

# NHKV Zrt. Ügyfélszolgálat



**NHKV**  
NEMZETI HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI  
KOORDINÁLÓ ÉS VAGYONKEZELŐ Zrt.

**Budapest, 2017.október 19.**

# NHKV Zrt. ügyfélszolgálati stratégiája

## Fókuszban az ügyfél!

az NHKV Zrt. szervezeti folyamatait és az ügyféligényeket minél eredményesebben kiszolgáló rendszer működtetése.

Elemei:

- Számlázási folyamatok működtetése (adatszolgáltatás, számlázás, pénzügyi háttérfolyamatok)
- Közös ügyfélkapcsolat-kezelés
- Ügyfelek közös, egyeztetett tájékoztatása



**NHKV**  
NEMZETI HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI  
KOORDINÁLÓ ÉS VAGYONKEZELŐ Zrt.



# NHKV Zrt. ügyfélszolgálati stratégiája

## Megkeresések típusai és az ügyfélkezelési csatornái

KSZ határskör	NHKV Zrt. hatáskör
Adat-, szolgáltatás- és fizetési mód módosítási igény	Számlamásolat kérés (eredetivel megegyező tartalom – fizetési mód) - <a href="mailto:ugyfelszolgalat@nhkv.hu">ugyfelszolgalat@nhkv.hu</a>
A számla adat- és műszaki tartalmával kapcsolatos megkeresések	Számla kiegyenlítésére vonatkozó információk: egyenleg információ, téves fizetésre vonatkozó átvezetés kérelem vagy túlfizetés visszaigénylése, CSBM – <a href="mailto:gazdasag@nhkv.hu">gazdasag@nhkv.hu</a>
Önkormányzati kedvezmények és támogatások	Hatósági megkeresések



**NHKV**  
NEMZETI HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI  
KOORDINÁLÓ ÉS VAGYONKEZELŐ Zrt.

**NHKV Zrt. Ügyfélszolgálat - KSZ ügyfélszolgálat  
partnerség**



# Eredmények, tapasztalatok

- 2017. július 11-ig érkezett megkeresések száma:

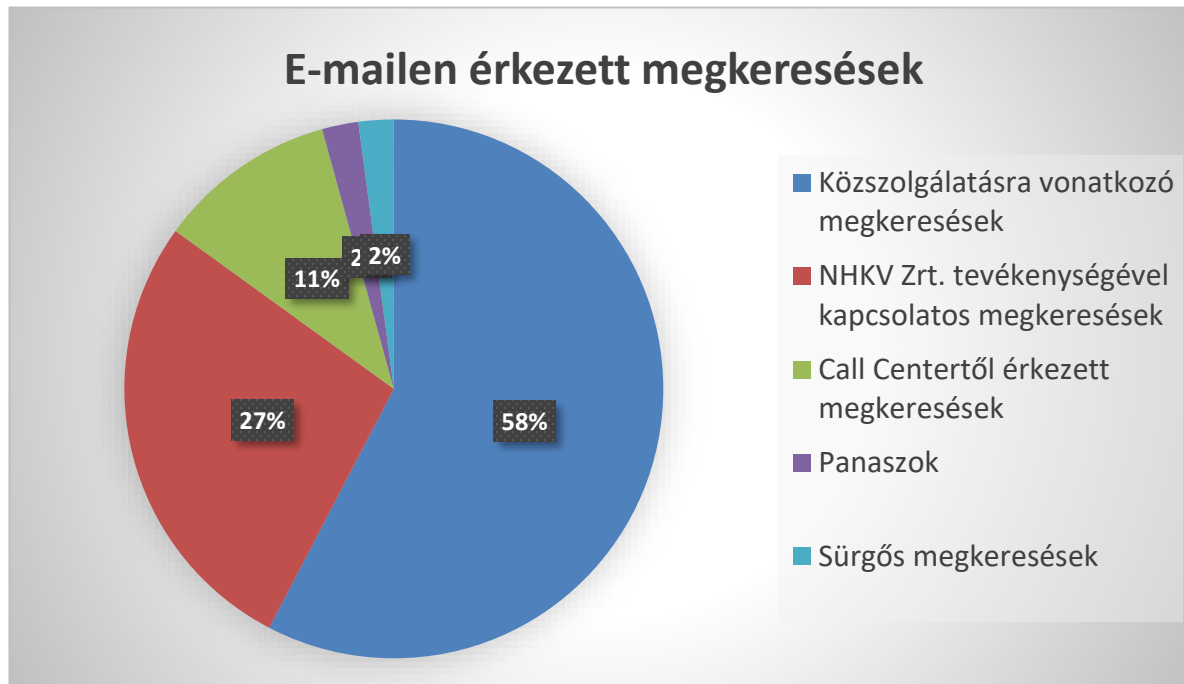
E-mailen érkezett	Postai úton érkezett
8309 db	5403 db

