

Napísal

Piatok, 15 September 2017 19:43

---

Skúsili ste už v súčasnosti urobiť niečo také banálne ako nakúpiť si novú SIM kartu a dať si ju aktivovať?

Ako sa u nás na Slovensku dajú aj jednoduché veci poriadne skomplikovať, a ako pritom zákazníka dokážu títo bezduchí, nepozorní, vyčerpaní šašovia poriadne zmiast, naštvat a dezorientovať.

## Tesco Mobile

Ich reklamnou upútavkou je "**Komplikované? Ide to aj jednoducho**"



Napísal

Piatok, 15 September 2017 19:43

---

Takže idete na to, objednáte si to cez ich e-obchod. Počas zadávania objednávky si od vás vypýtajú osobné údaje (RČ a číslo OP) ako aj adresu trvalého pobytu.

Zásielka príde na druhý deň, otvoríte si to, máte tam všetko (aspon si myslíte), váš PIN kód, PUK kód a aj číslo SIM karty.

Hurá! Máte to! A naozaj jednoduché! Idete si to aktivovať cez ich web stránku.

Zadávaté opäť všetko možné: číslo OP, RČ, posledné stvorčísle čísla SIM karty atd. A hľa!

Systém vás na konci vyzve povinne zadať nejaký "Bezpečnostný kód". A to je čo? V zásielke vám žiaden neposlali, ani nejaké informácie o tom, na čo to slúži.

V tom momente som si začal (mylne) myslieť, že je to nejaký kód, ktorý si určím sám, a budem neskôr používať v komunikácii s nimi. Zadal som jedno štvorčísle, a odoslal som webový formulár. Objavil sa mi text, niečo ako "Dakujeme, vaša SIM karta bude o pár minút aktívna"

Lenže karta sa neaktivovala ani na druhý deň, a nevedel som, či preto lebo aktivácia trvá dlhšie, alebo kvôli čomu?

Na druhý deň som kontaktoval ich zákaznícky servis, opäť odo mňa začali vypytovať číslo OP, RČ atd ... a potom na konci bezpečnostný kód, ktorý mi vraj poslali tiež v zásielke.

No ale, ja že žiaden kód mi neposlali ...

A naštvane som začal argumentovať, že sakra čo odo mňa ešte chcete, keď máte všetky moje

## Chaos a zmätok zvaný zákaznícky servis u slovenských telekomunikačných operátorov

Napísal

Piatok, 15 September 2017 19:43

---

osobné údaje, a tým pádom, že mi SIM karta bola doručená kuriérom, aj moja adresa bola overená.

A slečna sa spýta: "A kuriér overoval aj vašu totožnosť pri preberaní zásielky?"

A vtedy som sa spamätal, že nie!

"No ale vy ste to tak nastavili!" - argumentoval som naštvane.

Ona sa samozrejme neospravedlnila, že zlyhal u nich ľudský faktor, len mi oznámil, že mi ten bezpečnostný kód potom pošlú poštou "do vlastných rúk" (kde sa overuje totožnosť), lebo ja som nový zákazník, a ja to ešte nemám!

(poznámka: už uplynulo 48 hodín, ale ešte stále nemám moju kartu aktívovanú)

Až vtedy mi došlo, že kde nastala chyba: ich pracovník pri vybavovaní mojej objednávky prehliadal fakt, že som nový zákazník, a miesto toho, aby mi do zásielky priložil aj moj bezpečnostný kód a poslal mi to "do vlastných rúk", nič mi tam nepribalil, a zásielku poslal bez požiadavky overovať totožnosť príjemcu.

Ich reklamný slogan pre rekapituláciu:

Napísal

Piatok, 15 September 2017 19:43

---

### "Komplikované? Ide to aj jednoducho" - hej, jak piča!

Dalšia vec: ako je možné, že ich online softvér akoby naoko akceptoval nesprávny bezpečnostný kód, a zobrazil správu, že "Dakujeme, o pár minút bude vaša karta aktívna"

V civilizovaných krajinách sa to robí tak, že sa zadáva (dlhší) bezpečnostný kód, ktorý softvér vyhodnocuje okamžite, a neakceptuje to, ak je nesprávny, a po tretom neúspešnom pokuse SIM kartu zablokuje.

