



GDF SUEZ

BY PEOPLE FOR PEOPLE

# GDF SUEZ ENERGIA MO. Zrt. FOGYASZTÓVÉDELMI FÓRUM Szervezeti változások

Győr, 2012.06.12

Iváncsics Sándor

Patrick Eeckelers



Csiba Péter



**GSEHH Zrt.**  
**HOLDING és támogató funkciók**

**Pénzügy, Számvitel, Kontrolling, HR, Beszerzés, Informatika**

**Dunamenti Zrt.**

**Áramtermelés**

Jászberényi  
Zoltán



**Égáz-Dégáz  
Földgázelosztó Zrt.**

**Elosztó**

Tajti Péter



ELO licenz alapján

- Mérőleolvasás
- Be-/Kikapcsolás
- Hálózat karbantartás

**GDF SUEZ Energia  
Magyarország Zrt.**

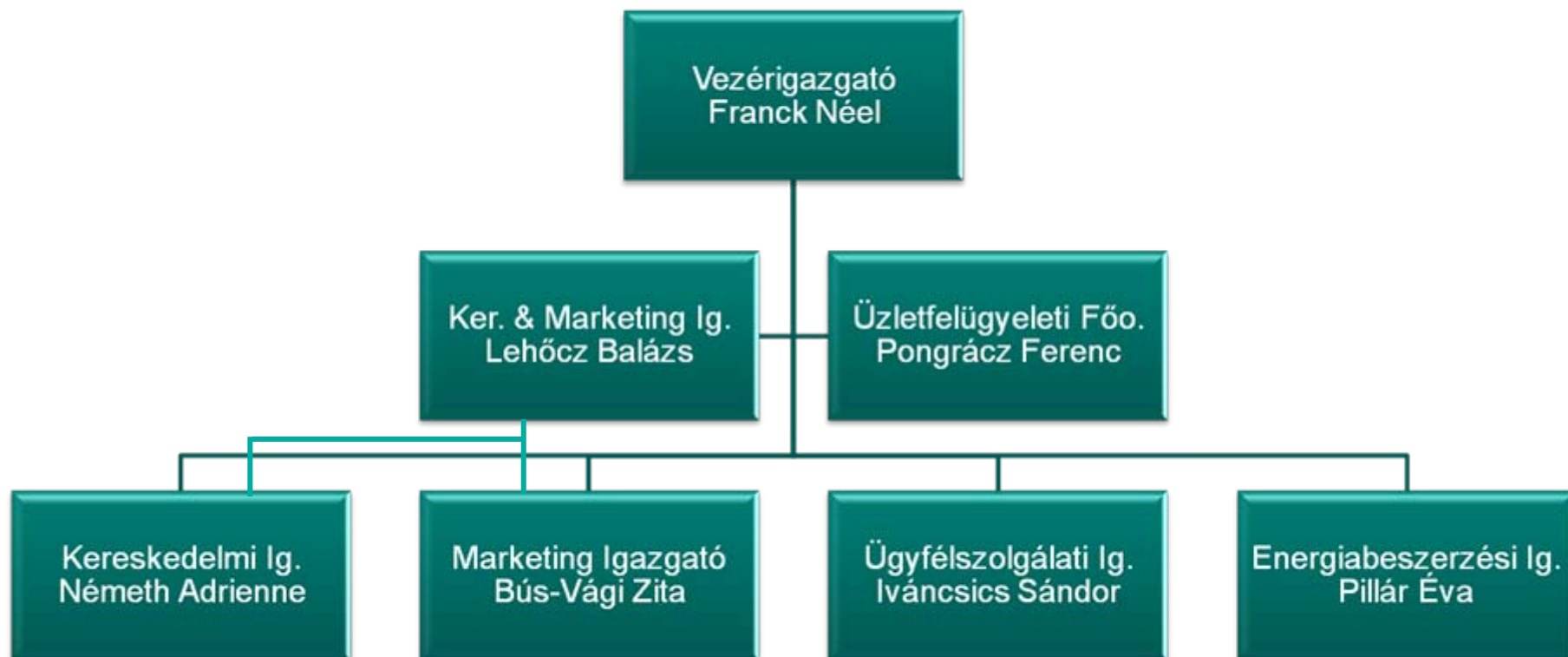
**Gáz és Áramkereskedő**

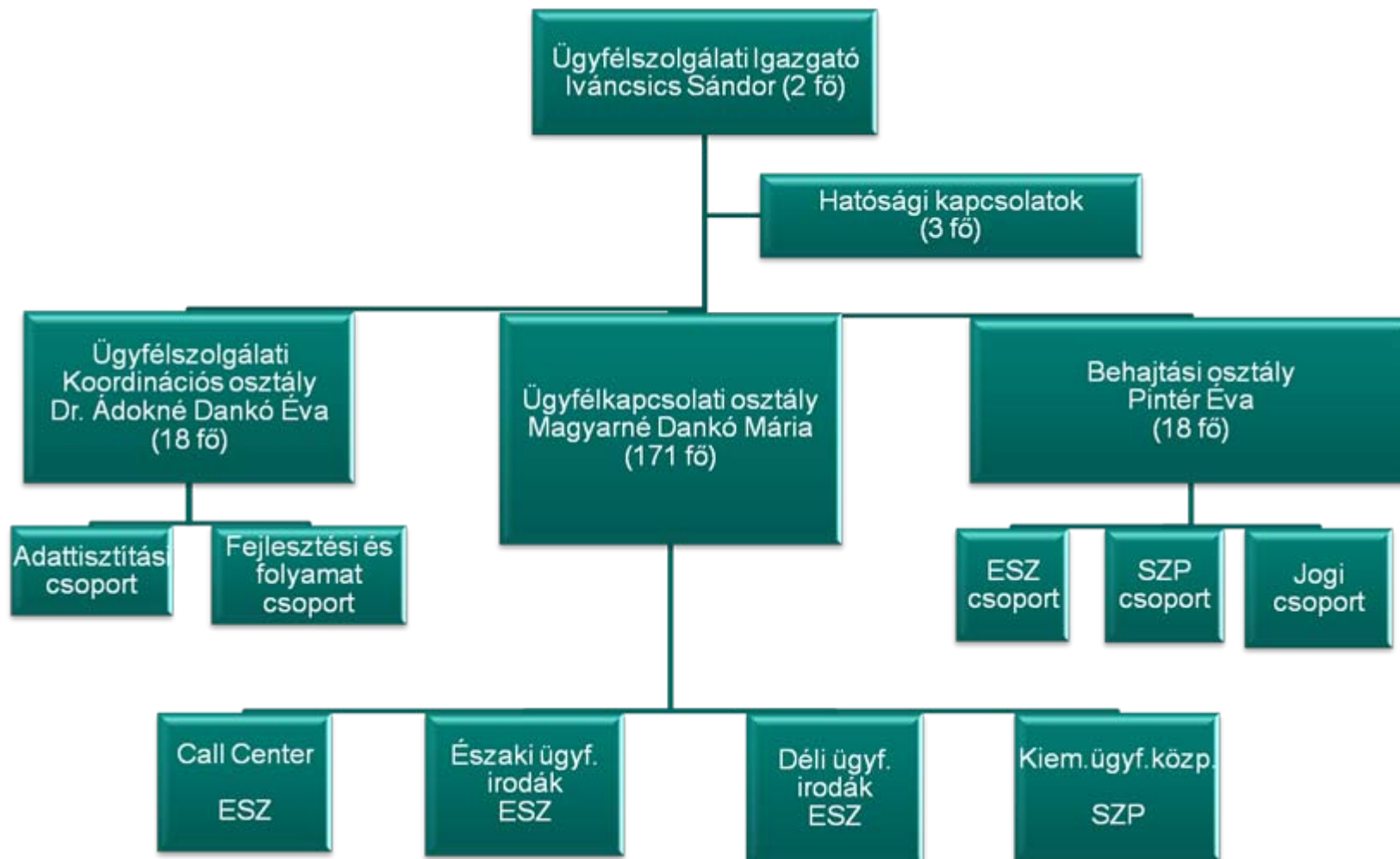
Franck Néel



KER és ESZ licenz alapján

- Kereskedelem & Marketing
- Ügyfélszolgálat, behajtás
- Energiabeszerzés





- **Tömeges (batch) műveletek: számlázás, felszólító levelek, késedelmi kamat kiterhelése**
- **Probléma eszkaláció: segítségnyújtás a call centernek és az irodáknak problémás ügyekben**
- **Tömeges kereskedőváltás**
- **Adattisztítás, ELO-GSEM interfész kezelése:  
üzenetek monitorozása MSCONS, UTILMD, PODWRK, INVOICE**
- **Folyamatleírás: ISO, CIP és INCOME**
- **Fejlesztési specifikáció összeállítása, tesztelés, oktatás a CC és Irodák részére**

- **Ügyfélcsatornák (személyes, telefonos, írásos) kezelése**
- **MEH szolgáltatási színvonal mutatók betartása**
- **Szerződéskötés ügyfelekkel: új és névátírás**
- **Ki és visszakapcsolások kezelése ügyfél szinten (egyedileg)**
- **Hiba és ellenőrző listák feldolgozása: számlázás, elszámolás, pénzügyi**
- **Védendő fogyasztók kezelése ügyfél szinten (egyedileg)**
- **Kereskedőváltás kezelése ügyfél szinten (egyedileg)**