- 2017. július 11 - október 15 között érkezett megkeresések száma:

E-mailen érkezett	Postai úton érkezett
4310 db	1943 db

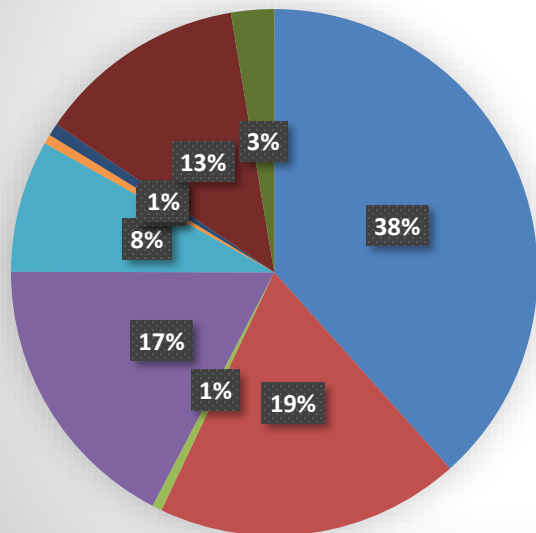


# E-mailen érkezett megkeresések ügytípusok



# E-mailen érkezett megkeresések (2.)

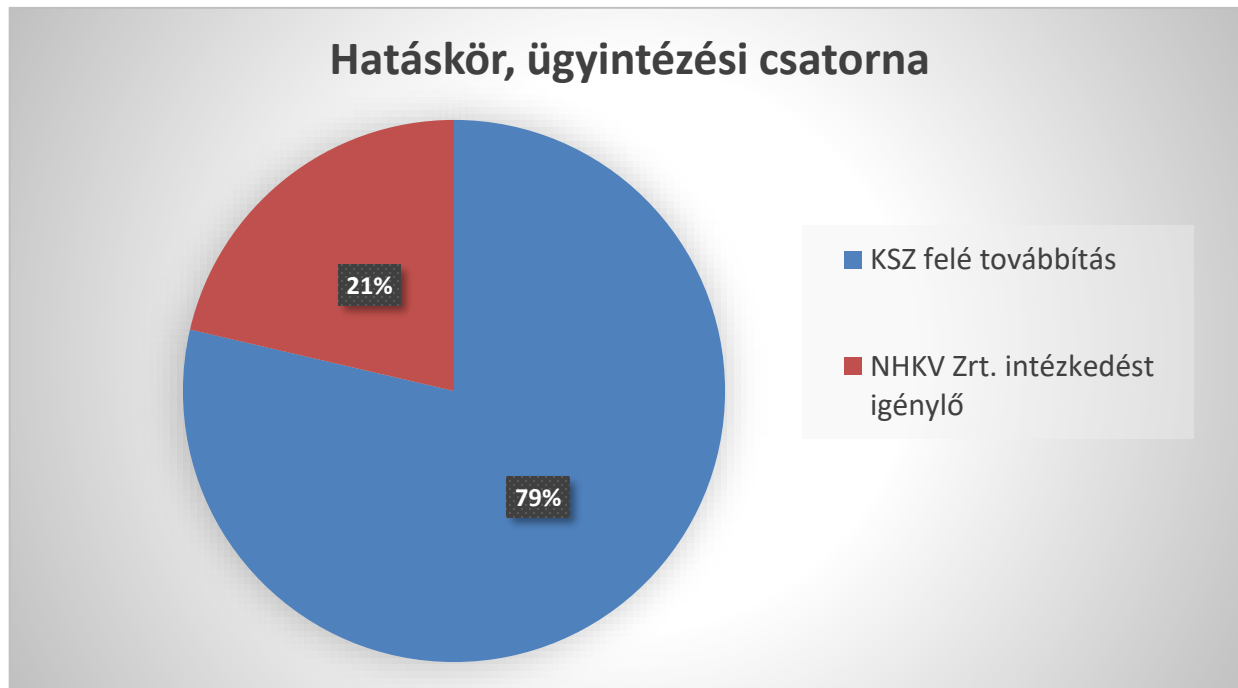
E-mailen érkezett megkeresések tárgya szerinti megoszlás



