



Raport z badania skuteczności działania infolinii firm hostingowych.

edycja 2021



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. Badanie przeprowadzono pośród firm obsługujących według <https://top100.webhostingtalk.pl> co najmniej 10 000 domen.



Realizacja badania

Badanie zostało przeprowadzone przez teleankieterów próbujących nawiązać połączenie ze wskazanymi infoliniami firm hostingowych. Teleankieterzy w tym samym czasie próbowali dokonać połączenia na poszczególne infolinie. W przypadku nawiązania połączenia 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 (3-5 minut) rozmowę z konsultantem. W przypadku gdy został wybrany numer i nie zostało nawiązane połączenie, teleankieterów usłyszał sygnał zajętej linii, nastąpiło rozłączenie w czasie oczekiwania na konsultanta pomiar nie był powtarzany. Realizacja składała się z dwóch pomiarów: pierwszy w godzinach 8-16 przez 10 teleankieterów oraz drugi po godzinie 23 przez 5 ankieterów.



Termin realizacji

Pomiar 1 – 10 teleankieterów – realizacja w godzinach 8-16 - 24.05.2021.

Pomiar 2 – 5 teleankieterów – realizacja po godzinie 23 - 26.05.2021.

✔ Niekwestionowanym liderem efektywności oraz szybkości odbierania połączeń dokonywanych na numery infolinii jest nazwa.pl.

✔ Konsultanci nazwa.pl odebrali wszystkie połączenia realizowane zarówno w dzień roboczy w godzinach 8-16 jak i po godzinie 23 w średnim czasie **4 sekund**.

✔ Badanie pokazało, że prawie wszystkie infolinie (poza 1 - netmark.pl) obsługują większość przychodzących połączeń.

✔ Średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem jest różny w zależności od infolinii. Poza nazwa.pl, która niezależnie od pory dnia realizuje połączenia w 4 sekundy, oczekiwanie może trwać od niecałych 2 minut do ponad 23 minut w zależności od infolinii.

✔ Większość infolinii nie pracuje późnym wieczorem. Część z nich zachęca w IVR do kontaktu elektronicznego.



Badane infolinie*

- ✓ **lh.pl** tel. 616240000
- ✓ **atthost.pl** tel. 242424000
- ✓ **iq.pl** tel. 583260990
- ✓ **kylos.pl** tel. 422996733
- ✓ **smarthost.pl** tel. 343070107
- ✓ **netmark.pl** tel. 185406213
- ✓ **nazwa.pl** tel. 224544810
- ✓ **home.pl** tel. 504502500
- ✓ **cyberfolks.pl** tel. 177876967
- ✓ **ovh.pl** tel. 717500200
- ✓ **dhosting.pl** tel. 222920101
- ✓ **webd.pl** tel. 583509284
- ✓ **mydevil.net** brak numeru infolinii na stronie www
- ✓ **zenbox.pl** brak numeru infolinii na stronie www

* podane w kolejności realizacji badania.

Badanie przeprowadzono z firmami obsługującymi według <https://top100.webhostingtalk.pl> co najmniej 10 000 domen.

Pomiar 1, realizacja połączeń w godzinach 8-16

Opis poszczególnych IVR infolinii odtwarzany w godzinach 8-16

Nazwa infolinii	Pomiar 1 (g 8-16) IVR	Pomiar 1 (g 8-16) Czas trwania IVR
lh.pl	Przedstawienie firmy, informacja o nagrywaniu rozmów.	Do 15 sekund
atthost.pl	Przedstawienie firmy, informacja o nagrywaniu rozmów.	Do 15 sekund
iq.pl	Przedstawienie firmy, informacja o nagrywaniu rozmów, informacja o ochronie danych osobowych, informacja o nie przyjmowaniu dyspozycji telefonicznie.	Do 45 sekund
kylos.pl	Przedstawienie firmy, informacja o nagrywaniu rozmów.	Do 15 sekund
smarthost.pl	Przedstawienie firmy, informacja o nagrywaniu rozmów.	Do 15 sekund
netmark.pl	Przedstawienie firmy	5 sekund
nazwa.pl	Przedstawienie firmy	2 sekundy
home.pl	Przedstawienie firmy, ostrzeżenie przed podejrzanymi mailami, prośba o przygotowanie id, wybieranie tonowe.	Powyżej 2 minut
cyberfolks.pl	Przedstawienie firmy, informacja o nagrywaniu rozmów, informacja o ochronie danych osobowych, wybieranie tonowe.	Do 1 minuty
ovh.pl	Przedstawienie firmy, informacja o nagrywaniu rozmów, wybieranie tonowe.	Do 1,5 minuty
dhosting.pl	Przedstawienie firmy, informacja o nagrywaniu rozmów, wybieranie tonowe.	Do 30 sekund
webd.pl	Przedstawienie firmy, wybieranie tonowe.	Do 15 sekund

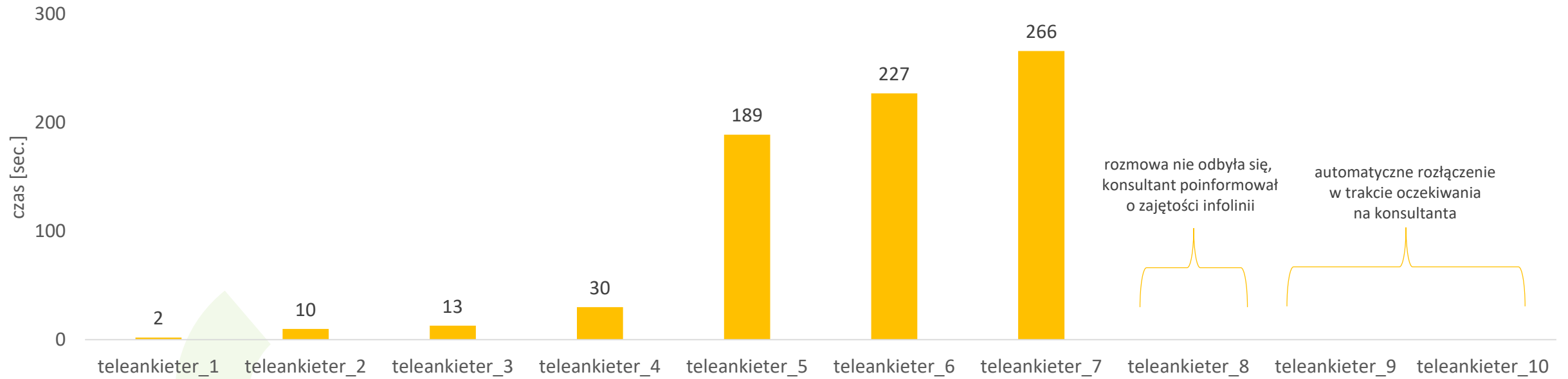
Liczba połączeń obsłużonych przez konsultantów



Teleankieterzy w tym samym czasie próbowali połączyć się ze wskazaną infolinią. Na wykresie zaprezentowano skuteczność podjętych prób połączenia. Wszyscy teleankieterzy połączyli się z konsultantami infolinii nazwa.pl, cyberfolks.pl, dhosting.pl, smarthost.pl, home.pl (po 10/100% połączeń) w dalszej kolejności atthost.pl oraz ovh.pl (po 9/90% połączeń), webd.pl oraz kylos.pl (po 8/80% połączeń), lh.pl (7/70% połączeń), iq.pl (6/60% połączeń). Najmniej połączeń z konsultantami zrealizowała infolinia netmark.pl (1/10% połączeń).

