



GDF SUEZ

BY PEOPLE FOR PEOPLE

# GDF SUEZ ENERGIA MO. Zrt. FOGYASZTÓVÉDELMI FÓRUM Ügyfélkapcsolat

Győr, 2012.06.12

Magyarné Dankó Mária

## Személyes Ügyfélszolgálati Irodák

Déli Ügyfélkapcsolati Régió – Gyökeresné Szabó Livia régióvezető

- ❖ Szeged, Békéscsaba, Kecskemét, Baja - irodavezetők

Északi Ügyfélkapcsolati Régió – Dombi Mária régióvezető

- ❖ Győr, Szombathely – irodavezetők

Telefonos Ügyfélkapcsolati Központ - régióvezető

- ❖ Szeged - irodavezetők

**Integrált működés:**

### Feladatok prioritása

Személyes ügyélforgalom és telefonok fogadása – irodák

Telefonok fogadása és írásos megkeresések megválaszolása

Megkeresések száma 2012. évben nem kiemelkedő

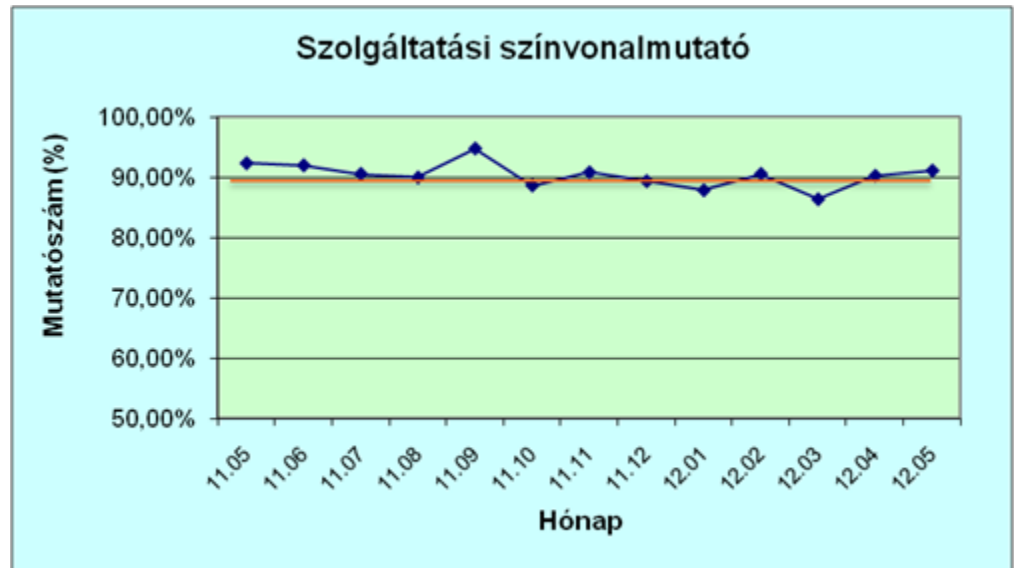
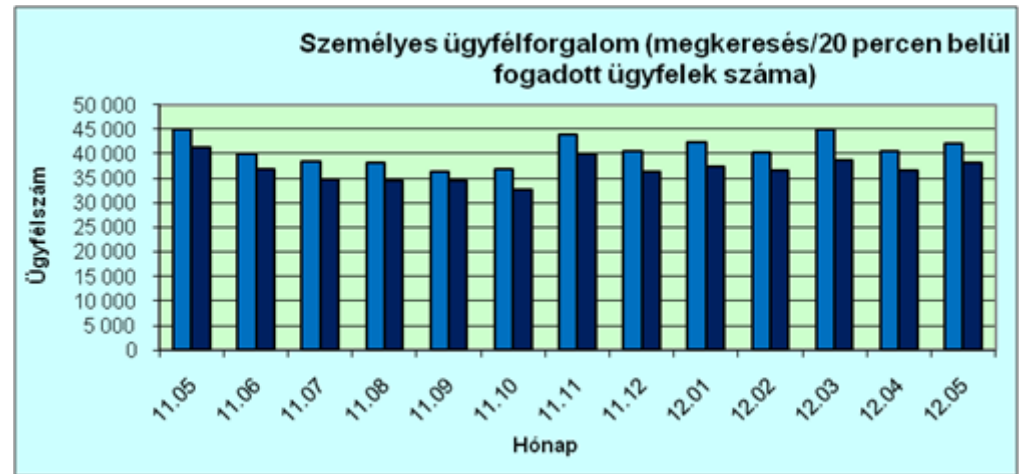
Integráció eredményeként ~ 10000 hívás havonta az irodákon

MEH éves színvonalmutatók:

90% - 20 percen belül  
átlagos várakozási idő – 10 perc  
alatt

## Várható változások

- Késspénzes befizetés megszüntetése (7 iroda)- 2012.07.01.
- Cardnet – kártyás befizetés bevezetése
- Előre fizetős mérők kártyáinak feltöltése
- Mérőállás – ellenőrzött csatornák prioritása



Áprilistól normál, csökkenő megkeresésszám

MEH negyedéves mutató:

