna 2-5 Mbit/s yhteyttä. Heille oli tärkeää päästä lukemaan lehtiä internetissä kohtuullisen nopeasti ja osa lehtien kuvista vaatii isomman nopeuden latautuakseen. Myös matkapuhelimen ja internetin ”heavy usersien” ryhmässä (Ryhmä 3) muutamat halusivat saada käyttöönsä 8 Mbit/s tai nopeamman yhteyden. Uuseille osallistujille muissa ryhmissä riitti pienempikin nopeus.
- Muutamilla (Ryhmässä 2 ja 3) myös tuttavien kokemukset ja suosittelet olivat vaikuttaneet vahvasti ostopäätökseen.
- Muita syitä valita tietty internetliittymä olivat
 - Tuttu liittymätoimittaja ja keskittäminen (Ryhmässä 3 ja 4)
 - Verkon kattavuus (Ryhmässä 4)
 - Mahdollisuus saada yhteys internetiin missä vain (Ryhmässä 4)

SUORAT LAINAUKSET:

- ”Mä yritän aina mielellään keskittää sit jos on samaan palveluun niinku, samasta yrityksestä tuotteita.” R2
- ”Mulla ainakin varmaan joku suositteli, et ”ota se, ota se”. No se otettiin.” R2
- ”No sehän on aikalailla hinta-laatusuhde, että kuinka paljo nopeutta saat tietyllä rahalla, ni se on varmaan se yks suurimmista valintaan liittyvistä tekijöistä.” R3
- ”Kun se oli edullinen sillon, mutta ei nykyään oikeestaan enää.” R3
- ”Tuntu kaapelitaloudes jotenkin loogiselta ottaa kaapeli-toimittaja.” R3
- ”Näitä yrityksen mainoksia. Että ota morkkula, se on kätevää ja ei oo johtoja ja, se kävi mulle ihan hyvin.” R4
- ”Mä otin ku tuli reissaattuu aika paljo, tai asuin periaattees niinku kahes kaupungis, ni ettei sit molempaan niinku asuntoon tarvi ottaa erillist niinku kiinteetä.” R4



Internetpalvelujen laatu ostovaiheessa 2/2

- Internetliittymä hankittiin useimmin asiakaspalvelupisteestä. Useimmiten kuluttajalla oli jo ennen asiakaspalvelupisteeseen menoa käsitys siitä minkälaisen liittymän hän haluaa ostaa. Tästä syystä asiakaspalvelupisteen myyjällä ei juurikaan ollut vaikutusta ostopäätökseen. Ennen ostopäätöstä tietoa oli etsitty mainoksista, internetistä ja tuttavilta.
- Asiakaspalvelupisteessä oli tärkeintä, että
 - Ei tarvitse jonottaa liian kauan.
 - Että saa asiallista ja asiantuntevaa palvelua.
 - Liittymän saa heti käyttöön (Ryhmä 4).
- Muutamat olivat hankkineet uuden liittymän puhelimitse tai internetin kautta ja yksi osallistuja postitse tulleen mainoksen ja tilauskupongin kautta. Kaikki kertoivat ostopäätöksen sujuneen mutkattomasti. Tosin eräs puhelimitse liittymän tilannut kertoi, että hän ole koskaan saanut minkäänlaisia sopimuspapereita kirjallisena, mutta oli tyytyväinen internetin toimivuuteen.

SUORAT LAINAUKSET:

- *"Mä ostin kodinkoneliikkeessä siis meidän liittymän. Mutta tota..en mä muista, et siinä ois mitään niin ihmeellistä ollut." R2*
- *"Mä sain sen tilauslomakkeen postiluukusta ihan, ja se oli, kuulosti niin hyvältä, että otin sitte siitä." R3*
- *"Ostaessani tiesin kyllä jo suunnilleen mitä hain, että tämmöstä ihan perusliittymää peruskäyttöön, että ei se (asiakaspalvelun laatu) hirveesti vaikuttanu ostopäätöksiin tai mihinkään." R3*



Internetpalvelujen laatu toimitusvaiheessa

- Tärkeintä internetpalvelujen toimitusvaiheessa oli se, että annetut lupaukset pidetään ja kuluttajaa informoidaan riittävästi toimituksen vaiheista.
- Myös nopea toimitusaika oli tärkeä osa palvelun laatua toimitusvaiheessa.
- Useat negatiiviset palvelun laadun kokemukset liittyivät juuri toimitusvaiheeseen. Ongelmia oli ollut erityisesti tiedottamisessa ja liittymän käyttöönotossa. Muutamat kokivat asiakaspalvelupisteiden välinpitämättömän suhtautumisen käyttöönoton ongelmiin heikkona palvelun laatuna.
- Keskustelijat toivoivat toimitusvaiheessa enemmän ohjeita ja apua käyttöönotossa, erityisesti mobiililaajakaistan ollessa kyseessä. Asiakaspalvelupisteessä toivottiin myös avuliasta asennetta asiakkaan asennusongelmia kohtaan.

