

Az NHKV Zrt. ügyfélszolgálati rendszerének bemutatása



NHKV

NEMZETI HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI
KOORDINÁLÓ ÉS VAGYONKEZELŐ Zrt.

Tolnay Aliz

Budapest, 2016. szeptember 28.

Tartalom

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

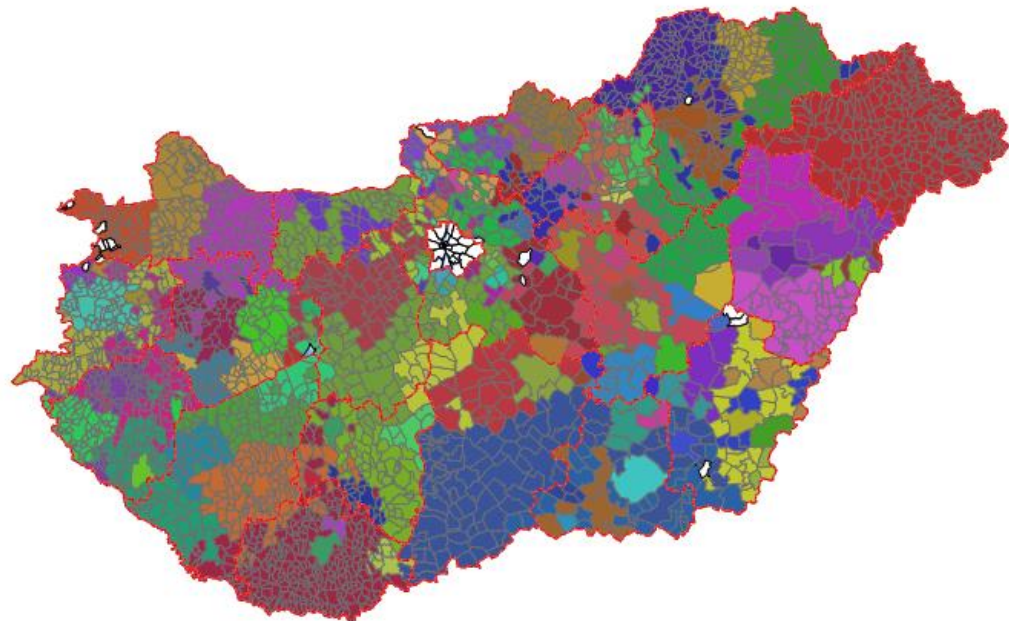


NHKV

NEMZETI HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI
KOORDINÁLÓ ÉS VAGYONKEZELŐ Zrt.

Alapok

- 135 szereplős felállítás,
- 135 féle ügyfélkezelés,
- minőségi eltérések,
- eltérő ügyfélelégedettségi mutatók,
- az egységes rendszer hiánya.



NHKV
NEMZETI HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI
KOORDINÁLÓ ÉS VAGYONKEZELŐ Zrt.



Jogszabályi környezet

2016. április 1-je után – **jogszabályi változás:** eldőlt, hogy a **szolgáltatás a közszolgáltatóknál marad**, többek között a **számlázás az NHKV** hatásköre.

Rendező elv:

- törvényi megfelelés,
- együttműködés – egymásrautaltsági viszony,
- meglévő alapokra új rendszert építünk.



Státusz

94%

- **Regisztráció** státusza:
 - Önkormányzatok (folyamatos).
 - Közzolgáltatók: **94%** regisztrált.
- Minőségi **adatszolgáltatás** – erre építkezünk, IT oldalon is.
(CSV adatszolgáltatás minősége)
- **Folyamatos fejlesztések:**
 - az igények, a visszajelzések függvényében folyamatosan fejlesztjük rendszereinket.



NHKV

NEMZETI HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI
KOORDINÁLÓ ÉS VAGYONKEZELŐ Zrt.

Képben vagyunk

- ✓ Alaposan a dolgok fenekére néztünk...
- ✓ Beazonosítottuk az ügyfélszolgálati folyamatokat, panasz típusokat.
- ✓ Létrehoztuk az NHKV Zrt. saját ügyfélszolgálatát.

Kihívások:

- **Általános** tájékoztatás, kérdések megválaszolása (azonnal, felmerüléskor).
- **Szolgáltatással** kapcsolatos panaszok - közszolgáltatói hatáskör.
- **Számlázással** kapcsolatos panaszok (egyeztetés szükséges).
- **Többféle közszolgáltatói szerepvállalás és megoldás.**
(bérszámlázás, NHKV saját számlázás)



NHKV
NEMZETI HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI
KOORDINÁLÓ ÉS VAGYONKEZELŐ Zrt.

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 tájékoztatására.



NHKV
NEMZETI HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI
KOORDINÁLÓ ÉS VAGYONKEZELŐ Zrt.



NHKV ügyfélszolgálati felállás

Call Center

HAMAROSAN

1. Telefonos – élőhangos.
2. IVR menürendszer – folyamatos, aktuális, tájékoztató jellegű.
3. Kiemelt ügyfélkapcsolat.

Back Office

- Általános adminisztratív funkciók.
- Közszolgáltatói segítség.
- Önkormányzati kapcsolattartás.



NHKV

NEMZETI HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI
KOORDINÁLÓ ÉS VAGYONKEZELŐ Zrt.

Ügyfélszolgálati helyszíni egyeztetések

- Személyes helyszíni látogatások.
- NHKV ügyfélszolgálat és közszolgáltatók képviselői.
- Információcsere, nyitott kérdések egyeztetése.
- Kapcsolat és bizalomépítés.
- Jövőbeli közös együttműködés erősítése.



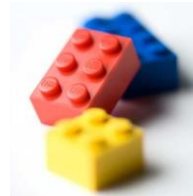
NHKV
NEMZETI HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI
KOORDINÁLO ÉS VAGYONKEZELŐ Zrt.



NHKV ügyfélszolgálati slágerlista

1. „Mikor kapok végre számlát?”
2. Adatváltozás bejelentése és folyamata.
3. Fizetési határidők.
4. Túlfizetés /félreutalás/ - „utalnék, de hova?”
5. Csoportos beszédési megbízások sorsa, működése.
6. Készpénzes fizetési lehetőség biztosítása.
7. Korábbi szerződések módosítási igénye.
(pl.: egyedi partneri megállapodások)

...Számlával kapcsolatos kérdések...



NHKV
NEMZETI HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI
KOORDINÁLÓ ÉS VAGYONKEZELŐ Zrt.



Ügyfélszolgálati együttműködés, közös ügyfeleink kezelése

Cél: **együttműködés, információcsere!**

Lehetőség szerint ne küldjük az ügyfeleket tovább, igyekezzünk helyben megválaszolni a kérdéseket, például:

- Adatmódosítások (elég a helyes CSV).
- Korábbi egyenlegek helyszíni tisztázása.
- Számlázási specialitások egyeztetése (pl.: kedvezmények) - szükség esetén a háttérben egyeztessünk.



NHKV
NEMZETI HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI
KOORDINÁLÓ ÉS VAGYONKEZELŐ Zrt.

Ügyfélszolgálati elérhetőségeink



Postacímünk: 1255 Budapest, Pf. 15

e-mail: ugyfelszolgalat@nhkv.hu

telefon: +36 70 399 0507

web: <https://nhkv.hu>



NHKV

NEMZETI HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI
KOORDINÁLÓ ÉS VAGYONKEZELŐ Zrt.

**KÖSZÖNÖM MEGTISZTELŐ
FIGYELMÜKET!**



NHKV

NEMZETI HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI
KOORDINÁLÓ ÉS VAGYONKEZELŐ Zrt.