



## Frank & Fred – test av live-chatten

Vi har testat live-chatten hos [Frank & Fred Casino](#) och här nedan är en lista över de konversationer vi haft. Vid varje konversation tog vi tiden från att vi ställde frågan, tills vi fick svar från en riktig person. Vi har räknat på ett snitt där vi tog bort den allra snabbaste och alla långsammaste tiden hos varje casino för att undvika att extremerna påverkar för mycket. Alla test genomfördes av Great.com.

### Genomsnittlig tid för att få svar från Frank & Fred Casino:

2.01 minuter

#### Test 1

Meddelande: Hur många spel har ni på er sida?  
Tid skickat (CEST): 2021-09-12 19.02.30  
Mottaget svar: Okej, det verkar vara runt 500 spel, från 13 olika spelevarantörer. Detta är inget exakt antal som sagt men det är omkring detta antalet  
Tid svar (CEST): 2021-09-12 19.09.10  
Svarstid (minuter): 6.67 minuter

#### Test 2

Meddelande: Hur många av era spel kan man spela via mobilen? Eller är det några spel som inte funkar i mobilen?  
Tid skickat (CEST): 2021-09-17 22.01.45  
Mottaget svar: Alla spel som du har för dig fungerar oavsett Enhet  
Tid svar (CEST): 2021-09-17 22.04.25  
Svarstid (minuter): 2.67 minuter

#### Test 3

Meddelande: Vad är största vinsten någon vunnit hos er? När var det?  
Tid skickat (CEST): 2021-09-18 15.54.05  
Mottaget svar: oj, det har jag faktiskt inte svar på rakt av. Jag kan kolla med berörd avdelning ifall detta är något vi kan bekräfta om du önskar Absolut! Mest troligt erhåller jag inte en uppdatering väldigt fort. Vill du vänligen bekräfta vilken mailadress vi kan nå dig via?  
Tid svar (CEST): 2021-09-18 15.57.10  
Svarstid (minuter): 3.08 minuter



#### Test 4

Meddelande: Är uttag gratis hos er? Om dem inte är det vad är avgifterna för de olika alternativen isåfall?

Tid skickat (CEST): 2021-09-15 20.21.25

Mottaget svar: Det är inga avgifter på uttag:)

Tid svar (CEST): 2021-09-15 20.22.50

Svarstid (minuter): 1.42 minuter

#### Test 5

Meddelande: Kan man använda paypal för insättningar hos er?

Tid skickat (CEST): 2021-09-25 21.17.20

Mottaget svar: Dessverre så kan du ikke bruke PayPal hos oss Du kan bruke Trustly hos oss

Tid svar (CEST): 2021-09-25 21.18.50

Svarstid (minuter): 1.50 minuter

#### Test 6

Meddelande: Har ni telefon support? Vad är numret isåfall och hur länge har ni öppet där?

Tid skickat (CEST): 2021-09-26 21.44.20

Mottaget svar: Vi har ikke telefonsupport og vi er åpent 24/7 hos oss.

Tid svar (CEST): 2021-09-26 21.45.15

Svarstid (minuter): 0.92 minuter

#### Test 7

Meddelande: Vad är minsta summan för uttag hos er?

Tid skickat (CEST): 2021-10-01 23.17.00

Mottaget svar: Minsta uttag är 20 Euro eller euqalent, så 200 SEK:  
d

Tid svar (CEST): 2021-10-01 23.19.20

Svarstid (minuter): 2.33 minuter

#### Test 8

Meddelande: Vad är öppettiderna för chatten?



Tid skickat (CEST): 2021-09-29 22.27.55  
Mottaget svar: Chatten är öppen dygnet runt  
Tid svar (CEST): 2021-09-29 22.28.40  
Svarstid (minuter): 0.75 minuter

### Test 9

Meddelande: Kan man sätta gränser för hur mycket man spelar för hos er?  
Tid skickat (CEST): 2021-10-02 16.55.40  
Mottaget svar: Ah jag förstår Precis du kan sätta din egna inloggninggräns, insättninggräns etc  
Tid svar (CEST): 2021-10-02 16.58.15  
Svarstid (minuter): 2.58 minuter

### Test 10

Meddelande: Har ni någon email man kan skicka frågor till?  
Tid skickat (CEST): 2021-09-27 22.03.35  
Mottaget svar: Självklart! Support@Frankfred.com annars är vi är 24/7  
Tid svar (CEST): 2021-09-27 22.05.10  
Svarstid (minuter): 1.58 minuter