SUORAT LAINAUKSET:

- *"Ne unohti laittaa mulle sen lupaamansa tekstiviestin koska se liittymä on käytössä. Mä en tienny, et mulla on ollu kaks ja puoli viikkoo liittymä jo käytössä kun mulle ei tullu viestiä. Mä soitin sinne ja kysyin, et milloinhan se tulee, niin sitten ne sano mulle puhelimesta, et se on ollu jo siitä ja siitä asti."* R2
- *"Vähän paremmin ois voinu se käyttöönotto tietysti sujua, mutta kun itte vaan kerran kaks kattoo sinne ja sitten menee 15 minuuttii, mitenköhän se menikään, että ehkä ois ollu hyvä painaa niinku paperille tai jollekin ylös tai kuunnella niin tarkkaan ja kysyy siinä, että mikäs nyt toi on eikä vaan luottaa muistiin, että on vähän itessäkin, voi joskus olla vikaa tietysti."* R2
- *"Olisin sitten ilannu minkä tahansa, nii pitäs informaatioo saada, että jos viivästyy, niin sitte siitä pitäs vähä laittaa jotain, soittaa vaikka tai viestiä tai whatever."* R3
- *"Jos menee paikan päälle, niin antaa sen (liittymän) suoraan sulle... Ja niin mä sain sen samana päivänä toimimaan, et se ois ihan mun mielest tosi outoo, et jos siin kestäis."* R3
- *"Liittymä oli varmaan jo heti auki, mut sielä (palvelu)pisteestä sillä kaverilla ei ollu mitään hajuakaa, että kuinka se saadaan sitte loppujen lopuks toimimaan siinä koneessa, et siihen ei varsinaisesti enää tullu apua."* R4
- *"Se ei aukia sillee, et työntää vaan motukan kiinni, ei tosiaan. Ja jos ei ite ymmärrä, ni kyllä varmasti saa olla sormi suussa pitkään."* R4



Internetpalvelujen laatu Kuluttajan tavoitteet osto- ja toimitusvaiheissa

ASIAKKUUDEN VAIHE

Palvelun
ostaminen

Toimitus

KULUTTAJAN TAVOITTEET

KOETTU KOKONAISLAATU

Tärkeää

Rationaalisesti:

Hinta-laatusuhde
Luvatut asiat
toimitetaan

Tärkeää

Emotionaalisesti:

Turvallisuuden ja
varmuuden tunne

Tärkeää

Sosiaalisesti:

Informointi

Rationaaliset tavoitteet

- Hyvä hinta-laatusuhde
- Riittävä nopeus
- Luvatut asiat toimitetaan

Emotionaaliset tavoitteet

- Tuttu toimittaja luo turvallisuuden tunnetta
- Halutaan saada varmuus toimivuudesta

Sosiaaliset tavoitteet

- Asian saa hoidettua ripeästi
- Palvellaan asiantuntevasti ja asiakasta arvostavasti
- Viestitään asiakkaalle riittävästi toimitusvaiheessa



Internetpalvelujen laatu asiakkuuden aikana 1/4

- Odotukset asiakassuhteen aikana olivat melko yksinkertaisia; toivottiin että internetyhteys toimii ja että tarvittaessa saa asiakaspalvelusta kiinni asiantuntevan henkilön riittävän nopeasti.
- Osallistujat kokivat, että hyvää palvelun laatua on se, että yhteys toimii lupauksen mukaan ja nopeus on se, mitä on luvattu. Heille tuntui olevan tärkeää, että heidän ei tarvitse lainkaan miettiä internetpalvelujen asiakkuutta tai laatua.
- Toimivuudeksi määriteltiin, että internetyhteys ei saisi olla poikki tai katkeilla lainkaan. Useimmilla laajakaistan käyttäjillä internetyhteys olikin toiminut hyvin. Toimivuusongelmien sattuessa selvitettiin yleensä ensin onko omassa tietokoneessa jotakin vikaa ennen kuin otettiin yhteyttä operaattorin asiakaspalveluun.
- Myös informointi mahdollisista ongelmista oli hyvää palvelun laatua. Informaatiota haluttiin saada mieluiten tekstiviestillä.
- Internetpalvelujen tarjoajan toivottiin tarjoavan tietoturvapalveluja, vaikka ne käytännössä usein hankittiin muualta. Lisäksi muita palvelun laatua lisääviä lisäpalveluja olisivat esim. varmuuskopiopalvelut.
- Mobiililaajakaistan käyttäjien ryhmässä kaivattiin selkeää informaatiota 3G veron toiminta-alueesta ja palvelupisteistä.

SUORAT LAINAUKSET:

- *"OK. Laskut tulee kerran kuussa ja näin. Ei ongelmaa." R2*
- *"Ei meillä oo kyl ikinä ollu (internetyhteys) toimimatta." R2*
- *"Et jos sitä ottaa sen asiakkuuden, ni sen jälkeen halua tavallaan olla mahdollisimman vähän tekemissä enää sen tota firman kanssa. Kuhan asiat pelaa, ni ei kiinnosta muu." R3*
- *"Jos tulee jotain päivityksiä tai katkoksia, ni onhan se hyvä, jos ne tehään joskus yöllä tai jotain muuta, mut ei nyt pitäs tulla tietenkää. Mut jos tulee, niin informoidaan sitte." R3*



Internetpalvelujen laatu asiakkuuden aikana 2/4

- Hyväksi asiakaspalveluksi koettiin asiakaspalvelupisteiden lukumäärä sekä puhelinpalvelun ja sähköpostipalvelun saatavuus ja nopeus. Puhelinpalvelua toivottiin olevan saatavilla myös iltaisin ja viikonloppuisin. Puhelinpalveluun toivottiin alle kahden minuutin jonotusaikaa. Sähköpostipalvelussa puolestaan riittää, että vastauksen saa seuraavana päivänä.
- Asiakaspalvelulta odotettiin asiantuntemusta, selkokieliä ja avuliaisuutta.
- Asiakassuhteesta palkitsemista kaivattiin internetpalveluihin kuten matkapuhelinpalveluihinkin. Internetpalvelujen asiakkuudesta palkitsemiselle ei kuitenkaan asetettu niin suuria odotuksia kuin matkapuhelinpalvelujen asiakkuudesta palkitsemiselle. Asiakkaita voisi palkita esimerkiksi keskittämisestä matkapuhelinpalvelut ja internetpalvelut samaan yritykseen.