Firmy oznaczone na wykresie * - rozłączenie w czasie rozmowy z konsultantem (uznane za połączenie).

Czas oczekiwania na połączenie z konsultantem lh.pl*



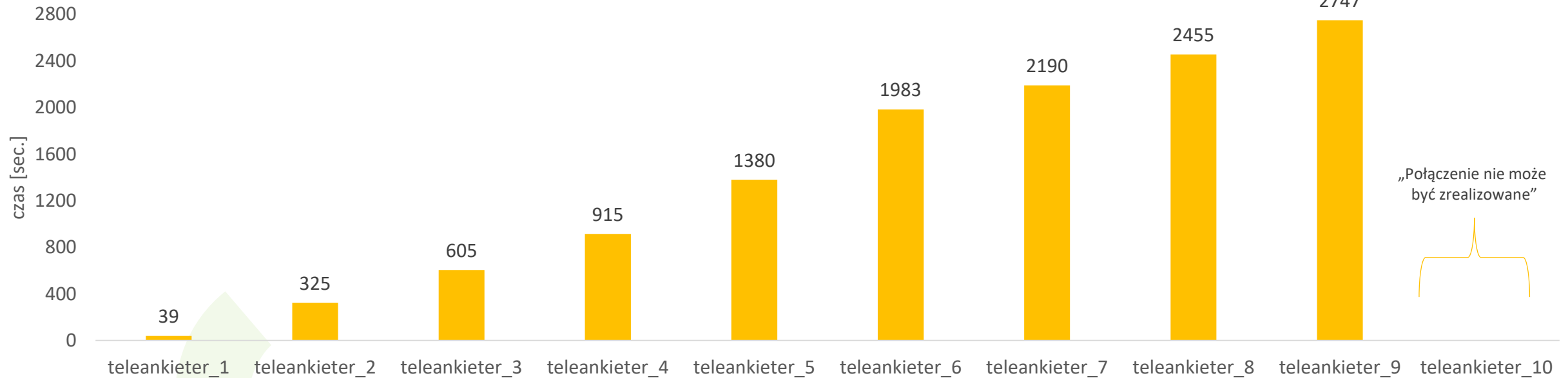
Liczba połączeń obsłużonych przez konsultantów: 7.

Średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem po odsłuchaniu komunikatu IVR, dla 7 zrealizowanych połączeń, to 105 sekund (niecałe 2 minuty).

Średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem wraz z odsłuchaniem całego komunikatu IVR, dla 7 zrealizowanych połączeń, to 117 sekund (niecałe 2 minuty).

Czas trwania IVR to około 12 sekund, w tym czasie dzwoniący zostaje poinformowany do jakiej firmy się dodzwonił, o nagrywaniu rozmów. 7 teleankieterów nawiązało połączenie z konsultantami infolinii lh.pl. 2 zostało rozłączonych w czasie oczekiwania na konsultanta a 1 połączył się po 128 sekundach z konsultantem który poinformował go, że oddzwoni ponieważ aktualnie wszyscy konsultanci są zajęci i się rozłączył. W czasie oczekiwania na połączenie automat informuje o tym, że konsultanci są zajęci i prosi czekać na połączenie.

Czas oczekiwania na połączenie z konsultantem atthost.pl*



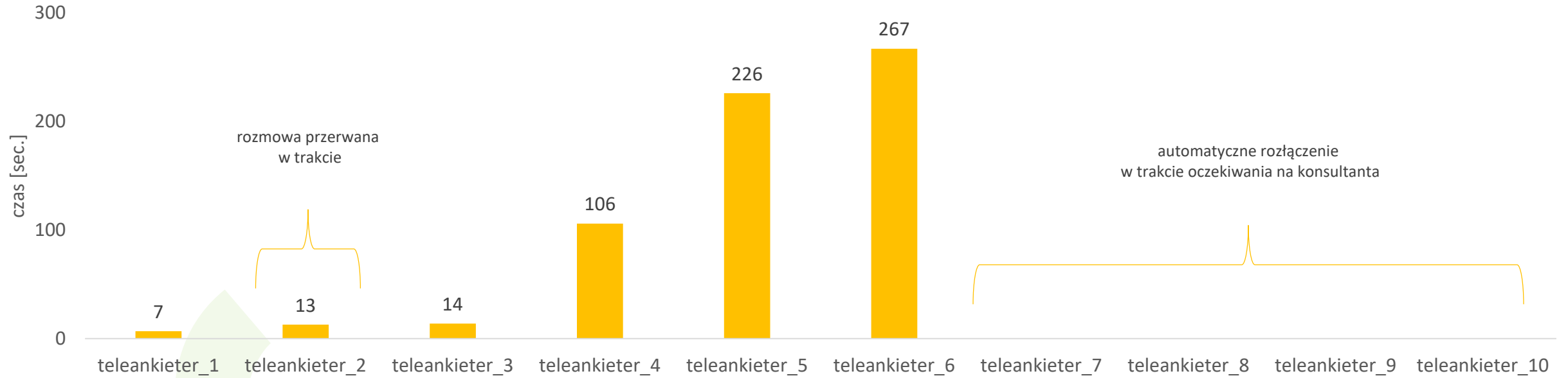
Liczba połączeń obsłużonych przez konsultantów: 9.

Średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem po odsłuchaniu komunikatu IVR, dla 9 zrealizowanych połączeń, to 1404 sekundy (około 23,5 minuty).

Średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem wraz z odsłuchaniem całego komunikatu IVR, dla 9 zrealizowanych połączeń, to 1417 sekund (ponad 23,5 minuty).

Czas trwania IVR to około 13 sekund, w tym czasie dzwoniący zostaje poinformowany do jakiej firmy się dodzwonił oraz o nagrywaniu rozmów. 9 teleankieterom udało się połączyć z konsultantami infolinii atthost.pl. 1 teleankieter nie dodzwonił się na infolinię ponieważ po wybraniu numeru usłyszał komunikat „Połączenie nie może być zrealizowane”.

Czas oczekiwania na połączenie z konsultantem iq.pl*



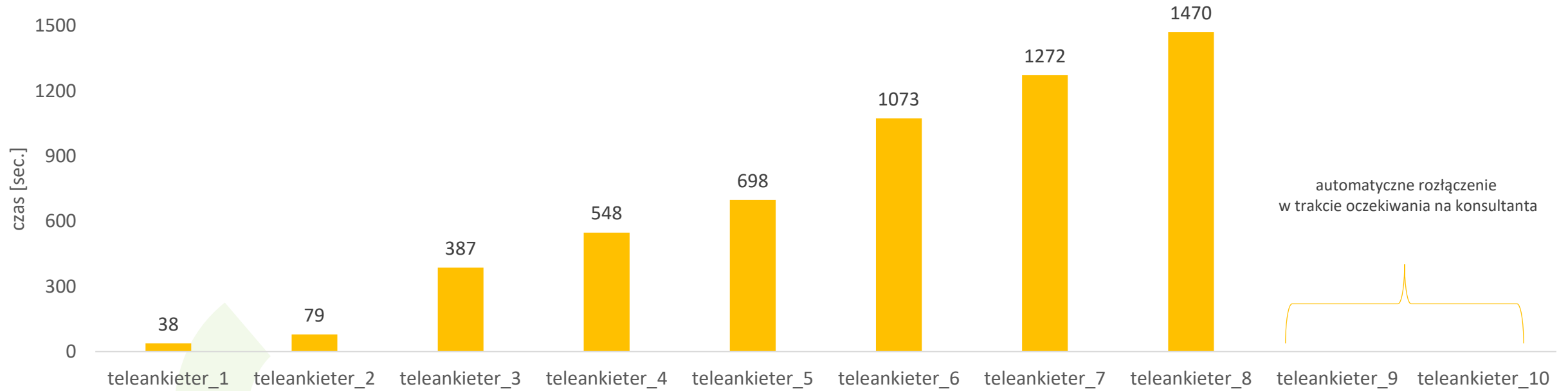
Liczba połączeń obsłużonych przez konsultantów: 6 (w tym 1 rozmowa rozłączona podczas rozmowy z konsultantem).

Średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem po odsłuchaniu komunikatu IVR, dla 6 zrealizowanych połączeń, to 106 sekundy (niecałe 2 minuty).

Średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem wraz z odsłuchaniem całego komunikatu IVR, dla 6 zrealizowanych połączeń, to 150 sekund (ponad 2,5 minuty).

Czas trwania IVR to około 45 sekund, w tym czasie dzwoniący zostaje poinformowany do jakiej firmy się dodzwonił, informacja o nagrywaniu rozmów, informacja o ochronie danych osobowych, informacja o nie przyjmowaniu dyspozycji telefonicznie. 6 teleankieterom udało się połączyć z konsultantami infolinii iq.pl. 1 z nich rozłączyło w czasie rozmowy z konsultantem. 4 teleankieterów rozłączyło w czasie oczekiwania na połączenie z konsultantem.

Czas oczekiwania na połączenie z konsultantem kylos.pl*



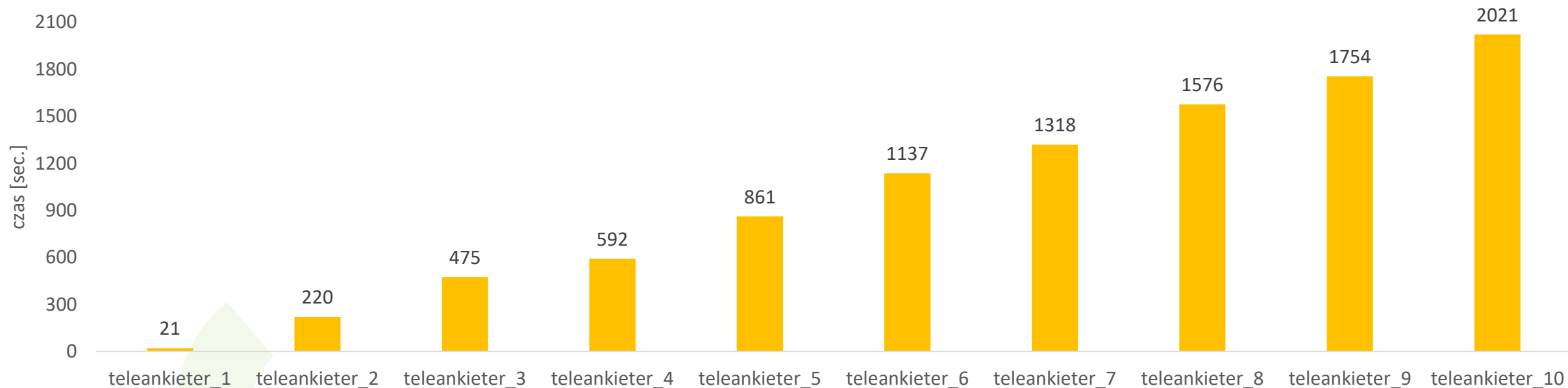
Liczba połączeń obsłużonych przez konsultantów: 8.

Średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem po odsłuchaniu komunikatu IVR, dla 8 zrealizowanych połączeń, to 696 sekund (ponad 11,5 minuty).

Średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem wraz z odsłuchaniem całego komunikatu IVR, dla 8 zrealizowanych połączeń, to 708 sekund (ponad 11,5 minuty).

Czas trwania IVR to około 12 sekund, w tym czasie dzwoniący zostaje poinformowany do jakiej firmy się dodzwonił, o nagrywaniu rozmów. 8 teleankieterom udało się połączyć z konsultantami infolinii kylos.pl. 2 teleankieterów rozłączyło 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 smarthost.pl*



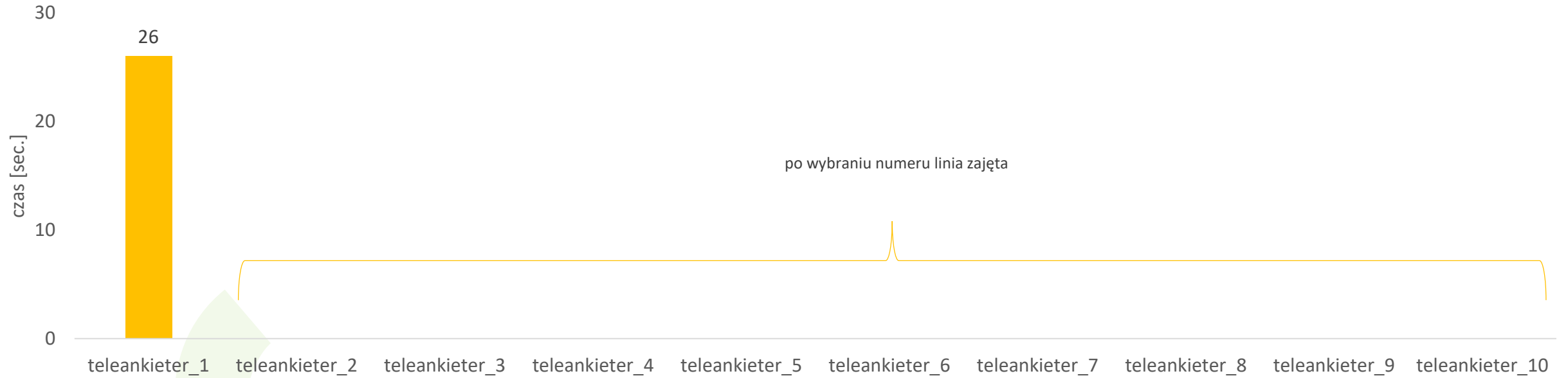
Liczba połączeń obsłużonych przez konsultantów: 10.

Średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem po odsłuchaniu komunikatu IVR, dla 10 zrealizowanego połączenia, to 997 sekund.

Średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem wraz z odsłuchaniem całego komunikatu IVR, dla 10 zrealizowanego połączenia, to 1011 sekund.

Czas trwania IVR to około 14 sekund, w tym czasie dzwoniący zostaje poinformowany do jakiej firmy się dodzwonił oraz o nagrywaniu rozmów. 10 teleankieterów połączyło się z konsultantami infolinii smarthost.pl. W czasie oczekiwania na połączenie automat informuje o miejscu w kolejce oczekujących.

