

8.2.2024

Liite 6 Asiakastyytyväisyysshaastattelu

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

Mikäli ensimmäinen referenssiasiakas ei vastaa Tilaaajan kutsuun osallistua asiakastyytyväisyysshaastatteluun, Tilaaaja on yhteydessä toiseen ilmoitettuun referenssiin. Laatu-
pisteiden saanti edellyttää, että asiakastyytyväisyysshaastattelu voidaan toteuttaa toiselle ilmoitetuista referenssiasiakkaista.

Tilaaaja ottaa yhteyttä puhelimitse Tarjoajan antamaan referenssiasiakkaaseen 2 kertaa. Mikäli Tilaaaja ei saa kiinni ilmoitettua referenssiasiakasta, Tilaaaja on yhteydessä tarjoajan yhteyshenkilöön asiasta ja tämän jälkeen Tilaaaja ottaa yhteyttä uudelleen ilmoitettuun referenssiin. Jos Tilaaaja 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. Tilaaaja 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.

Tarjoajan saama laatupisteet ja sanalliset perustelut asiakastyytyväisyysshaastattelusta näkyvät lopullisessa hankintapäätöksessä.

Asiakastyytyväisyysarviointi

Tarjoajan Referenssi	
Tarjoaja	Danske Bank A/S, Suomen sivuliike
Referenssiasiakas	
Haastateltava henkilö	
Haastattelu aika	
Haastatteliija	

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

Liite 8 Asiakastyytyväisyysshaastattelu
Pankkipalveluiden hankinta
YP833/2023/483403

8.2.2024

Palveluntuottajan Asiakkaiden tiedot ovat salassa pidettäviä eikä niitä luovuteta tarjousten arviointityöryhmän ulkopuolelle ja niitä käytetään vain tämän tarjouksen arviointiin. Lyhyesti kerrotaan, mitä Tilaaaja on hankkimassa.

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

Pankkipalveluiden hankinta:

Kysymys	Arvosana	Perustelu
Miten Pankkipalveluiden käyttöönotto sujui? (arvosana 1–5)	5	Käyttöönotto vaiheistettiin ja pankin puolelta käyttöönottoa hoiti oma nimetty asian-tuntija-tiimi. Kaikki sujui ja tapahtui suunnitellussa aikataulussa.
Miten hankkimanne Pankkipalvelut toimivat (arvosana 1–5)	4	Palvelut ovat toimineet hyvin, joitain pieniä poikkeamia on ollut tiliotteiden noudon osalta, nämä eivät ole kuitenkaan vaikuttaneet olennaisten prosessien toimivuuteen.
Millä tavalla pankkipalveluista saatava raportointi on palvelut tarpeitanne (arvosana 1–5)	5	Raportointi on vastannut tarpeitamme hyvin.
Miten Palveluntuottaja on vastannut kehitystarpeisiin? (arvosana 1–5)	5	Suurempia kehitystarpeita ei ole ollut, olemme saaneet monipuolisesti tietoa ja koulutusta esim. verkkopankin käytöstä tietojen tarkasteluun (katseluoikeudet) ja itsenäistymisvaratilien käsitteilyistä. Uusien tilien avaukset jne. ovat sujuneet joustavasti.
Minkä arvosanan antaisitte palveluntuottajalle yhteistyön sekä palvelun kokonaisarvosanaksi? (arvosana 1–5)	5	Palvelukokemus ja palvelun laatu on ollut erinomaista. Nimeytyt yhteyshenkilöt ovat tavoitettavissa ja vastaavat nopeasti yhteydenottoihin.
Muut asiat, joita haastateltavasti esiin. (Ei vaikuta pisteytykseen)		

Kiitos arvosanoista ja perusteluista!