SUORAT LAINAUKSET:

- *"Miksei ne pidä niistä asiakkaistaan kii kun niillä on, niin." R2*
- *"Vanhan asiakkaan bonus, saat vaik viihdekaistatunnukset kuukaudeks tai jotain tämmöst, et muistaa, et se asiakas on olemassa, vaiks et se on ollu pitkään uskollinen asiakas, ni jotenki palkitaan sitä." R3*
- *"Vaikka on ollu pitempään asiakkaana, niin ei ainakaa mulle, ei mitään asiakasetuja tuu, vaikka mä oon pitkäaikasempi asiakas." R3*
- *"Niit jotain ilmasii kuukausii tai jotain tommosii olis ehkä joskus kiva saada." R4*
- *"Et siel (asiakaspalvelussa) on niinku tälläsii henkilöitä, jotka osaa niin, tai tietää ihan oikeesti kans jostain jotain." R3*



Internetpalvelujen laatu asiakkuuden aikana 3/4 Heikkoa palvelun laatua

- Ryhmäkeskusteluihin osallistuneilla oli se kokemus, että asiakkuus internetpalveluja tarjoavien yritysten kanssa oli sujunut pääosin hyvin. Keskustelun edetessä nousi kuitenkin esiin asiakkuuden aikana koettuja ongelmia. Näiden kokemusten perusteella heikoksi palvelun laaduksi kuvailtiin mm.
 - Joutuu odottamaan internetliittymän saamista liian kauan.
 - Internetyhteyden katkeaminen usein.
 - Internetyhteyden epävakaus.
 - Hidas internetiin pääsy (mobiililaajakaistalla).
 - Laskutuksen epäselvyys.
 - Asiakaspalvelunumero oli muuttunut maksulliseksi.
 - Pitkä jonotusaika puhelinpalveluun.
 - Asiakkaan asian siirtäminen henkilöltä toiselle moneen kertaan.
 - Pettymys ”kytkykauppaan”, koska operaattori ei vastannutkaan koneen ongelmista.

SUORAT LAINAUKSET:

- ”Kaveri just kerto kun hänellä ei toiminu (internetyhteys), niin hän soittaa asiakaspalveluun ja siellä sit pyydetään ottaan yhteys netin kautta, niin et se on niinku oikeesti, et jos ei sulla toimi tietokone, niin miten sä otat netin kautta yhteyttä?” R2
- ”Jos sopimukses lukee, että toimitetaan, ja sit sitä ei toimitetakaan, niin sit sä maksat siitä, et sä soitat sinne, niin eiks se oo vähän tavallaan hassua.” R3
- ”Soittaa asiakaspalveluun, sit neljä kertaa yhdistetään eri tyyppille, koska ne kolme aikasempaa, ne ei vaan tiä.”



Internetpalvelujen laatu asiakkuuden aikana 4/4

Heikkoa palvelun laatua

- Internetpalvelussa on ollut kova ruuhka ja asiakas on joutunut soittamaan myös puhelinpalveluun useita kertoja saadakseen palvelua yhteen asiaansa.
- Asiakaspalvelun ”ylimielinen” asenne, jolloin ei oteta vastuuta virheistä tai ongelmista.
- Asiakaspalvelu irtisanomisvaiheessa oli ystävällistä, mutta asiakaspalveluhenkilö olikin ryhtynyt myymään uusia palveluja saadakseen asiakkaan pysymään operaattorilla. Asiakas koki epämiellyttävänä, että hän joutui maksamaan puhelinlaskua siitä, että hänelle yritettiin myydä.
- Kriittisiä tekijöitä palvelun laadussa asiakassuhteen aikana olivat toimivuuden heikkeneminen, jatkuvat yhteyden ”pätkimiset”, luvatus nopeuden selkeä alittuminen jatkuvasti sekä hinnan nousu. Nämä tekijät saattoivat johtaa palvelusta luopumiseen.
- Vaikka mobiililaajakaistan käyttäjillä (Ryhmä 4) ei ollut korkeita odotuksia palvelun laadulle ja he antoivat pieniä toimivuusongelmia helposti anteeksi, niin he kuitenkin olivat muita valmiimpia vaihtamaan liittymää, jos ongelmat kasaantuvat.