Czas oczekiwania na połączenie z konsultantem netmark.pl*



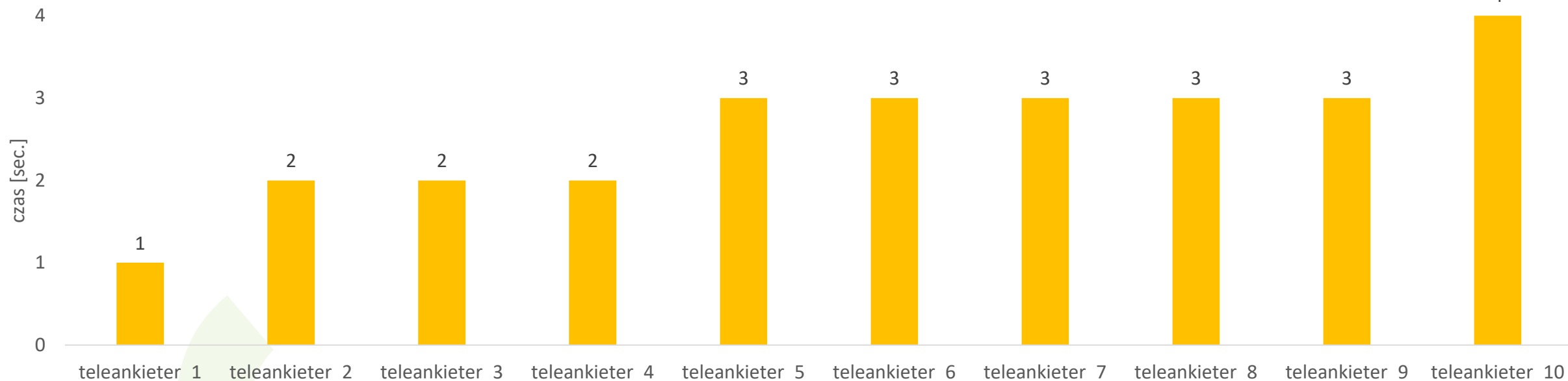
Liczba połączeń obsłużonych przez konsultantów: 1.

Średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem po odsłuchaniu komunikatu IVR, dla 1 zrealizowanego połączenia, to 26 sekund.

Średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem wraz z odsłuchaniem całego komunikatu IVR, dla 1 zrealizowanego połączenia, to 30 sekund.

Czas trwania IVR to około 4 sekund, w tym czasie dzwoniący zostaje poinformowany do jakiej firmy się dodzwonił. Tylko 1 teleankieter połączył się z konsultantem infolinii netmarkt.pl. 9 teleankieterów w momencie wybrania numeru infolinii netmarkt.pl usłyszał sygnał zajętości linii i zostali automatycznie rozłączeni.

Czas oczekiwania na połączenie z konsultantem nazwa.pl*



Liczba połączeń obsłużonych przez konsultantów: 10.

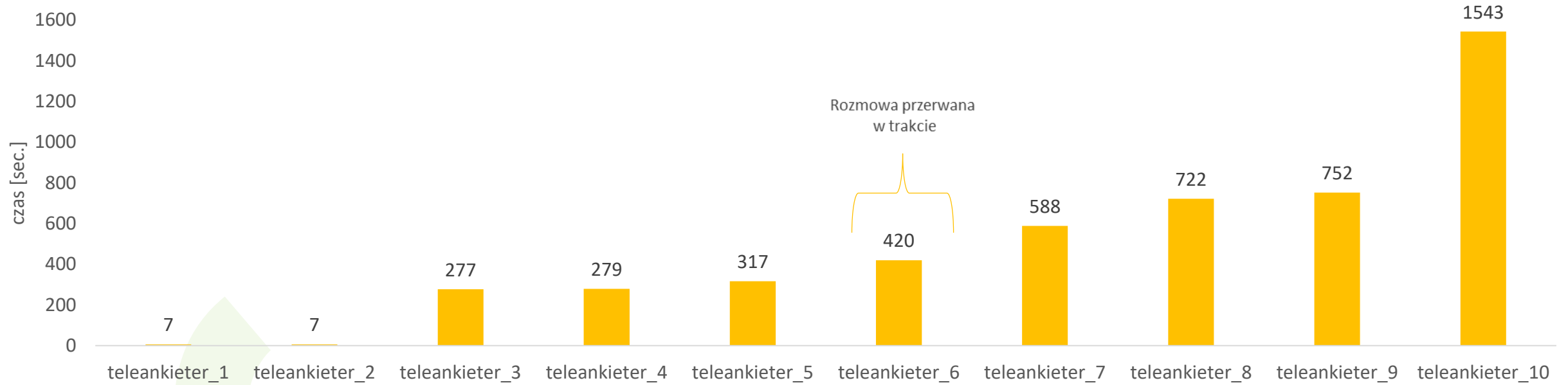
Średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem po odsłuchaniu komunikatu IVR, dla 10 zrealizowanych połączeń, to 2 sekundy.

Średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem wraz z odsłuchaniem całego komunikatu IVR, dla 10 zrealizowanych połączeń, to 4 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*



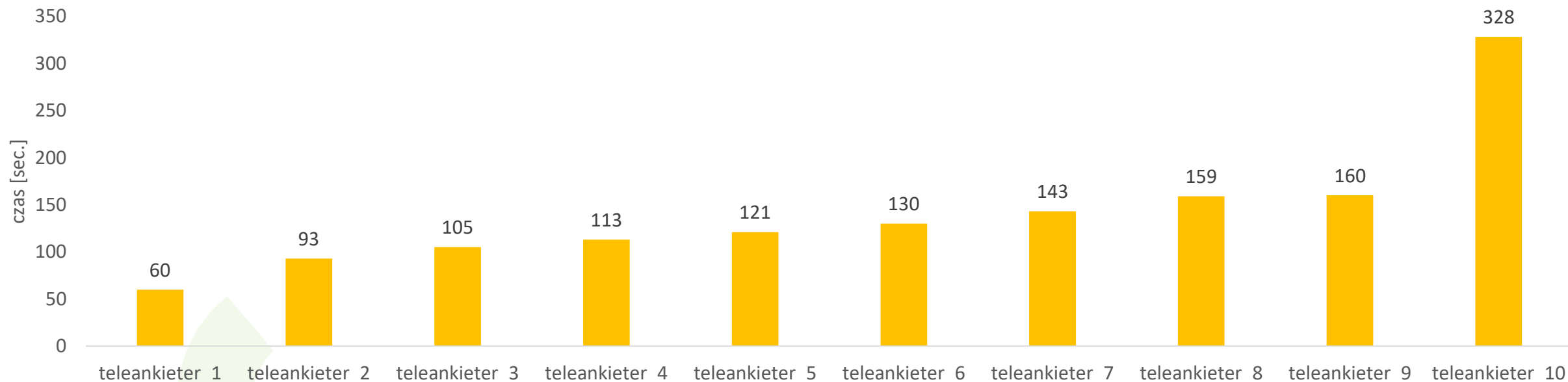
Liczba połączeń obsłużonych przez konsultantów: 10 (w tym 1 rozmowa rozłączona podczas rozmowy z konsultantem).

Średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem po odsłuchaniu komunikatu IVR, dla 10 zrealizowanych połączeń, to 492 sekund (ponad 8 minut).

Średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem wraz z odsłuchaniem całego komunikatu IVR, dla 10 zrealizowanych połączeń, to 660 sekund (ponad 11 minut).

Czas trwania IVR jest różny w zależności od wyboru menu, trwa od około 100 sekund do 240 sekund, w tym czasie dzwoniący zostaje poinformowany do jakiej firmy się dodzwonił, następuje ostrzeżenie przed podejrzanymi mailami, prośba o przygotowanie id, informacje o dostępnych opcjach w menu tonowym. 10 teleankieterom udało się połączyć z konsultantami infolinii home.pl. 1 teleankieter został rozłączony w czasie prowadzenia rozmowy z konsultantem. W czasie oczekiwania na połączenie automat informuje o miejscu w kolejce oczekujących, możliwości oddzwonienia jeśli dzwoniący nie chce czekać, o elektronicznej możliwości uzyskania dokumentów.