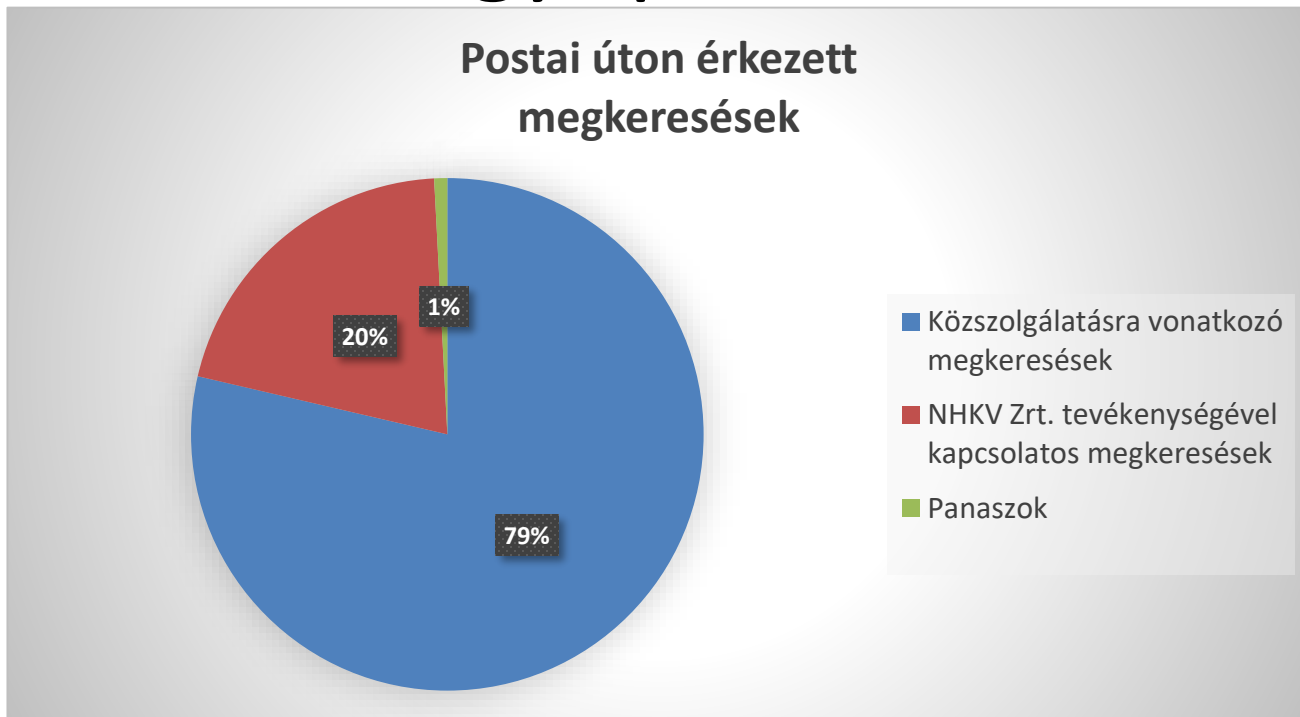
- Adat- és szolgáltatás módosítás
- Számlát érintő adat- és műszaki tartalommal kapcsolatos megkeresés
- Önkormányzati támogatások
- CSBM
- Számlamásolat és csekk kérés
- Részletfizetés, méltányosság
- Díjnet/e-számla
- Számlázással kapcsolatos érdeklődés, bejelentés
- Panasz, számlapanasz