SUORAT LAINAUKSET:

- ”Ajattelin, et ei, et minä maksan puhelun, mä soitan et mä irtisanon, niin mulle aletaan kauppaan. Et jos mä oisin ollu vähän niinku fiksumpi, niin mä oisin sanonu, et ”soita sä ihan omaan piikkiis mulle” tai jotain muuta..” R2
- ”No jos se on hirvittävän kallis verrattuna muihin, nii totta kai se vaikuttaa (niin että haluaa vaihtaa).” R3
- ”Jos se asiakaspalvelija on tosi töykee. Tai sille ylitöykee ainaki.” R3
- ”Vaik kaikki on kuitenkin ihan ok, mikä ei oo erityisen hyvin eikä erityisen huonosti, ni ei siihen paljo tarvittas tavallaan päälle. Et niinku, vaihtasin.” R4
- ”Mul on jotenki semmonen anteeksiantava asenne siihen, että katotaan nyt, jos se (mobiililaajakaista) menee, niin okei, mut jos ei, ni. Et on vähä sellanen olo, et ne ei kumminkaa, tai on niinku varautuneessa tilassa, et tälle, et tällä nyt ei välttämättä pääse mihinkään, tää voi katketa.” R4

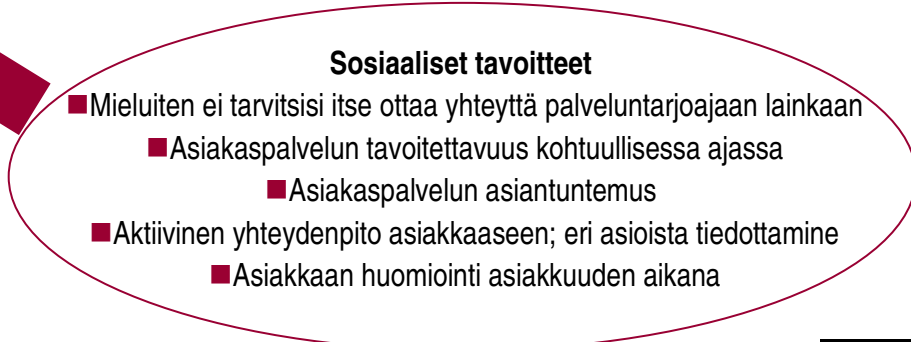
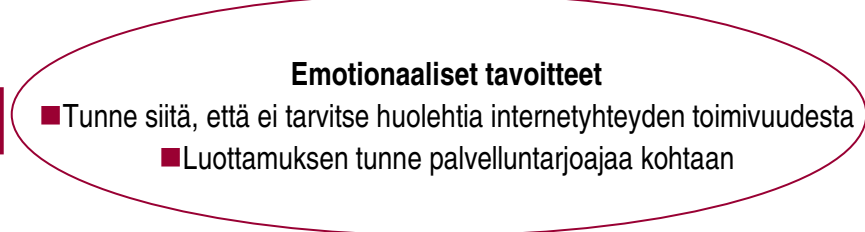
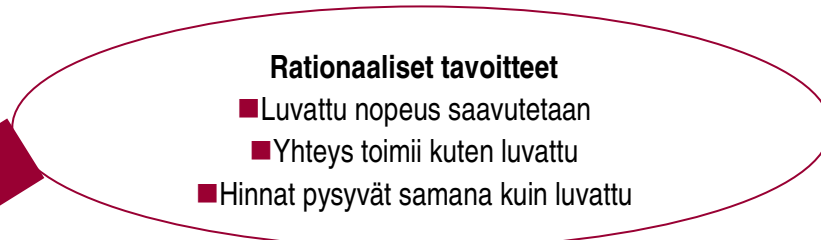


Internetpalvelujen laatu Kuluttajan tavoitteet asiakkuuden aikana

ASIAKKUUDEN VAIHE

KULUTTAJAN TAVOITTEET

- Asiakkuus**
- Peruspalvelut
 - Lisäpalvelut
 - Laskutus
 - Tiedustelut
 - Valitukset
 - Korjaukset





Internetpalvelujen laatu

Odotukset palvelun laadulle ja ideallinen palvelun laatu

	Odotukset palvelun laadulle	Idealista palvelun laatua olisi em. lisäksi
Matkapuhelimen ja laajakaistan käyttäjät (<u>peruskäyttäjät</u>)	<ul style="list-style-type: none">• Toimii riittävän nopeasti• Ei tarvitse olla yhteydessä asiakaspalveluun• Korjataan viat yhden puhelun aikana• Mahdollisuus hoitaa asioita ”omien asiakassivujen kautta ” internetissä• Internetistä löytyvät helposti ”usein kysytyt kysymykset” ja niihin vastaukset	<ul style="list-style-type: none">• Ei lainkaan jonotusta puhelinpalvelussa• Ilmoitetaan aikatauluista• Tullaan kotiin korjaamaan mahdolliset viat• Tiedotetaan uusista nopeuksista ja liittymätyypeistä
Matkapuhelimen ja laajakaistan käyttäjät (<u>heavy userit</u>)	<ul style="list-style-type: none">• Internetyhteys toimii sovitulla nopeudella, eikä ”pätki”• Ei tarvitsisi olla yhteydessä operaattoriin lainkaan• Lyhyet jonotusajat• Tietoa toimitusvaiheen sujumisesta• Riittää pelkkä internetyhteyden toimivuus, ei tarvetta lisäpalveluille	<ul style="list-style-type: none">• Puhelinpalvelussa erikseen myynti-, laskutus -ja tekninen tuki -osastot• Jonotusaika puhelinpalveluun alle 2 minuuttia• Asiakaspalvelun jatkuva kehittäminen ja kehityksen edistymisestä asiakkaalle raportoiminen• Mahdollisuus räätälöidä mitä palveluja haluaa peruspalvelun (internetyhteyden lisäksi)• Lisäpalveluna saisi halutessaan ottaa sähköpostit, kotisivut yms.• Asiakassuhteesta palkitseminen
Matkapuhelimen ja mobiili-laajakaistan käyttäjät	<ul style="list-style-type: none">• 3G verkon kattavuus• Internetyhteyden nopeus on sitä mitä luvataan• Internetyhteys on vakaa ja tasainen• Asiakaspalvelu on asiantuntevaa ja neuvovaa	<ul style="list-style-type: none">• Toimitusvaiheessa saisi liittymän toimimaan koneessaan välittömästi, voisi esimerkiksi ottaa kannettavansa mukaan, johon se asennettaisiin operaattorin toimipisteessä• Internetyhteyden saa nopeasti• Ei tarvita mitään lisäpalveluja; tärkeintä on toimivuus