Czas oczekiwania na połączenie z konsultantem cyberfolks.pl*



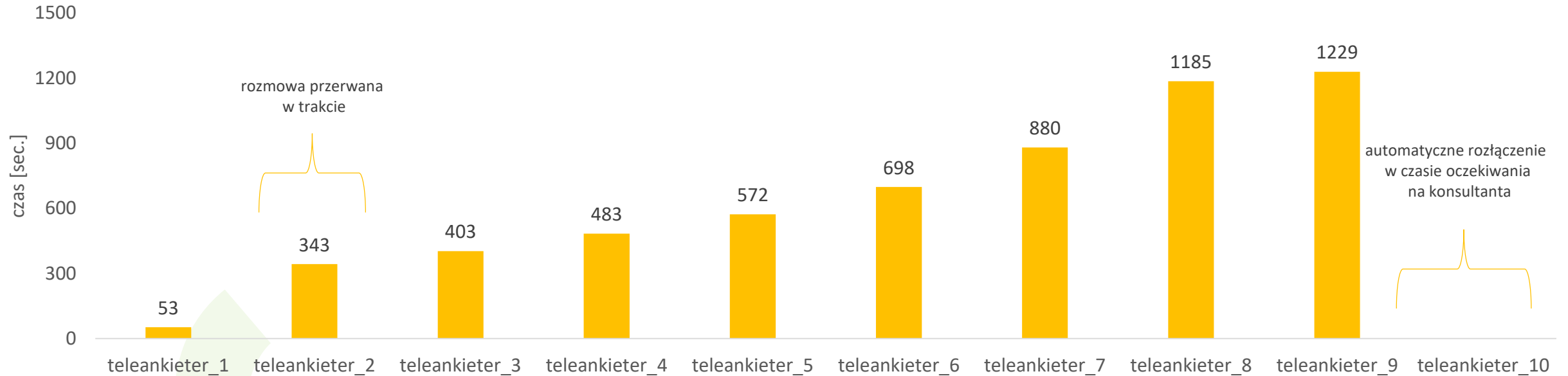
Liczba połączeń obsłużonych przez konsultantów: 10.

Średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem po odsłuchaniu komunikatu IVR, dla 10 zrealizowanych połączeń, to 141 sekund (ponad 2 minuty).

Średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem wraz z odsłuchaniem całego komunikatu IVR, dla 10 zrealizowanych połączeń, to 191 sekundy (ponad 3 minuty).

Czas trwania IVR to około 50 sekund, w tym czasie dzwoniący zostaje poinformowany do jakiej firmy się dodzwonił, o nagrywaniu rozmów, ochronie danych osobowych, o dostępnych opcjach w menu tonowym. 10 teleankieterom udało się połączyć z konsultantami infolinii cyberfolks.pl. W czasie oczekiwania na połączenie automat informuje o miejscu w kolejce oczekujących.

Czas oczekiwania na połączenie z konsultantem ovh.pl*



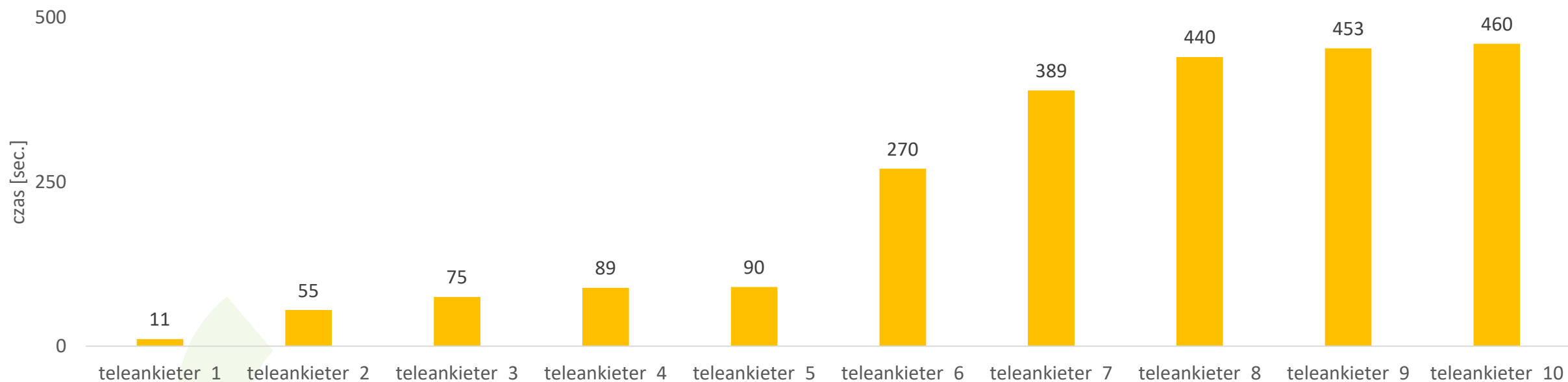
Liczba połączeń obsłużonych przez konsultantów: 9 (w tym 1 rozmowa rozłączona podczas rozmowy z konsultantem).

Średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem po odsłuchaniu komunikatu IVR, dla 9 zrealizowanych połączeń, to 650 sekund (prawie 11 minut).

Średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem wraz z odsłuchaniem całego komunikatu IVR, dla 9 zrealizowanych połączeń, to 722 sekund (ponad 12 minut).

Czas trwania IVR jest różny w zależności od wyboru menu, trwa od około 64 sekund do 88 sekund, w tym czasie dzwoniący zostaje poinformowany do jakiej firmy się dodzwonił, o nagrywaniu rozmów, o dostępnych opcjach w menu tonowym. 9 teleankieterom udało się połączyć z konsultantami infolinii ovh.pl. 1 teleankieter został rozłączony w czasie prowadzenia rozmowy z konsultantem. 1 teleankieter został automatycznie rozłączony w czasie oczekiwania na konsultanta. W czasie oczekiwania na połączenie automat informuje, że konsultant będzie niebawem dostępny.

Czas oczekiwania na połączenie z konsultantem dhosting.pl*



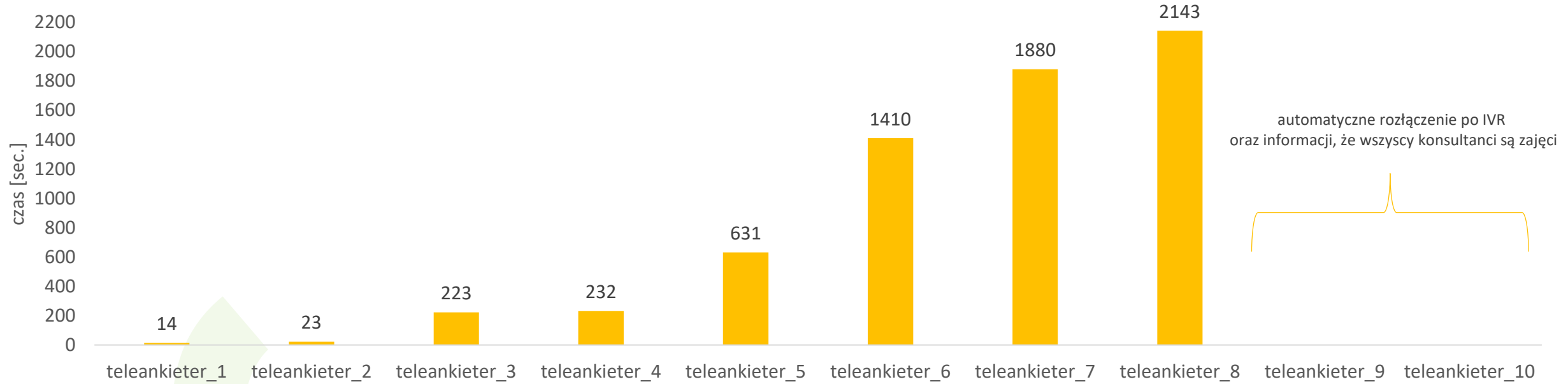
Liczba połączeń obsłużonych przez konsultantów: 10.

Średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem po odsłuchaniu komunikatu IVR, dla 10 zrealizowanych połączeń, to 233 sekund (prawie 4 minuty).

Średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem wraz z odsłuchaniem całego komunikatu IVR, dla 10 zrealizowanych połączeń, to 258 sekund (ponad 4 minuty).

Czas trwania IVR to około 25 sekund, w tym czasie dzwoniący zostaje poinformowany do jakiej firmy się dodzwonił, o nagrywaniu rozmów, o dostępnych opcjach w menu tonowym. 10 teleankieterom udało się połączyć z konsultantami infolinii dhosting.pl.

Czas oczekiwania na połączenie z konsultantem webd.pl*



Liczba połączeń obsłużonych przez konsultantów: 8.

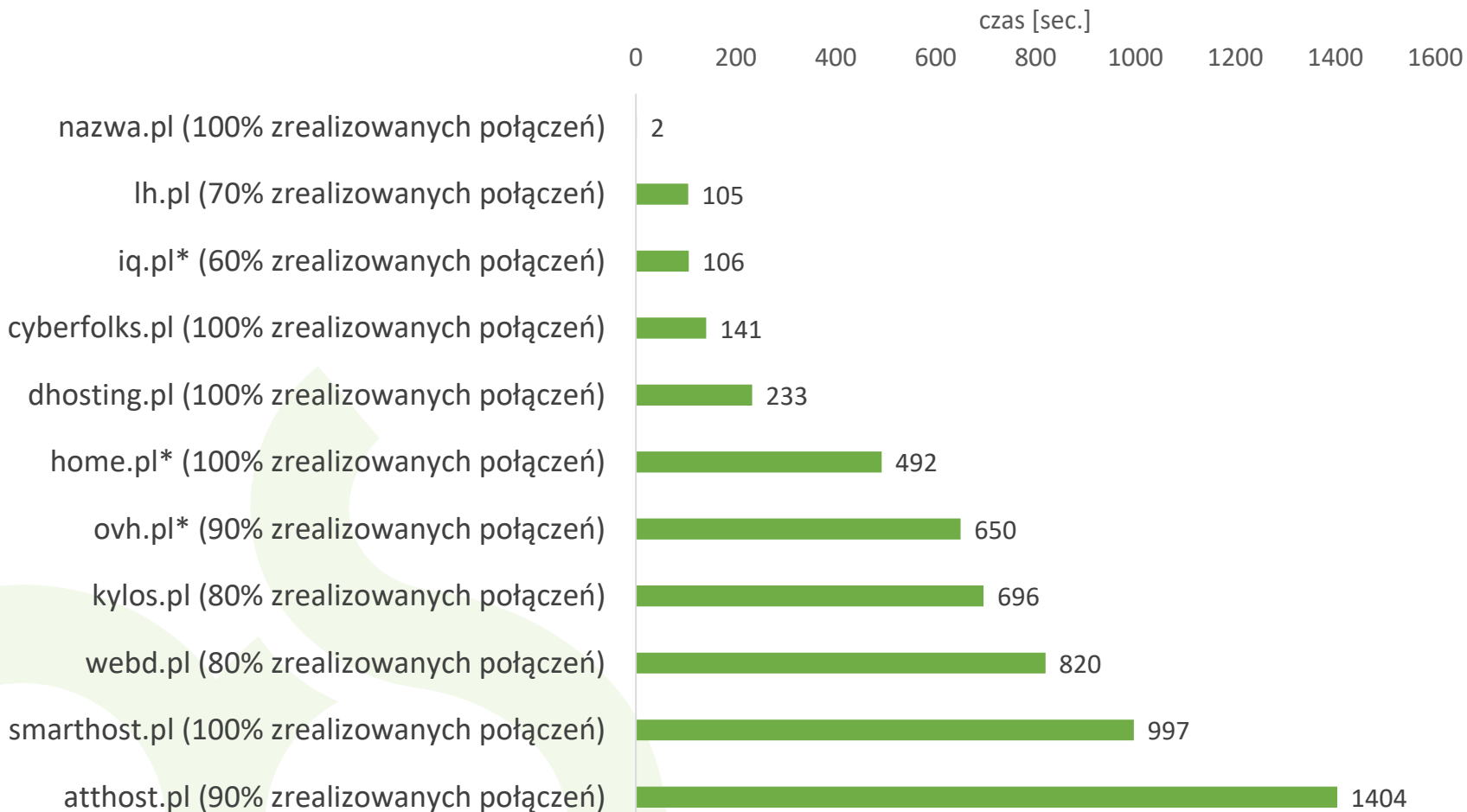
Średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem po odsłuchaniu komunikatu IVR, dla 8 zrealizowanych połączeń, to 820 sekund (ponad 13,5 minuty).

Średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem wraz z odsłuchaniem całego komunikatu IVR, dla 8 zrealizowanych połączeń, to 831 sekund (prawie 14 minut).

Czas trwania IVR to około 12 sekundy, w tym czasie dzwoniący zostaje poinformowany do jakiej firmy się dodzwonił, o dostępnych opcjach w menu tonowym. 8 teleankieterom udało się połączyć z konsultantami infolinii webd.pl. 2 teleankieterów usłyszało komunikat o zajętych konsultantach i nastąpiło automatyczne rozłączenie. W czasie oczekiwania na połączenie automat informuje, że konsultanci są zajęci, oraz jakie są opcje w menu tonowym, komunikat jest mylący i nie ma jasności czy dzwoniący ma czekać, rozłączyć się, czy wybrać inną opcję w menu.