# E-mailen érkezett megkeresések (3.)

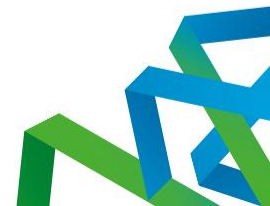


# Postai úton érkezett megkeresések ügytípusok



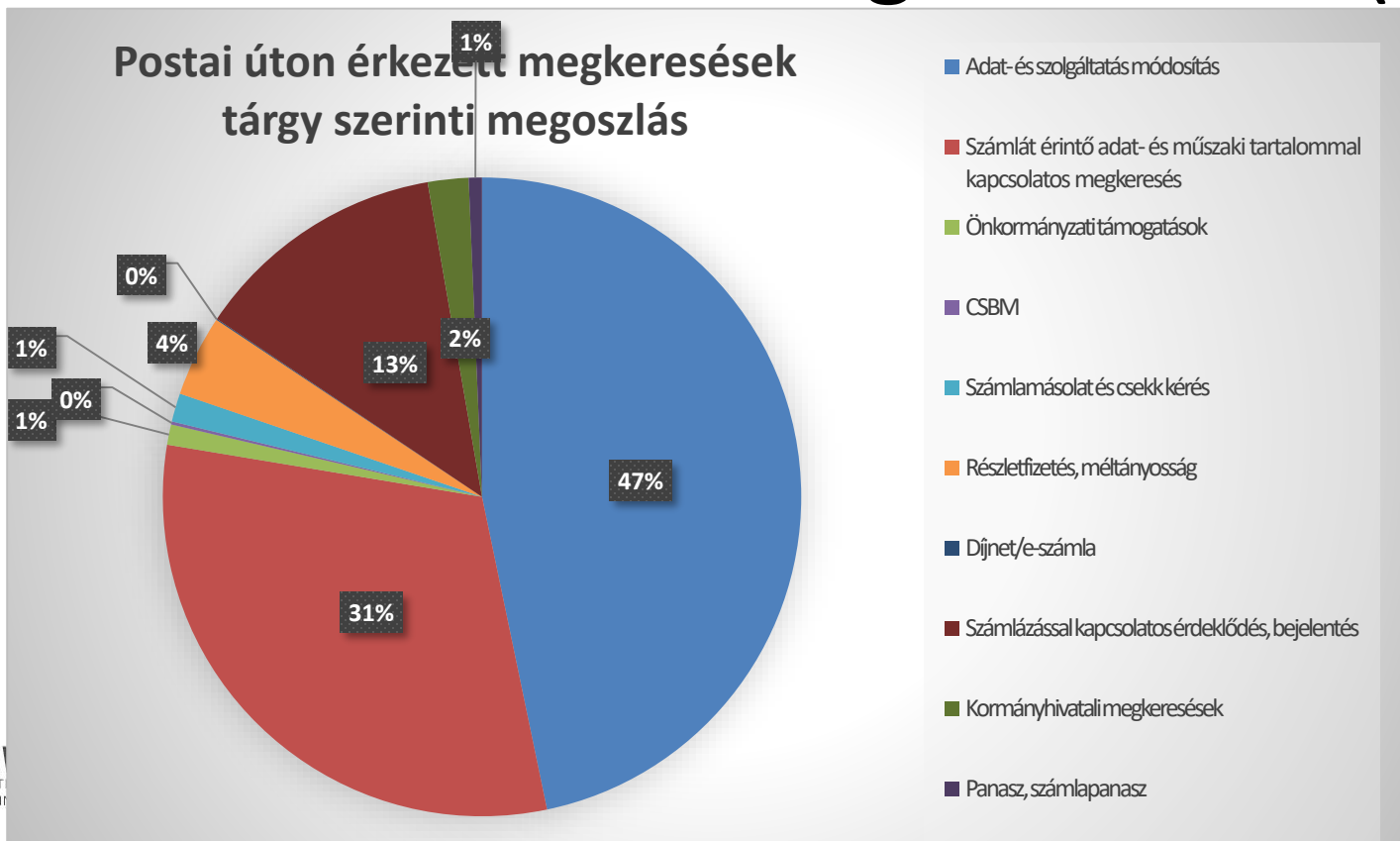
**NHKV**

NEMZETI HULLADEKGAZDALKODÁSI  
KOORDINÁLÓ ÉS VAGYONKEZELŐ Zrt.