OTANTATUTKIMUS OY

YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET



Yhteenveto

- Tämä tutkimus toteutettiin kvalitatiivisesti ryhmäkeskusteluilla, joten tulokset antavat kuvan seuraavista asioista:
 - Mitä odotuksia kuluttajilla on palvelun laadun suhteen
 - Mitkä asiat kuluttajat kokevat palvelun laaduksi eri telepalvelujen osalta (lankapuhelinpalvelut, matkapuhelinpalvelut ja internet-palvelut)
 - Mitkä palvelun laadun osatekijät saatetaan kokea ratkaisevimiksi asiakkuuden eri vaiheissa
 - Mitkä tekijät antaisivat kuvan erinomaisesta palvelun laadusta

- Mahdollisesti tätä kvalitatiivista tutkimusta seuraavan kvantitatiivisen tutkimuksen avuksi olemme koonneet johtopäätöksiin tärkeimmät mitattavat tekijät tämän tutkimuksen tulosten perusteella.



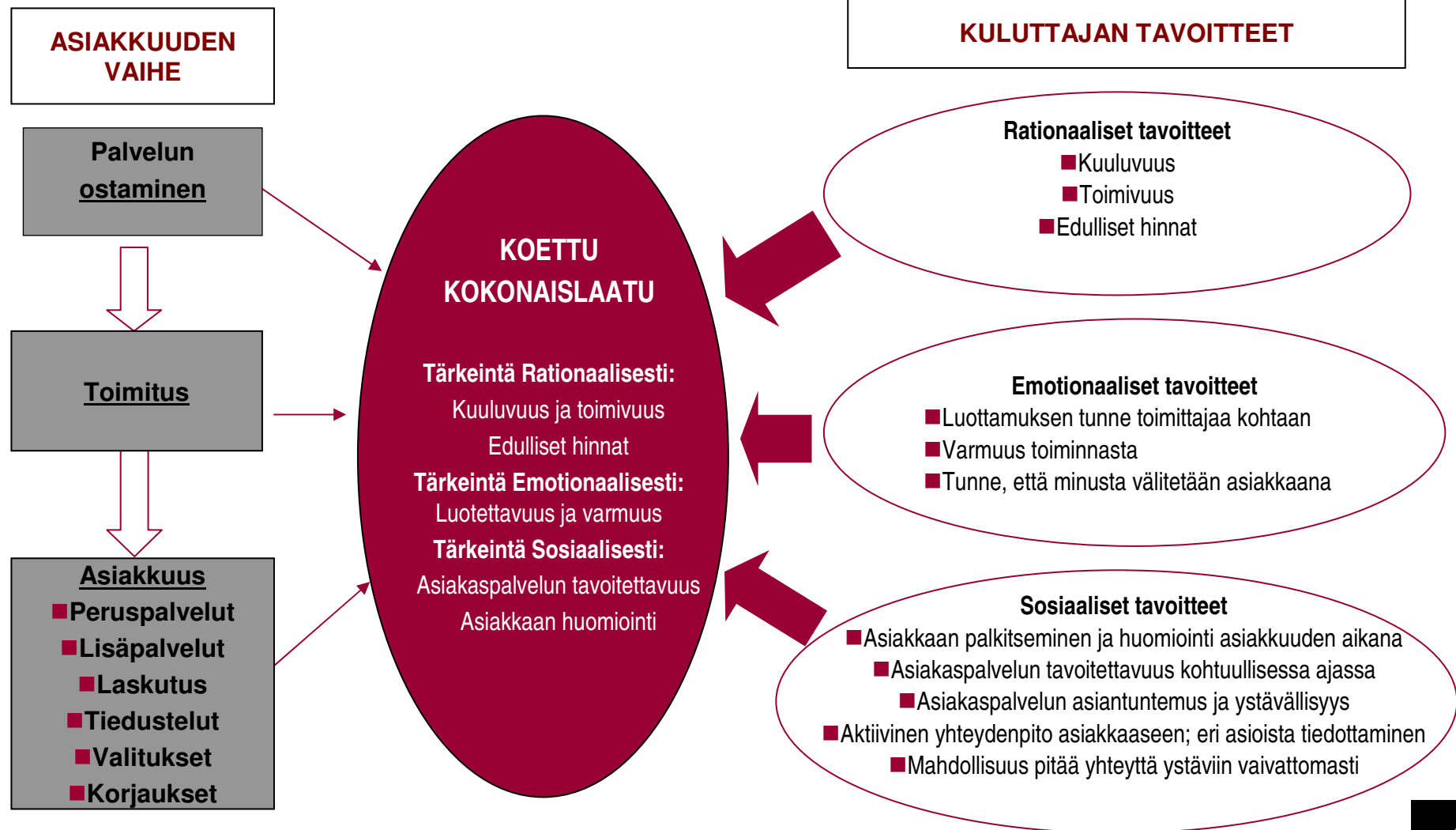
Yhteenveto

- Lankapuhelinpalvelujen laadun tärkeimmät osatekijät tämän tutkimuksen perusteella olivat:
 - Käyttövarmuus ja käytön helppous
 - Puheäänen laatu
- Matkapuhelinpalvelujen laadun tärkeimmät tekijät olivat:
 - Kuuluvuus ja toimintavarmuus
 - Edulliset hinnat
 - Asiakaspalvelun saatavuus
- Internetpalvelujen laadun tärkeimmät tekijät olivat:
 - Liittymän toimivuus
 - Lupausten pitäminen
 - Hinta-laatusuhde
 - Asiakaspalvelun riittävän nopea tavoitettavuus
- Kaikkien telepalvelujen laaduksi kuvailtiin myös sitä, että operaattori huolehtii ja palkitsee olemassa olevia asiakkaita.
- Kuluttajat määrittivät laatua siis sekä asiakaspalvelun laadun osatekijöillä että teknisellä laadulla.
- Laadun tärkeimmät osatekijät olivat yleensä myös kriittisimmät pisteet, joiden toimimattomuus saattoi johtaa palvelusta luopumiseen.



Yhteenveto

Kuluttajan tavoitteet matkapuhelinpalvelujen laadulle





Yhteenveto

Kuluttajan tavoitteet internetpalvelujen laadulle





Johtopäätökset

Palvelun laadun parantaminen

- Kuluttajien kokemuksen perusteella palvelun laatua on mahdollista parantaa kaikkien telepalvelujen osalta. Erityisesti matkapuhelinpalvelujen ja internetpalvelujen nykyiseen laatuun toivottiin parannuksia.
- Matkapuhelinpalvelujen laatua voisi kehittää:
 - Maksuton asiakaspalveluun soittaminen.
 - Asiakaspalveluun enemmän neuvontaa ja palveluja, esimerkiksi liittymän vaihtovaiheessa autetaan siirtämään puhelinnumerot uudelle sim-kortille.
 - Lyhyet jonotusajat sekä puhelinpalveluun että asiakaspalvelupisteeseen.
 - Tarjotaan asiakkaalle selkeä hintalista, mitä maksaa eri liittymiin soittaminen Suomessa ja ulkomailla.