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

Porównanie czasu oczekiwania na połączenie z konsultantem*



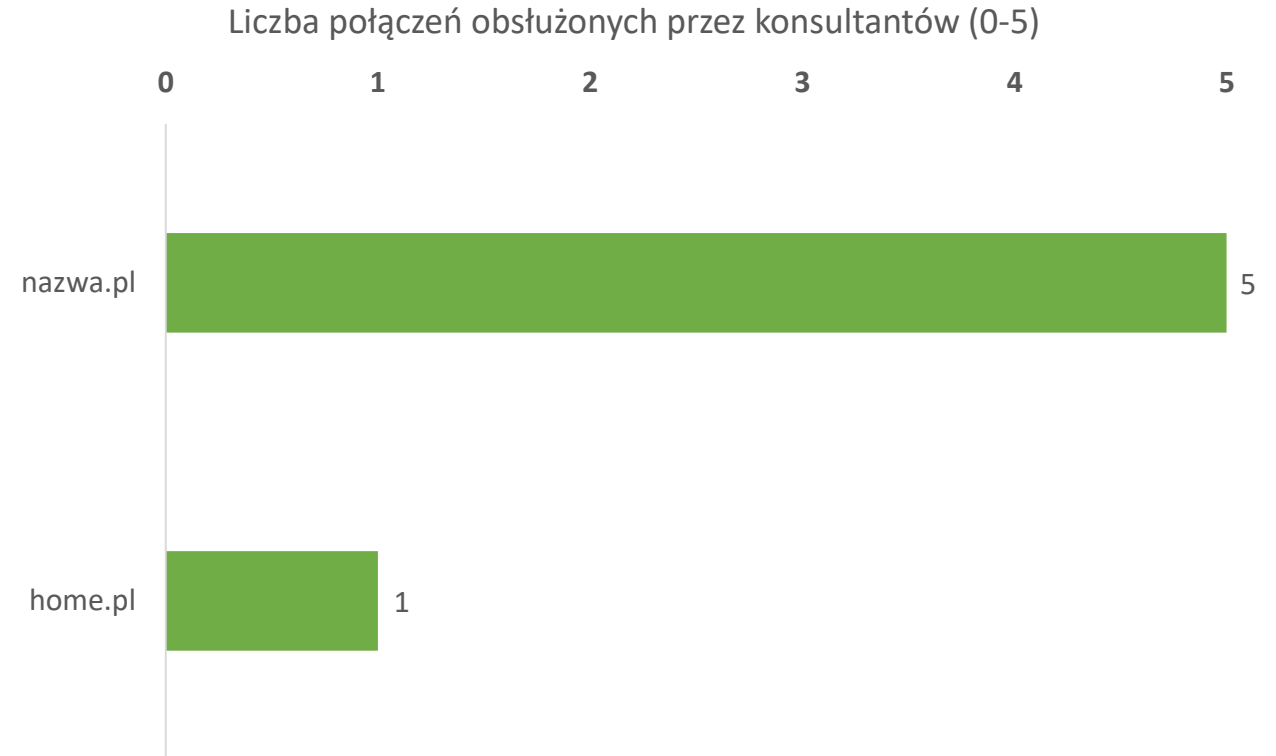
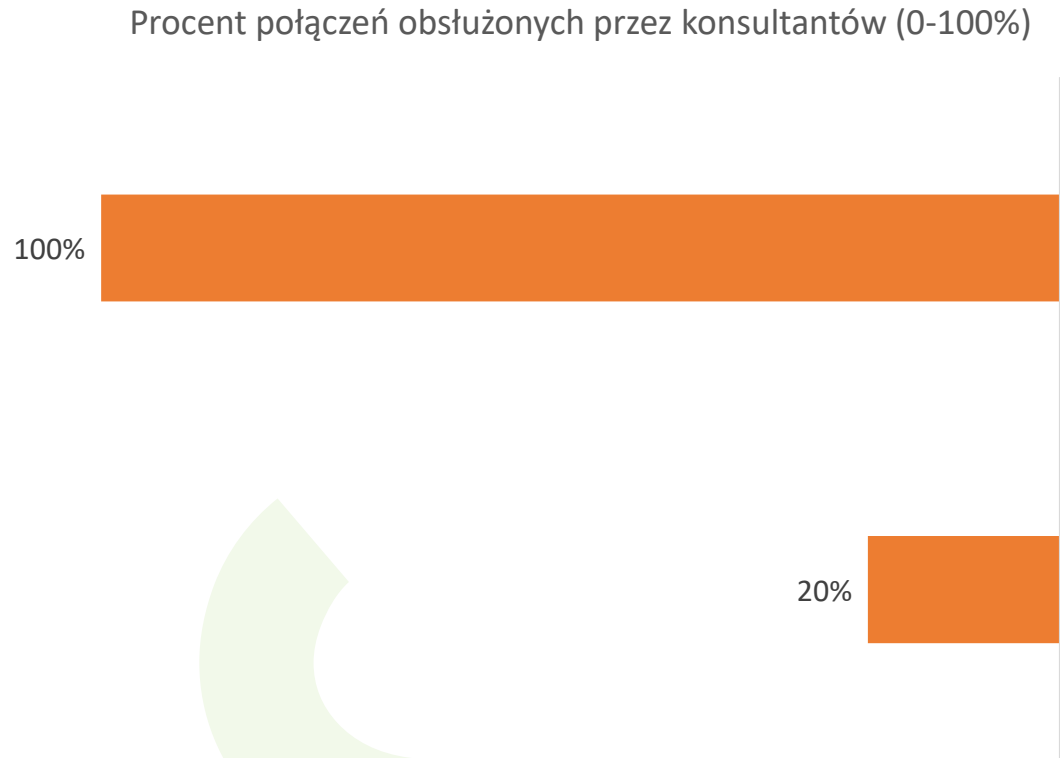
Analizując wyniki zebrane w czasie realizacji badania należy zwrócić uwagę na dwie rzeczy – liczbę odebranych połączeń, która różni się w zależności od firmy oraz na średni czas oczekiwania na połączenie. Przedstawiony wykres prezentuje wyniki 11 firm na 14 przebadanych, w których poziom odebranych połączeń wyniósł minimum 50% (1 firma osiągnęła wynik 10%, 2 firmy nie prowadzą infolinii). Niekwestionowanym liderem szybkości odbierania połączeń dokonywanych na numery infolinii jest nazwa.pl. Konsultanci nazwa.pl odebrali wszystkie 10 połączeń w średnim czasie 2 sekund. Pozostałe firmy miały dużo dłuższe średnie czasy połączeń. Warto zauważyć, że w TOP3 nazwa.pl pozostawia daleko w tyle swoją konkurencję. Kolejny osiągnięty wynik to 105 sekund w porównaniu do lidera.