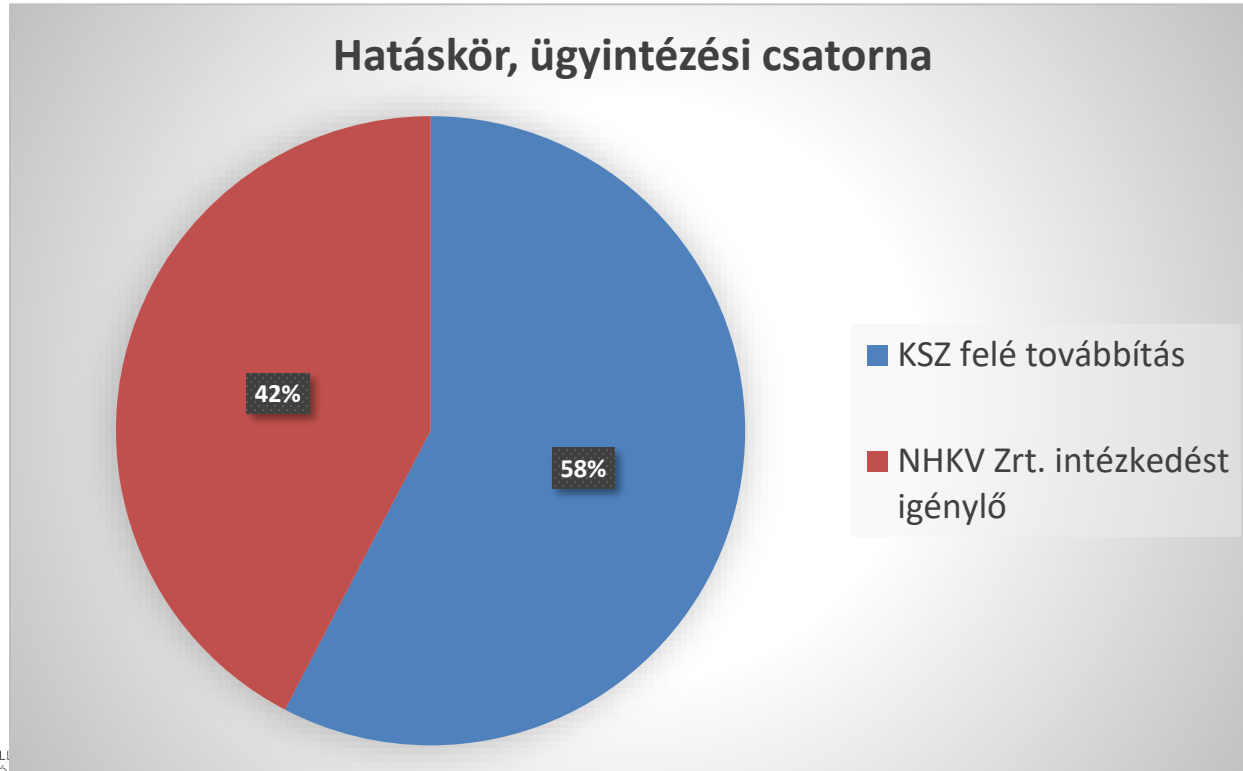




# Postai úton érkezett megkeresések (2.)



# Postai úton érkezett megkeresések (3.)



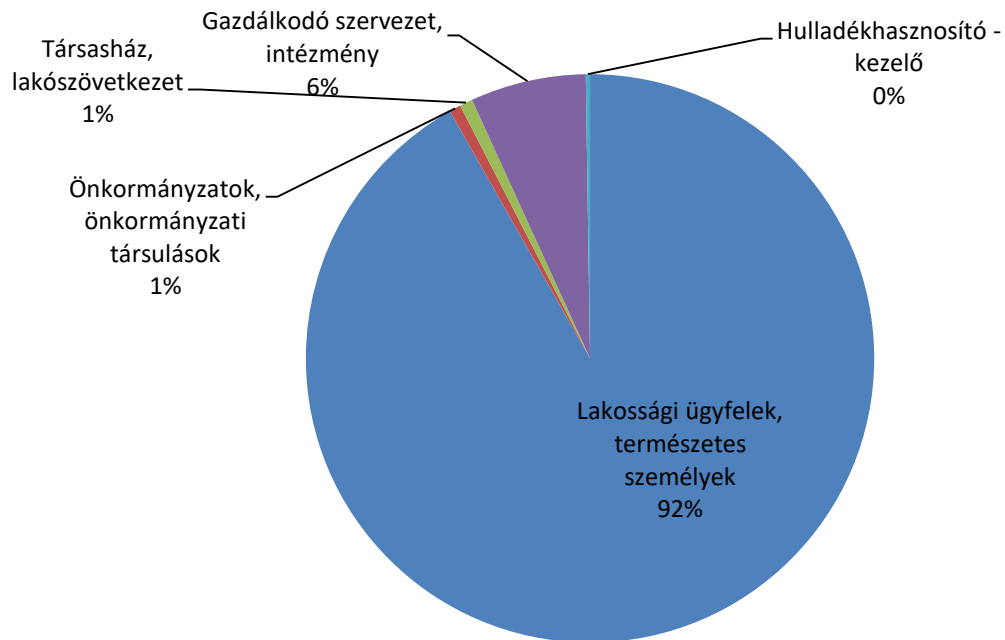
# NHKV Zrt. call center ügyfélszolgálat



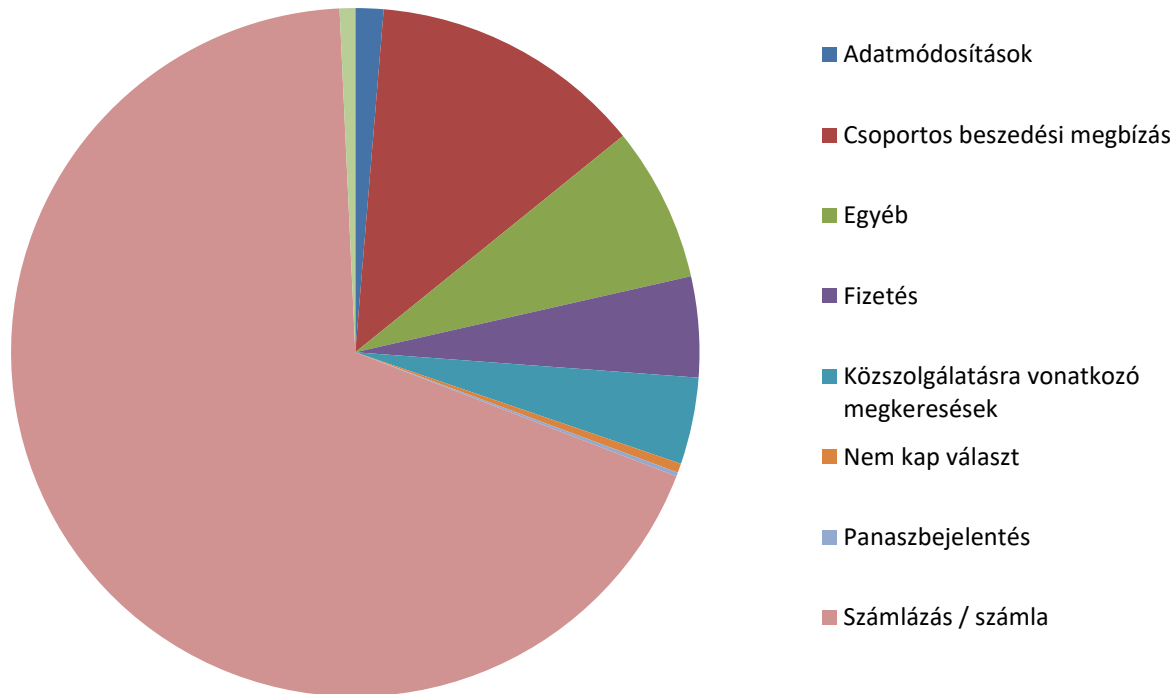
- » Törvényi előírásoknak megfelelő működés (hívásrögzítés, azonosítószám, rögzített hívás kérésre rendelkezésre bocsátása)
- » H-P 8-17 óra közötti rendelkezésre állás; átlagos operátor szám: 8 fő
- » Hívott fél beazonosítása (lakosság, gazdálkodó szerv, önkormányzat, közszolgálató)
- » IVR menürendszer: aktuális információk megosztása a betelefonálókkal