 - Laskujen selkiyttäminen, mikä lisäisi kuluttajan luottamusta operaattoriin.
 - Tiedottamalla riittävästi muutoksista ja ongelmista.
- Internetpalvelujen laatua voisi kehittää:
 - Mahdollistamalla asiakkaalle se yhteysnopeus, mitä on luvattu.
 - Varmistamalla, että laatu on sitä, mitä on sovittu.
 - Tarjoamalla mahdollisimman räätälöityjä palveluja asiakkaalle.
 - Viestimällä asiakkaalle kaikista poikkeuksista toiminnassa.
 - Tarjoamalla mahdollisimman helppoa ja nopeaa yhteyttä asiakaspalveluun sekä puhelimitse että asiakaspalvelupisteessä ja internetin välityksellä.
 - Kouluttamalla asiakaspalveluhenkilöitä ”internet-yhteyksien asiantuntijoiksi”.
 - Asiakaspalvelun jatkuvalla kehittämisellä ja kehityksen edistymisestä asiakkaalle raportoimalla.
- Asiakassuhteen vahvistaminen pitkäaikaisia asiakkaita muistamalla ja palkitsemalla saattaisi kuluttajien mukaan lisätä asiakasuskollisuutta ja jopa nostaa palvelunlaadun uudelle tasolle.



Johtopäätökset

Suosituksset kvantitatiiviseen tutkimukseen

- Jatkossa telepalvelujen laatua kvantitatiivisesti mitattaessa on hyvä ottaa huomioon kuluttajien näkökulma telepalvelujen laatuun.
 - Termistöä kannattaa avata kuluttajille niin, että vastaajat ymmärtävät kysymyksen oikein, eivätkä esimerkiksi sekoita matkapuhelimen toimintoja ja operaattorin palvelun laatua keskenään.
 - Matkapuhelinpalvelujen ja internetpalvelujen laatua kannattaa tarkastella erikseen. Lisäksi mobiililaajakaista -asiakkaiden palvelun laadun määritelmät kannattaa ottaa huomioon.
 - Asiakaspalvelun laatua kuluttajat määrittivät tässä tutkimuksessa sekä asiakaspalvelupisteiden että puhelinpalvelujen laadulla (myös sähköpostipalvelut ja internetpalvelut mainittiin). Mahdollisessa tulevassa kvantitatiivisessä tutkimuksessa saadaan parhaiten esiin asiakaspalvelun laadun taso kun nämä kaksi asiakaspalvelumuotoa erotellaan.
 - Pitkästä asiakassuhteesta tai palvelujen keskittämisestä muistaminen tai palkitseminen kannattaa ottaa huomioon palvelun laadun tasoa määritellessä.
 - Myös telepalveluja tarjoavan yhtiön maine ja ystävien ja tuttavien suositukset koettiin osaksi palvelun laatua.
 - Taustoittain kannattaa selvittää onko ryhmissä eroja maanlaajuisesti, esimerkiksi onko lankapuhelimen omistamisella merkitystä koettuun matkapuhelinpalvelujen laadun tasoon.
 - Lisäksi kannattaa pohtia otetaanko jatkossa ostovaiheen palvelun laatu mukaan toimitusvaiheen ja asiakkuusvaiheen palvelun laadun lisäksi.



