

Az NHKV ügyfélszolgálati rendszerének bemutatása



NHKV

NEMZETI HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI
KOORDINÁLÓ ÉS VAGYONKEZELŐ Zrt.

Tolnay Aliz és Pintér Zoltán
Sopron, 2016. június 15.

Tartalom

1. Bemutatkozás
2. Alapok, jogszabályi változás és jelenlegi státusz
3. Megvalósítás, Ügyfélszolgálati rendszer
4. Együttműködés, további lépések

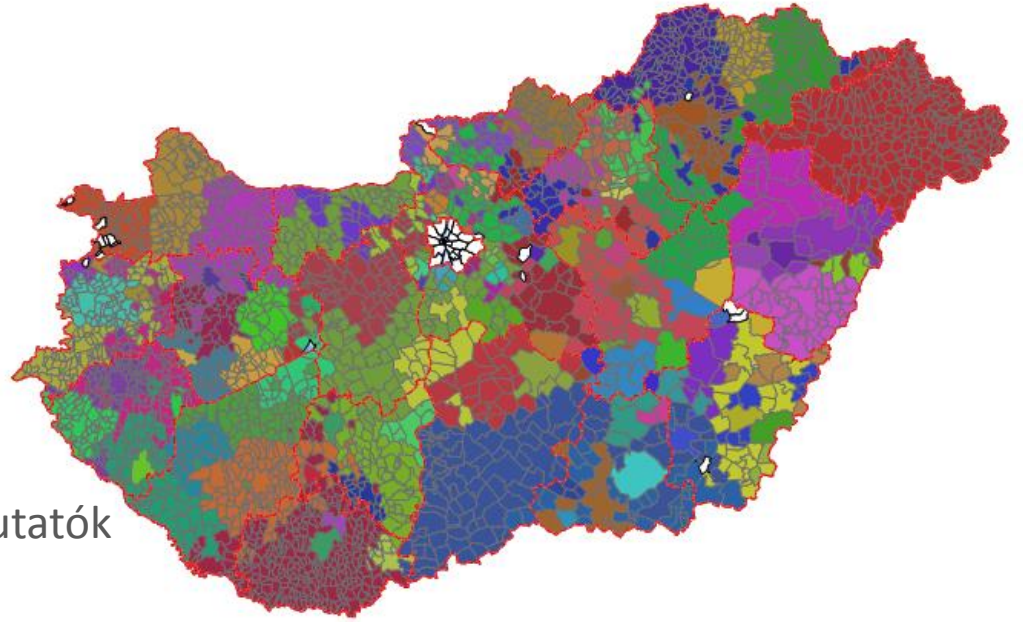


NHKV

NEMZETI HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI
KOORDINÁLÓ ÉS VAGYONKEZELŐ Zrt.

Alapok

- 137 szereplős felállítás
- 137 féle ügyfélkezelés
- minőségi eltérések
- eltérő ügyfélelégedettségi mutatók
- egységes rendszer hiánya



Jogszabályi változás

- 2016. április 1-je után – **jogszabályi változás**
- Eldőlt, hogy a **feladat a közszolgáltatóknál marad**, többek között a **számlázás az NHKV hatásköre**
- **NHKV ügyfélszolgálat felállítása**

Rendező elv:

- törvényi megfelelés (Fogyasztóvédelmi tv., 15 nap)
- együttműködés – egymásra utaltsági viszony
- meglévő alapokra új rendszert építünk



NHKV
NEMZETI HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI
KOORDINÁLÓ ÉS VAGYONKEZELŐ Zrt.

Státusz



- **Regisztráció** státusza:
 - Önkormányzatok (folyamatos)
 - Közzolgáltatók: **93%** regisztrált
- Minőségi **adatszolgáltatás** – erre építkezünk, IT oldalon is (a kontúr látszik, volumen tervezhető)
- **Folyamatos fejlesztések:**
az igények függvényében folyamatosan fejlesztjük rendszereinket



A megvalósítás iránya, a közös jövő



Kiszolgálás minőségének javítása
Panaszok számának csökkenése
Fizetési hajlandóság növelése



Eszköz: közös nevező egy **egységes rendszerben**

Cél: **elégedett ügyfelek** – törekednünk kell a panaszok

- **gyors,**
- **hatékony,**
- **teljeskörű** megoldására és tájékoztatásra



NHKV
NEMZETI HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI
KOORDINÁLÓ ÉS VAGYONKEZELŐ Zrt.

Képben vagyunk

✓ Alaposan a dolgok fenekére néztünk ...

- ✓ Beazonosítottuk az ügyfélszolgálati folyamatokat, panasz típusokat
- ✓ Létrehoztuk az NHKV ügyfélszolgálatát

Kihívások:

- **Általános** tájékoztatás, kérdések megválaszolása (azonnal, felmerüléskor)
- **Szolgáltatással** kapcsolatos panaszok - közszolgáltatói hatáskör
- **Számlázással** kapcsolatos panaszok (egyeztetés szükséges)



NHKV
NEMZETI HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI
KOORDINÁLÓ ÉS VAGYONKEZELŐ Zrt.

Ügyfélkapcsolati csatornák



1. NHKV közvetlen (írásos, telefon) – saját hatáskör
2. NHKV közvetlen – de közszolgáltatói egyeztetést igényel
3. Közszolgáltató – saját hatáskör (igény szerinti NHKV segítség)

Kritikus pontok - számlázással kapcsolatos panaszok

- Adatváltások lekövetése
- Teljesítéssel összefüggő számlapanasz (pl. korrekció, sztornó)
- Kedvezmények érvényesítése



NHKV
NEMZETI HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI
KOORDINÁLÓ ÉS VAGYONKEZELŐ Zrt.

Együttműködés, információcsere!



NHKV ügyfélszolgálati felállás

Call center

1. Telefonos - élőhangos
2. IVR menürendszer – folyamatos, aktuális, tájékoztató jellegű

Back Office

- Általános adminisztratív
- Közszolgáltatói segítség
- Kiemelt ügyfélkapcsolat



NHKV

NEMZETI HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI
KOORDINÁLÓ ÉS VAGYONKEZELŐ Zrt.

Következő lépések

Operatív ügyfélszolgálati kérdések/kérések

dr. Rózsa Gábor

kozoszolgaltato@nhkv.hu

Személyes konzultáció a bérszámlázás indulásával

NHKV kiemelt ügyfélkapcsolati referensek

Tolnay Aliz és Pintér Zoltán

Ügyfelek tájékoztatásával kapcsolatos egységes kommunikáció
Közszolgáltatói ügyfélszolgálatok és új folyamatok összehangolása

Kérdések/kérések egyeztetése

Előttünk álló feladatok tervezése

Tapasztalat- és információcsere



NHKV

NEMZETI HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI
KOORDINÁLÓ ÉS VAGYONKEZELŐ Zrt.

Köszönjük a figyelmet!



NHKV

NEMZETI HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI
KOORDINÁLÓ ÉS VAGYONKEZELŐ Zrt.