Presnejšie povedané takto:

Krok 1. systém preveruje osobné údaje zákazníka - číslo OP, RČ a posledné štvorčísle nakúpenej SIM karty. Ak nesedia, tak zobrazí správu, že údaje nie sú správne, a neumožňuje zákazníkovi pokračovať. Ale ak zadané údaje sedia, tak systém umožní prechod na:

Krok 2. vyzve zákazníka na zadanie bezpečnostného kódu. Kód sa vyhodnocuje **okamžite** po odoslaní. Ak je správny, SIM karta sa aktivuje v priebehu pár sekúnd/minút, a toto sa aj oznámi zákazníkovi. Ak ale zákazník ani tri krát po sebe nezadá správny bezpečnostný kód, SIM karta sa blokuje.

V žiadnom prípade vás nesmie systém nechat dezorientového tým, že vám oznámi, že sa operácia akoby podarila, o pár minút bude karta aktívna. Vy čakáte... no nič sa nedeje.

Napísal

Piatok, 15 September 2017 19:43

---

Softvér by tiež mal zobrazovať relevantné chybové správy a informácie v nich o tom, čo presne je ten ich bezpečnostný kód (t.j. že je to váš osobný kód, ktorý vám poslú oni) a kde to nájsť.

Relevantné informačné materiály by mali byť pribalené tiež do zásielky pre nových zákazníkov.

### To Slovensko naše, hlúpe, neprofesionálne a nepozorné ... tralalala

A "báj de véj", pred desiatimi rokmi tu ešte fungovali telefónne búdky, z ktorých ste mohli telefonovať anonymne. A predsa sa svet nezrútil! V súčasnosti sa totožnosť každého preveruje takou tvrdosťou, ako u väzňov vo väznici, už žiadne anonymné hovory a žiadne anonymné SIM karty nie sú možné, lebo "velký brat" (tajná služba a ministerstvo vnútra) t.j. pár pomätených psychopatických skurvených zvrhlíkov v "bezpečnostných zložkách" potrebuje odpočúvať všetko, lebo sú tu vraj "teroristi", ktorých - mimochodom - vytvárajú tiež ich pomätení psychopatickí slobodomurárski skurvení bratia z vysokej politiky. Už sa odpočúva všetko, už žiadna anonymita, no teroristické útoky pokračujú ako na bežiacom páse, všimli ste si? Zvláštne je to?

Donald Trump vám už ale povedal pravdu:

**Trump označil Obamu a Clintonovú za spoluzakladateľov Islamského štátu** <https://svet.sme.sk/c/20239141/trump-oznacil-obamu-a-clintonovu-za-spoluzakladatelov-islamskeho-statu.html>

**Terorizmus vytvárajú oni samotní.**

**Takže v konečnom dosledku všetko toto haló u telekomunikačných operátorov len kvoli pár pomäteným zvrhlíkom a psychopatom, ktorých by už bolo treba nakopnúť do zadku.**

**O to tu ide.**

Napísal

Piatok, 15 September 2017 19:43

---

### Časť 2: Kúpa a aktivácia SIM karty u Slovenských telekomunikácií

Kúpíte si u nich nový mobil ku ktorému pribalí (zdarma) aj SIM kartu s programom EASY, ktorý tiež funguje na báze kreditov. Dobrý marketing, pomyslite si, a ste spokojný.

Kuriér vám doručí balík, overí vašu totožnosť, a myslíte si, že všetko bude v poriadku!

Zapnete mobil, vložíte SIM kartu, a zistíte, že je neaktívna. Hľadáte v balíku informačný materiál, že ako postupovať pri aktivácii, ale nenájdete tam nič detailné, len informáciu, že kartu treba aktivovať a telefónne číslo ich zákazníckeho servisu.

V tom momente ma teda napadlo, že skúsím zavolať z neaktivovaného mobilu na ich zákaznícky servis, čo aj fungovalo.

