

4.3.2024

Liite 6 Asiakastyytyväisyysshaastattelu

Tilaaja toteuttaa asiakastyytyväisyysshaastattelun Tarjoajan referenssilomakkeella ilmoittamalla Referenssikohde 1. Referenssikohde 1 on ilmoitettu referenssilomakkeella rivillä 20. Asiakastyytyväisyysshaastattelussa arvioidaan Tarjoajan toteuttamaa nyt kilpailutettavan hankittavan pankkipalveluiden toteuttamista. Tilaaja on yhteydessä tarjoajan ilmoittamaan referenssiasiakkaaseen puhelimitse.

Tilaaja ottaa yhteyttä puhelimitse Tarjoajan antamaan referenssiasiakkaaseen 2 kertaa. Mikäli Tilaaja ei saa kiinni ilmoitettua referenssiasiakasta, Tilaaja on yhteydessä tarjoajan yhteyshenkilöön asiasta ja tämän jälkeen Tilaaja ottaa yhteyttä uudelleen ilmoitettuun referenssiin. Jos Tilaaja ei saa kiinni kumpaakaan ilmoitettua referenssiasiakasta tai Tarjoaja ei ole ilmoittanut referenssiasiakkaita, Tarjoaja saa asiakastyytyväisyysshaastattelusta 0 laatupistettä.

Haastattelu tullaan toteuttamaan alustavasti viikolla 10 tai 11. Tilaaja varaa oikeuden muuttaa asiakastyytyväisyysshaastattelun aikataulua.

Tarjoajan referenssiasiakas antaa alla olevan taulukon mukaisesti pisteitä esitettyihin kysymyksiin kokonaislukuasteikolla 1-5 (1=huono, 2=tydyttävä, 3=en osaa sanoa, 4=hyvä, 5=kiitettävä).

Referenssiasiakkaan ilmoittamista pisteistä lasketaan keskiarvo kahden desimaalin tarkkuudella. Korkeimman keskiarvon saanut Tarjoaja saa lopulliseen vertailuun 10,00 pistettä. Muiden tarjoajien saamat laatupisteet lasketaan seuraavasti. Tarjoajan saama keskiarvo haastattelusta (Y) jaetaan korkeimman keskiarvon saaneen tarjouksen haastattelun keskiarvolla (X) ja kerrotaan 10,00 vertailupisteellä. Laskukaava: $Y/X * 10,00$ pistettä.

Asiakastyytyväisyysarviointi

Tarjoajan Referenssi	
Tarjoaja	Uudenmaan Osuuspankki
Referenssiasiakas	
Haastateltava henkilö	
Haastattelu aika	
Haastattelija	

Haastattelun alussa kerrotaan, että ko. tarjoaja osallistuu Kirkkonummen kunnan pankkipalveluiden hankinnan kilpailutukseen ja on antanut asiakastyytyväisyysreferenssiksi haastateltavan yhteystiedot. Soitamme kilpailuttajan puolesta asiakastyytyväisyyksiä läpi.

Palveluntuottajan Asiakkaiden tiedot ovat salassa pidettäviä eikä niitä luovuteta tarjousten arviointityöryhmän ulkopuolelle ja niitä käytetään vain tämän tarjouksen arviointiin.

Arvosanat 1 huono, 2 tyydyttävä, 3 en osaa sanoa, 4 hyvä, 5 kiitettävä

Liite 8 Asiakastyytyväisyyshaastattelu
Pankkipalveluiden hankinta
YP833/2023/483403

4.3.2024

Pankkipalveluiden hankinta:

Kysymys	Arvosana	Perustelu
Miten Pankkipalveluiden käyttöönotto sujui? (arvosana 1–5)	5	Palvelu käynnistyi ripeästi.
Miten hankkimanne Pankkipalvelut toimivat (arvosana 1–5)	5	Kiitettävää palvelua.
Millä tavalla pankkipalveluista saatava raportointi on palvelut tarpeitanne (arvosana 1–5)	3	Kuluraportointi käytössä.
Miten Palveluntuottaja on vastannut kehitystarpeisiin? (arvosana 1–5)	5	
Minkä arvosanan antaisitte palveluntuottajalle yhteistyön sekä palvelun kokonaisarvosanaksi? (arvosana 1–5)	5	
Muut asiat, joita haastateltava nosti esiin. (Ei vaikuta pisteytykseen)		Palvelu sujuu hyvin ja henkilökunta on avuliasta.

Kiitos arvosanoista ja perusteluista!