Johtopäätökset

Suosituksset kvantitatiiviseen tutkimukseen

- Edellisellä sivulla mainittujen tekijöiden lisäksi telepalvelujen laatua kvantitatiivisesti mitattaessa on hyvä selvittää, että kuluttajalle tärkeimmistä asiakaspalvelun laatuun ja tekniseen laatuun liittyvistä tekijöistä saadaan mitattua alla olevien laatutekijöiden merkitys.

■ Asiakaspalvelun laatu

- Asiakaspalvelupiste ja puhelinpalvelu erikseen mitattuina
- Vastaamisen nopeus/ jonotusajan pituus
- Asian hoitamisen nopeus
- Saako asian hoidettua yhdellä käynnillä/puhelulla
- Asiakaspalvelijan asiantuntemus, asiallisuus ja ystävällisyys
- Laskutuksen selkeys
- Laskutuksen oikeellisuus
- Riittävä viestintä erityisesti ongelmatilanteissa
- Lupauksista kiinni pitäminen

■ Tekninen palvelun laatu

- Toimii kuten luvattu
- Luvattu kuuluvuus (matkapuhelinpalvelut)
- Luvattu nopeus (internetpalvelut)
- Hinta-laatusuhde
- Edullisin hinta
- Selkeä hinnoittelu
- Lisäpalvelujen tarjonta
- Aikataulujen pitävyys toimitusvaiheessa
- Matkapuhelinliittymiä riittävästi tarjolla (helppo löytää itselleen sopiva vaihtoehto)



OTANTATUTKIMUS OY

Liite 1

Keskustelurunko pääpiirteissään



Keskustelurunko pääpiirteissään

Yleiset kysymykset	Osallistujien taustatiedot, mitä palveluja käyttää
<u>Matkapuhelinpalvelut/</u> <u>Lankapuhelinpalvelut</u> Palvelun ostaminen Toimitus Asiakkuus Palvelun kokonaislaatu	Kustakin asiakkuuden vaiheesta selvitetään rationaaliset tavoitteet, sosiaaliset tavoitteet ja emotionaaliset tavoitteet esimerkiksi kysymällä: Mitkä ovat ostopäätöksen teon vahvimmat motivaattorit, mitkä ovat esteet hankinnalle? Mikä oli tärkeää, kun valitsitte toimittajan? Miksi nämä tekijät olivat tärkeitä? Mitä hyötyjä koitte niistä saavanne? Mikä oli tärkeää toimitusvaiheessa? Mikä oli tärkeää asiakkuuden aikana? Miksi? Mitä palveluja ainakin pitää olla? Mikä merkitys niillä on? Mikä on tärkeää kussakin palvelussa? Mitä lisäpalveluja haluaisitte olevan tarjolla? Mitä ongelmia on ollut? Miten ne on hoidettu (puhelimitse/internetin kautta/henkilökohtaisesti)? Oletteko olleet tyytyväisiä palveluntarjoajan tapaan hoitaa asiat? Mitkä asiat on ehdottomasti toimittava? Miksi?
Ihanteellinen matkapuhelinpalvelu	Miten parantaisitte matkapuhelinpalveluja? Mikä olisi ideaalinen palvelu? Mitä osatekijöitä siihen kuuluisi? Mikä tekisi siitä paremman kuin muut?
<u>Internetpalvelut</u> Palvelun ostaminen Toimitus Asiakkuus Palvelun kokonaislaatu	Kustakin asiakkuuden vaiheesta selvitetään rationaaliset tavoitteet, sosiaaliset tavoitteet ja emotionaaliset tavoitteet esimerkiksi kysymällä: Mitkä ovat ostopäätöksen teon vahvimmat motivaattorit, mitkä ovat esteet hankinnalle? Mikä oli tärkeää, kun valitsitte toimittajan? Miksi nämä tekijät olivat tärkeitä? Mitä hyötyjä koitte niistä saavanne? Mikä oli tärkeää toimitusvaiheessa? Mikä oli tärkeää asiakkuuden aikana? Miksi? Mitä palveluja ainakin pitää olla? Mikä merkitys niillä on? Mikä on tärkeää kussakin palvelussa? Mitä lisäpalveluja haluaisitte olevan tarjolla? Mitä ongelmia on ollut? Miten ne on hoidettu (puhelimitse/internetin kautta/henkilökohtaisesti)? Oletteko olleet tyytyväisiä palveluntarjoajan tapaan hoitaa asiat? Mitkä asiat on ehdottomasti toimittava? Miksi?
Ihanteellinen internetpalvelu	Miten parantaisitte internetpalveluja? Mikä olisi ideaalinen palvelu? Mitä osatekijöitä siihen kuuluisi? Mikä tekisi siitä paremman kuin muut?