Pomiar 2, realizacja połączeń po godzinie 23

Opis poszczególnych IVR infolinii odtwarzany po godzinie 23

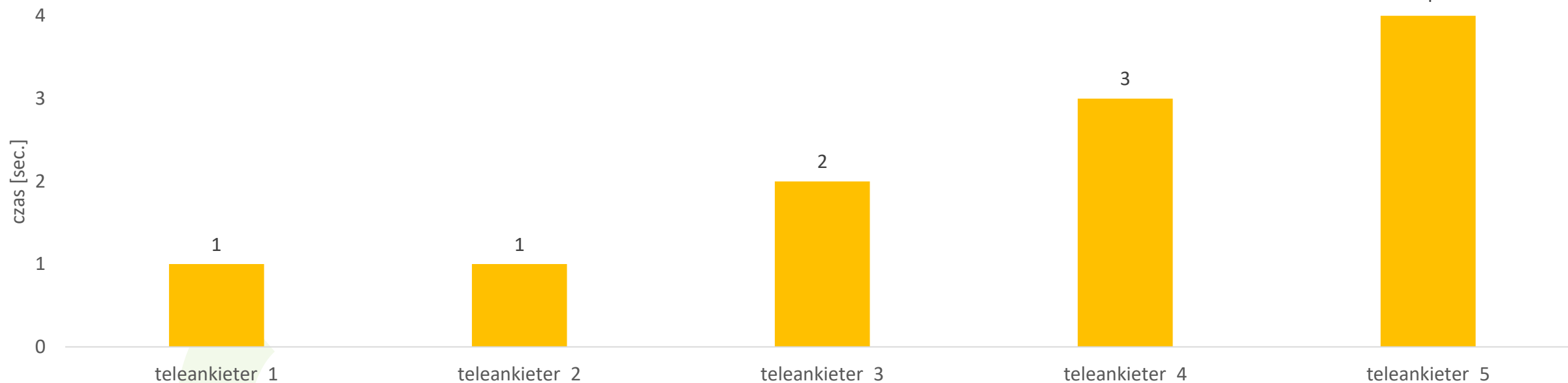
Nazwa infolinii	Pomiar 2 (po g23) IVR	Pomiar 2 (po g 23) Czas trwania IVR
lh.pl	Zaproszenie do kontaktu w godzinach pracy.	Do 15 sekund
atthost.pl	Przedstawienie firmy, informacja o nagrywaniu rozmów, zaproszenie do kontaktu w godzinach pracy, prośba o kontakt w formie elektronicznej.	Do 25 sekund
iq.pl	Przedstawienie firmy, zaproszenie do kontaktu w godzinach pracy, zaproszenie do kontaktu elektronicznego.	Do 25 sekund
kylos.pl	Przedstawienie firmy, zaproszenie do kontaktu w godzinach pracy, zaproszenie do kontaktu elektronicznego, możliwość zostawienie wiadomości na skrzynce głosowej.	Do 25 sekund
smarthost.pl	Przedstawienie firmy, zaproszenie do kontaktu w godzinach pracy, zaproszenie do kontaktu elektronicznego, możliwość zostawienie wiadomości na skrzynce głosowej.	Do 30 sekund
netmark.pl	Przedstawienie firmy, zaproszenie do kontaktu w godzinach pracy, zaproszenie do kontaktu elektronicznego.	Do 10 sekund
nazwa.pl	Przedstawienie firmy	2 sekundy
home.pl	Przedstawienie firmy, informacja o wydłużonym czasie oczekiwania na połączenie ze specjalistą, wybieranie tonowe, informacje jak dokonać zmian w panelu, zaproszenie do kontaktu elektronicznego.	Do 1 minuty
cyberfolks.pl	Zaproszenie do kontaktu w godzinach pracy, zaproszenie do kontaktu elektronicznego.	Do 15 sekund
ovh.pl	Przedstawienie firmy, informacja o nagrywaniu rozmów, wybieranie tonowe, informacja braku możliwości realizacji wybranej opcji, możliwość utworzenia zgłoszenia przez panel.	Do 40 sekund
dhosting.pl	Przedstawienie firmy, zaproszenie do kontaktu w godzinach pracy, zaproszenie do kontaktu elektronicznego.	Do 35 sekund
webd.pl	Przedstawienie firmy, zaproszenie do kontaktu w godzinach pracy.	Do 25 sekund

Liczba połączeń obsłużonych przez konsultantów



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 (5/100% połączeń). 1 teleankieter połączył się z infolinią home.pl (1/20% połączeń).

Czas oczekiwania na połączenie z konsultantem nazwa.pl*



Liczba połączeń obsłużonych przez konsultantów: 5.

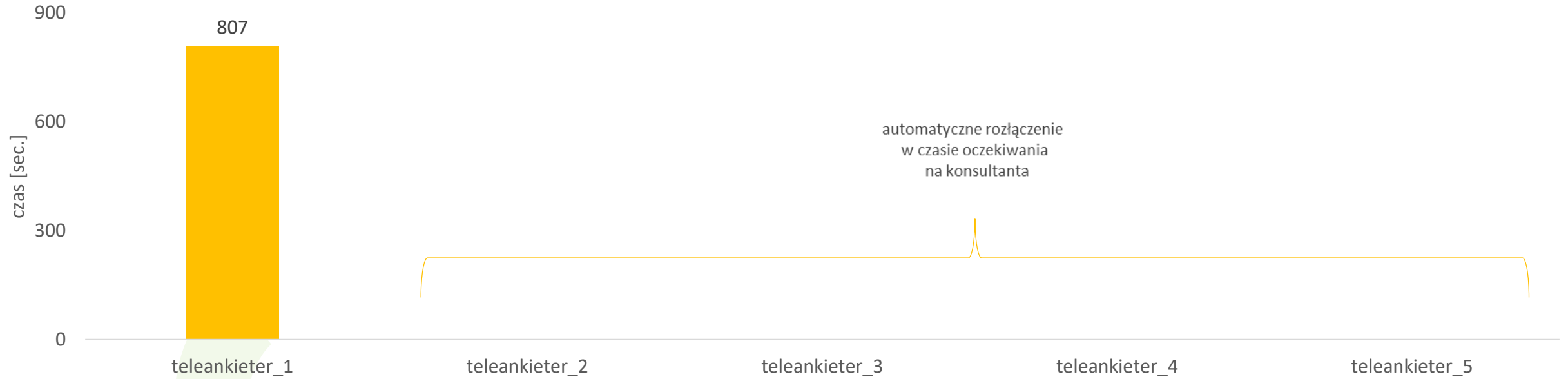
Średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem po odsłuchaniu komunikatu IVR, dla 5 zrealizowanych połączeń, to 2 sekundy.

Średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem wraz z odsłuchaniem całego komunikatu IVR, dla 5 zrealizowanych połączeń, to 4 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*



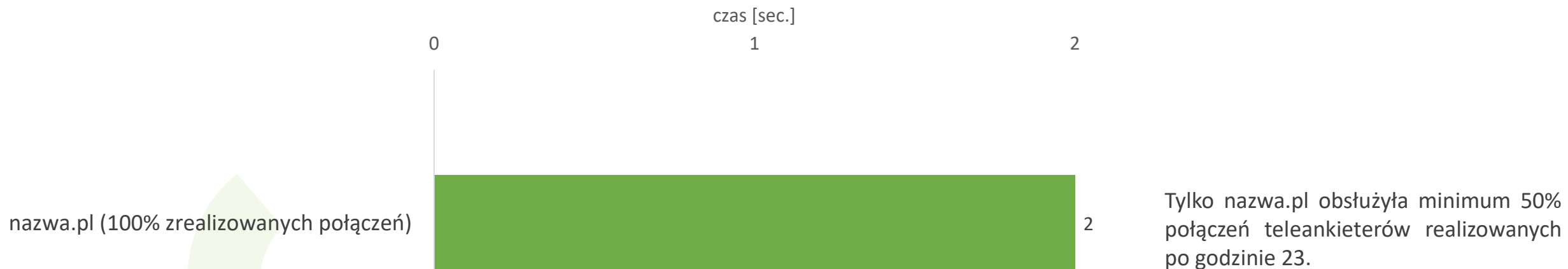
Liczba połączeń obsłużonych przez konsultantów: 1 (rozmowę prowadziła specjalistka przyjmująca zgłoszenie, kolejnego dnia serwisanci mieli podjąć próbę kontaktu).

Średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem po odsłuchaniu komunikatu IVR, dla 1 zrealizowanych połączeń, to 807 sekund (ponad 13 minut).

Średni czas oczekiwania na połączenie z konsultantem wraz z odsłuchaniem całego komunikatu IVR, dla 1 zrealizowanego połączenia, to 854 sekund (ponad 14 minut).

Czas trwania IVR jest różny w zależności od wyboru menu, trwa od około 47 do 60 sekund, w tym czasie dzwoniący zostaje poinformowany do jakiej firmy się dodzwonił, o wydłużonym czasie oczekiwania na połączenie ze specjalistą, o tym jak dokonać zmian w panelu, zaproszenie do kontaktu elektronicznego, dostępnych opcjach w menu tonowym. 1 teleankieter połączył się z konsultantem infolinii home.pl. 4 teleankieterów zostało rozłączonych w czasie oczekiwania na konsultanta. W czasie oczekiwania na połączenie automat informuje o miejscu w kolejce oczekujących, o możliwości elektronicznego kontaktu.

Porównanie czasu oczekiwania na połączenie z konsultantem*



ZAPRASZAMY DO WSPÓŁPRACY

MANDS

ul. Prusa 1 lok. 48
50-319 Wrocław
www.mands.pl
info@mands.pl