Autogenerovaný hlas mi hneď oznámil, že moja karta ešte nie je aktívna, a že si ju môžem dať aktivovať buď cez web formulár na [www.telekom.sk](http://www.telekom.sk), alebo cez infolinku zákazníckeho servisu. Keďže sa mi nechcelo kvôli pomalosti diktovať operátorovi toľko identifikačných údajov, zvolil som si radšej web:

Napísal

Piatok, 15 September 2017 19:43

---

<https://www.telekom.sk/easy/registracia>

Vážený zákazník,

*sme radi, že ste si vybrali Easy kartu. Pre jej úspešné využívanie, prosím, vyplňte registračné údaje. Po doručení údajov, Vás budeme telefonicky kontaktovať na Vami zadanom čísle v poli „Spätný kontakt“, aby sme mohli dokončiť registračný proces SIM karty.*

Formulár som teda vyplnil a odoslal. Čakal som 24 hodín a nič ... nikto mi nevolal, takže ja som volal znovu na infolinku zákazníckeho servisu. Vysvetlil som moju situáciu, a operátorka mi hneď ako prvé vyčítala, že nech nie som netrpezlivý, lebo spätný telefonický kontakt je garantovaný až do 48 hodín. "A prečo až tak dlho, moja milá, aktivácie SIM kariet nie sú u vás prioritnou úlohou?" - pomyslel so si, ale nechal som si to pre seba.

Jej ďalšia otázka znela: "A kde ste si vasu SIM kartu zakúpili, u nás priamo, alebo u našich partnerských predajcov?"

A ja že priamo vo vašom e-obchode na telekom.sk. Ona mi ale hneď odvetila, že som tým urobil zle, že som sa to snažil aktivovať cez web formulár, lebo ten je určený len pre SIM-ky predávané cez ich partnerov (napr. cez nejaký obchodný reťazec pri pokladniciach, kde sa neoveruje totožnosť zákazníkov). Zákazníci neskôr vyplnia ten formulár na webe, oni im potom zavolajú, ešte raz s nimi skontrolujú zadané údaje, hlavne ich adresu, na ktorú sa potom posiela bezpečnostný kód.

Karty predávané priamo cez ich e-obchod by mali byť **predaktivované**, a tým pádom, že som si vyplnil a odoslal ten formulár, som si mohol zbytočne skomplikovať moju situáciu, lebo sa aj

Napísal

Piatok, 15 September 2017 19:43

---

mne potom ide zasielať bezpečnostný kód na overovanie totožnosti a adresy!

**Do piče h... -pomyslel som si, ale tiež som si to nechal pre seba.**

**No naozaj, dole na tom formulári - úplne maličkými nenápadnými písmenami je uvedené, že je určený iba pre SIM karty predávané cez ich partnerských predajcov.**

Aj ja som teda pochybil tým, že som si ten nenápadný text na dne formulára prehliadol.

"Ale prečo ten automatický hlas na zákazníckej linke ma neinformoval, že pre SIM karty zakúpené priamo u nich nech **nepoužívam** ten formulár" - pomyslel som si.

"A prečo mi toto nebolo napísané hneď na začiatku toho formulára nápadným červeným písmom ako upozornenie, aby sa to nedalo ľahko prehliadnuť?" - pomyslel som si tiež.

"Prečo SIM kartu stále nemožno používať, keď je vraj predaktivovaná?" - spýtala som sa slečny (stále zdvorilo, nakoľko aj ona pristupovala ku mne nearogantne)

No ona neodpovedala. Ja som však trval na svojom, a vtedy sa zrazu spýtala: "A kto vám ten telefón doručil, kuriér?"

"No samozrejme, že kuriér"



Napísal

Piatok, 15 September 2017 19:43

---

A heuréka! Vtedy sa spamätala, že predaktivované SIM karty predávané cez ich e-obchod a doručované kuriérom sú v skutočnosti predaktivované až potom, čo mi kuriér preverí moju totožnosť, dá mi podpísať zmluvu a doručí im tú zmluvu naspäť.

Aha! Už mi bolo všetko jasné. Len to nie, prečo ma o týchto dost zložitých postupoch pri aktivácii SIM kariet neinformoval žiaden leták pribalený v zásielke.

Telefón, SIM-ku a zmluvu mi už kuriér doručil ešte predchádzajúci den okolo 9.30.