## ESZ csoport

- Behajtással kapcsolatok problémakezelés a CC-ből és az Irodákból
- Védendő fogyasztók kezelés
- Adós kutatás
- Peres ügyek indítása, átadása jogi behajtásra
- Kapcsolattartás külső behajtó cégekkel
- Csődbe jutott ügyfelek összevetése az SAP adatbázissal
- Adósságkezelési szerződések kezelése
- Önkormányzati támogatások kezelése: könyvelés, kapcsolattartás, szerződéskötés az önkormányzatokkal

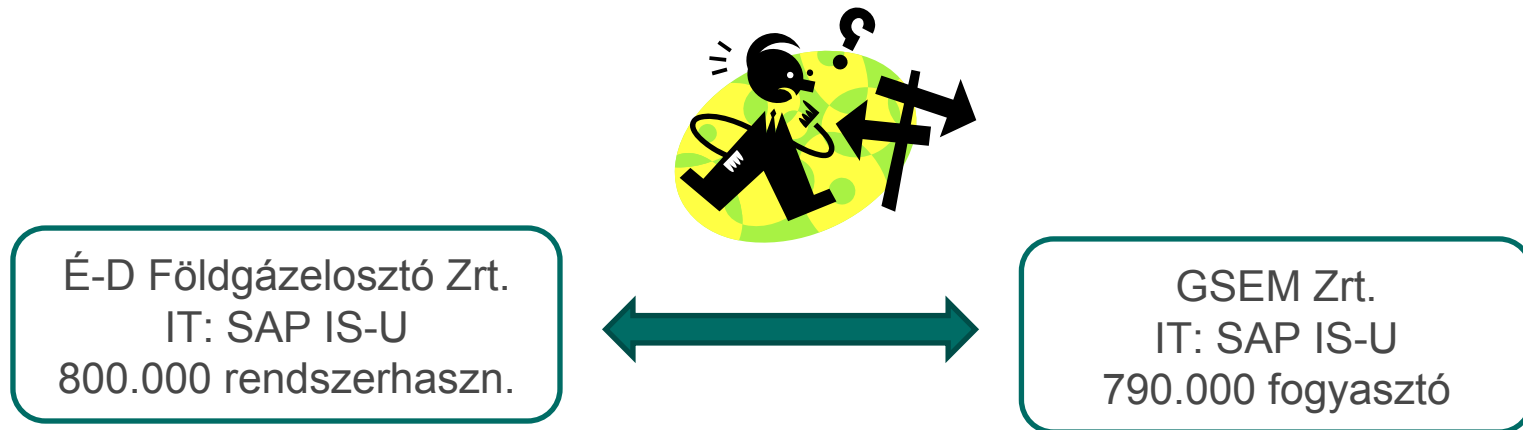
## SZP csoport

- Tárgyalás az ügyfelekkel
- Részletfizetési megállapodások előkészítése, kezelése
- Kapcsolattartás a külső behajtó cégekkel
- Kapcsolattartás az SZP számlázási csoporttal és az Elosztóval
- Ügyfél folyószámla kezelés hátralék vonatkozásában

## JOGI csoport

- Jogi behajtási folyamat kezelése operatív szinten
- FMH, VH, Felszámolás, Peresítés kezelése
- Kapcsolattartás végrehajtókkal, ügyvédekkel (Dr. Bakos Ágnes észak, Dr. Farkas Csaba dél)
- Kapcsolattartás ügyfelekkel
- Leírási javaslatok előkészítése, jogi adattisztítás
- Csődértesítő figyelése
- Adósságrendezési megállapodások kezelése
- Probléma eskaláció jogi ügyekben CC-ből és irodákból
- Védendő fogyasztók kezelése





GET alapján modellváltás 2012.01.01 –től: VET alkalmazása a gáziparra  
**Az egykapus rendszer megszűnt, a fogyasztónak közvetlen szerződése van az Elosztóval és a Kereskedővel/Egyetemes Szolgáltatóval is !**

Az Elosztói engedélyesnek 2012.01.01 –től 800.000 rendszerhasználója lett. Velük szerződést kell kötnie meghatározott ütemezéssel 2016 -ig. A különböző szerződéseknek együtt kell mozognia, azaz:

- (Csatlakozási szerződés, új fogyasztó esetén)
- Hálózathasználati szerződés
- Kapacitás lekötési szerződés
- Kereskedelmi szerződés