# NHKV Zrt. Call center ügyfélszolgálat - hívás megoszlás

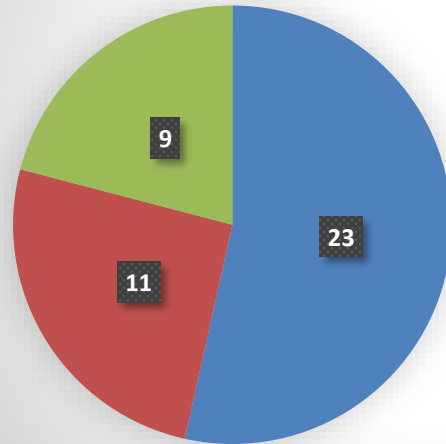


# NHKV Zrt. call center ügyfélszolgálat – hívás típusok



# Fogyasztóvédelmi megkeresések

Számlázással kapcsolatos fogyasztóvédelmi eljárás (összesen 43 db)



- Eljárás megszüntetésre került (jogsértés nem került megállapításra)
- Jogsértés megállapításra került
- Folyamatban levő eljárások



# Fogyasztóvédelmi megkeresések

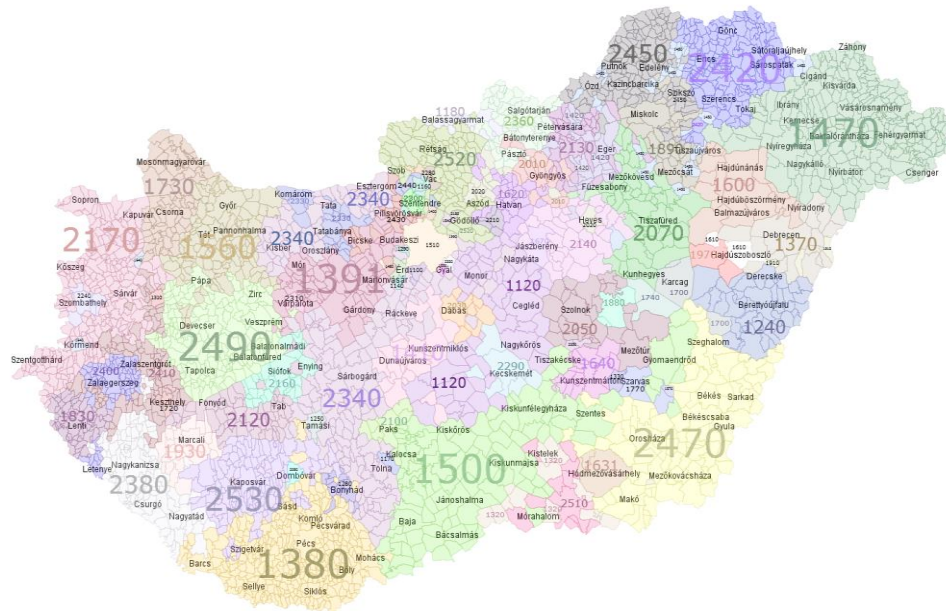
Tárgy: számlázást érintő megkeresések

- az ügyfél nem kapott vagy későn kapott számlát
- a számla műszaki tartalma nem volt megfelelő (eltérő edényzet, kedvezmény nem volt figyelembe véve, stb.)
- a CSBM-al nem sikerült a díjat leemelni
- a befizetés nem megfelelő helyre történt, vagy nem sikerült a befizetést beazonosítani – felszólító levelet kapott az ügyfél



# Fejlesztések, változások

- ❖ A közszolgáltatók régiós beosztása szerint dedikált kapcsolattartó munkatársak biztosítása
- ❖ Igény alapján nyitott a lehetőség a személyes találkozásra, megbeszélésre

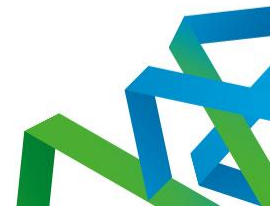




# Ügyfélszolgálati elérhetőségeink



- Postacímünk: 1300 Budapest, Pf. 333
- e-mail: [ugyfelszolgalat@nhkv.hu](mailto:ugyfelszolgalat@nhkv.hu)
- telefon: +36 1 999 6464
- web: <https://nhkv.hu>



**KÖSZÖNJÜK MEGTISZTELŐ  
FIGYELMÜKET!**



**NHKV**

NEMZETI HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI  
KOORDINÁLÓ ÉS VAGYONKEZELŐ Zrt.