OTANTATUTKIMUS OY

LIITE 2

Osallistujien taustatiedot



Osallistujien taustatiedot: Ryhmä 1: Lankapuhelimen käyttäjät

Etunimi	Ikä	ammatti	Omistaa Lankapuhelinliittymän	Omistaa Matkapuhelinliittymän	Käyttää lankapuhelinta	Minkälainen internetliittymä
Martti	62	Eläkeläinen	K	E	Ainoastaan	-
Olli	51	Taksikuski	K	K	Suunnilleen saman verran kuin matkapuhelinta	Laajakaista
Lea	60	Eläkeläinen	K	K	Suunnilleen saman verran kuin matkapuhelinta	Mobiililaajakaista
Tiina	52	Lähihoitaja	K	K	Suunnilleen saman verran kuin matkapuhelinta	Laajakaista
Pirjo	54	Eläkeläinen	K	K	Suunnilleen saman verran kuin matkapuhelinta	Langaton laajakaista
Auli	56	Valtion virkailija	K	K	Jonkin verran vähemmän kuin matkapuhelinta	Laajakaista
Timo	51	Yritysvalmentaja	K	K	Suunnilleen saman verran kuin matkapuhelinta	Laajakaista



Osallistujien taustatiedot:

Ryhmä 2: Matkapuhelimen ja laajakaistan käyttäjät (peruskäyttäjät)

Etunimi	Ikä	ammatti	Omistaa Matka-puhelin-liittymän	Minkälainen internetliittymä	Mihin tarkoituksiin käyttää tietokoneen internetiä
Timo	62	Eläkeläinen	K	Langaton laajakaista	Uutisten ja lehtien lukemiseen, ostamiseen sähköpostiin
Pirjo	45	Palveluneuvoja	K	Laajakaista	Verkkopankkiasointi, ostamiseen, tiedon hakuun, sähköpostiin
Seppo	51	Taxikuski	K	Laajakaista	-
Paula	63	Eläkkeellä	K	Laajakaista	Verkkopankkiasointi, tiedonhaku
Sari	42	Lähihoitaja	K	Laajakaista	-
Susanna	39	Kotihoidon ohjaaja	K	Laajakaista	-
Jaana	47	Perhehoitaja	K	Laajakaista	-



Osallistujien taustatiedot: Ryhmä 3: Matkapuhelimen ja laajakaistan käyttäjät (heavy userit)

Etunimi	Ikä	ammatti	Omistaa Matka-puhelin-liittymän	Minkäläinen internetliittymä	Mihin tarkoituksiin käyttää tietokoneen internetiä
Kristian	33	Maalarimestari	K	Laajakaista	Videoiden, tv-ohjelmien ja elokuvien katseluun, musiikin kuunteluun, isojen tiedostojen siirtämiseen
Eetu	25	Sijoitusasiantuntija	K	Laajakaista	Videoiden, tv-ohjelmien ja elokuvien katseluun, musiikin kuunteluun, isojen tiedostojen siirtämiseen
Jaakko	23	Opiskelija	K	Laajakaista	Pelaamiseen, Videoiden, tv-ohjelmien ja elokuvien katseluun, musiikin kuunteluun, isojen tiedostojen siirtämiseen
Sophie	19	Lukiolainen	K	Laajakaista	Pelaamiseen, Videoiden, tv-ohjelmien ja elokuvien katseluun, musiikin kuunteluun, isojen tiedostojen siirtämiseen
Antti	25	Opiskelija	K	Laajakaista	Pelaamiseen, Videoiden, tv-ohjelmien ja elokuvien katseluun, musiikin kuunteluun, isojen tiedostojen siirtämiseen
Tapio	27	Rakennusalan insinööri	K	Laajakaista	Pelaamiseen, Videoiden, tv-ohjelmien ja elokuvien katseluun, musiikin kuunteluun, isojen tiedostojen siirtämiseen



Osallistujien taustatiedot: Ryhmä 4:Matkapuhelimen ja mobiililaajakaistan käyttäjät

Etunimi	Ikä	ammatti	Omistaa matkapuhelinliittymän	Minkälainen internetliittymä
Kaisa	26	Opiskelija	K	Mobiililaajakaista
Marika	28	Sijoitusneuvoja	K	Mobiililaajakaista
Kari	35	Henkilökohtainen avustaja	K	Mobiililaajakaista
Mikko	29	Merkonomi	K	Mobiililaajakaista
Jani	28	Opiskelija	K	Mobiililaajakaista
Mauritz	32	lentäjä/kenttäavustaja	K	Mobiililaajakaista



Liite 3

Väittämät laajakaistainternetin peruskäyttäjien
ja ”heavy usereiden” selvittämiseksi



Laajakaistakäyttäjien rekrytoinnissa käytetyt väittämät

- Mihin seuraaviin tarkoituksiin käytät tietokoneen internetiä kotona?
 1. Pelaamiseen (internet-pelit)
 2. Videoiden, tv-ohjelmien ja elokuvien katseluun
 3. Musiikin kuunteluun
 4. Isojen tiedostojen siirtämiseen (ml. videot ja valokuvat)
- ➔ JOS VASTAA KIELTÄVÄSTI KAIKKIIN EDELLISIIN-> KUULUU PERUSKÄYTTÄJIIN
- ➔ JOS VASTAA MYÖNTÄVÄSTI VÄHINTÄÄN YHTEEN EDELLISISTÄ -> KUULUU HEAVY USEREIHIN