Pockal som si teda ešte ďalších 10-12 hodín, no stále nič! Stále ma nikto neinformoval, či je (a vobec bude) moja SIM karta aktívna, stále žiaden notifikačný SMS informujúci o aktivácii karty mi neprišiel, nikto mi nezavolať ani späť, či sa teda ide posielat ten bezpečnostný kód (kvôli mojmu pochybeniu). Už som z toho bol zúfalý. Ešteže ma neskoro večer napadlo, že OK, skúsím si z toho telefónu zavolať niekomu ešte raz, a zistiť, či už tá SIM-ka nie je náhodou aktívna.

**A hla! Zrazu všetko fungovalo, a po ukončení hovoru mi ihneď prišla SMS-ka, že SIM kartu som si aktivoval sám tým prvým uskutočneným hovorom.**

Na ďalší deň mi prišla ďalšia SMS-ka, že moja žiadosť o aktiváciu SIM karty cez web formulár mi nejdú spracovávať, nakoľko SIM-ku už mám aktivovanú.

"A čo keby ma nenapadlo ten hovor uskutočniť, poslali by mi ešte ten bezpečnostný kód na overenie adresy a totožnosti?" - pomyslel som si ironicky.

Napísal

Piatok, 15 September 2017 19:43

---

**Časť 3: Povedzte vašim príbuzným, že ich pevnú linku od Slovenských telekomunikácií nech nezabudnú dať si odpojiť tesne pred ich smrťou, inak do pekla sa určite nedostanú oni, ale peklo zanechajú tu na Zemi pre vás a ich ostatných príbuzných.**

Nie je totiž zriedkavosťou, že napriek oznámeniu o úmrtí a uzatvorení novej zmluvy s manželkou zosnulého, faktúry stále budú chodiť na meno zosnulého, a všetko bude pokračovať podľa starej zmluvy.

Idete to potom všetko reklamovať. Slečna v predajni sa zo situácie celkom znervózni, a ešte raz si vypýta úmrtný list, oznámenie o úmrtí, nové zmluvy, šeky zaplatené na meno zosnulého, občiansky preukaz a všetko ide skenovať a skenovať a skenovať... Tiež mi oznámila, že ona to tu v okresnom meste nedokáže úplne zmeniť, vypisuje (natuká) iba žiadosť, ktorú potom pošle elektornicky, spolu s naskenovanými dokumentmi, do centrály. Potom začala zisťovať, čo pri zadávaní novej zmluvy a novej fakturácie pred dvomi mesiacmi mohlo dopadnúť tak zle. A vtedy som uvidel ten formulár na obrazovke aj ja... už som videl vela zložitých formulárov v účtovníckych softvéroch, no zatiaľ nič také zložité ako oni tam používajú v ST pre zadávanie nových zmlúv a fakturácií. Zadať tam všetko správne asi potrebuje poriadny (ak nie mimoriadny) administratívny výkon, a nemusí sa to podariť na prvý pokus ... Bolo mi jej ľúto, vidieť jej nervozitu a trápenie sa s tými formulármi. Bola však celkom ochotná, a tiež mi oznámila, že v systéme sa pokúsi zmeniť dátum oznámenia o úmrtí na dnešný dátum, inak "hrozí", že ten posledný šek zaplatený na meno zosnulého v hodnote 15 EUR sa anuluje, sumička sa ale nevráti, ale bude spadať pod dedičské konanie, bude treba o tom informovať notára ... a smie sa to potom vyplatiť už iba oprávneným dedičom po ukončení dedičského konania... "No nie, toto sa mi snáď sníva" pomyslel som si, a chcelo sa mi zrazu utekať preč, no neprestal som sa ovládať. Ona sa ma stále vypytovala, že ako to chceme, aby urobila, ja som "odvetil", že mi je to jedno (pre mňa za mňa to môžu dať aj na charitatívne účely, pomyslel som si), len nám už konečne opraví tú zmluvu v systéme, a aby na budúci mesiac už neprišiel ten šek na meno zosnulého!!

## Chaos a zmätok zvaný zákaznícky servis u slovenských telekomunikačných operátorov

Napísal

Piatok, 15 September 2017 19:43

---

Nuž, nechám sa prekvapit, ale nie som sto percentný optimista.