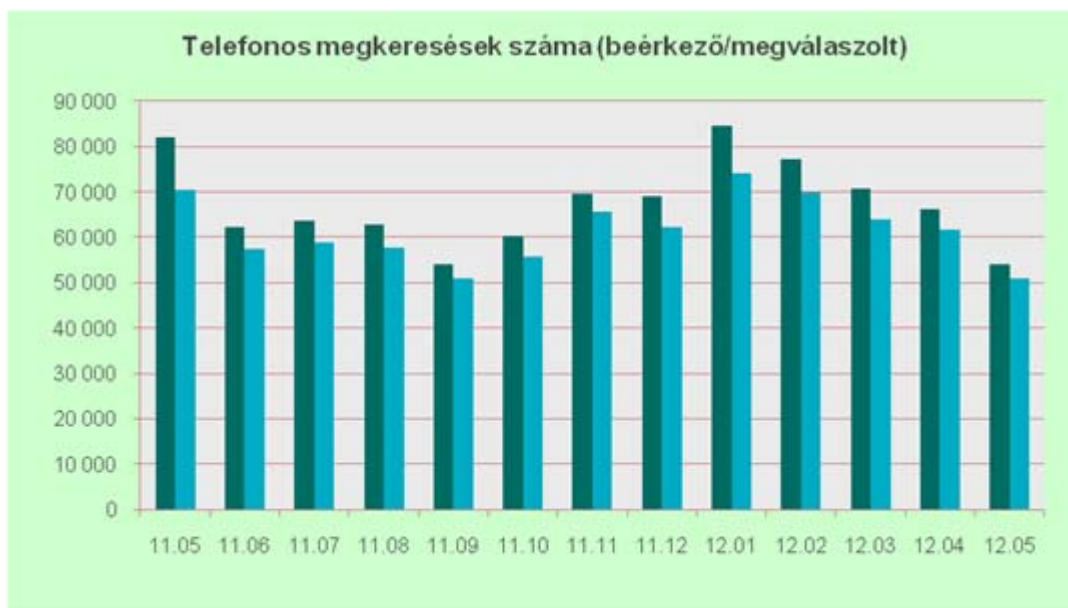
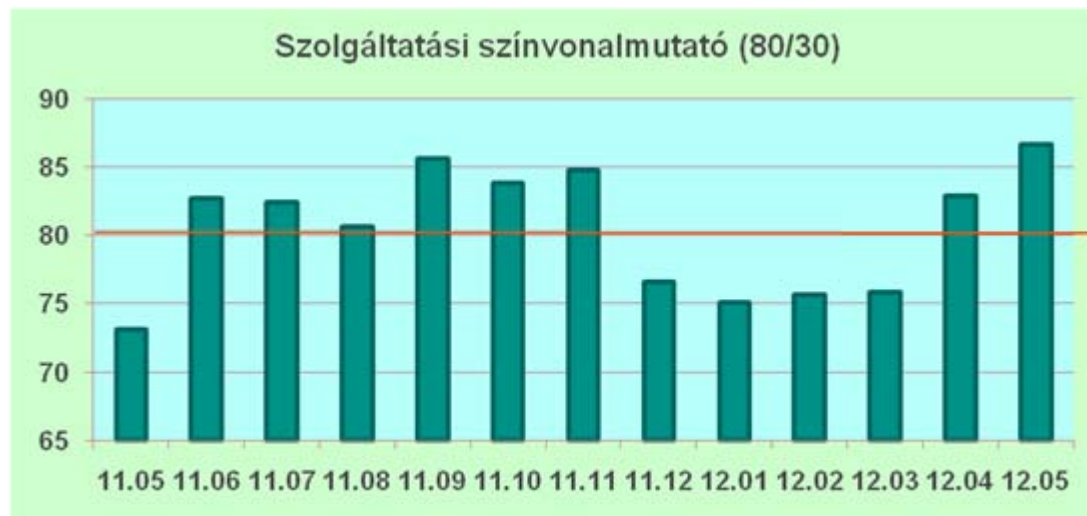
**2012. első negyedév - 75,87 %**

**április - 82,89 %**

**május - 86,64%**

## Várható változások

- Folyamatok / ügyfélkezelés egységesítése – új verzió indítása és a SAP – Dynflow rendszer összekapcsolása
- Ügyfélmegkeresések elemzése
- Megújuló IVR (menü) rendszer – több információ
- Mérőállás bejelentés – SMS
- Online ügyfélszolgálat fejlesztése



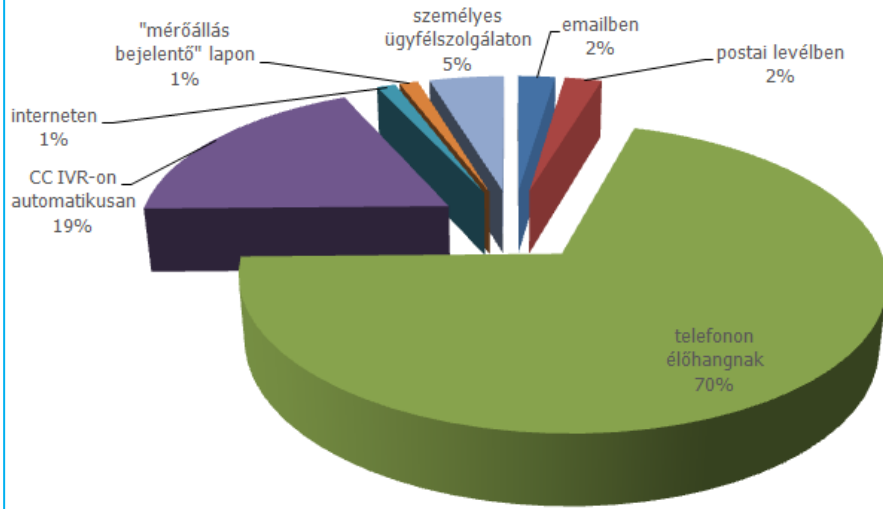
- Levelek feldolgozása a fűtési idény hónapjaiban csak jelentős túlmunkával oldható meg
- 2012. évben egyenletesebb mennyiség érkezik havonta

### Várható változások

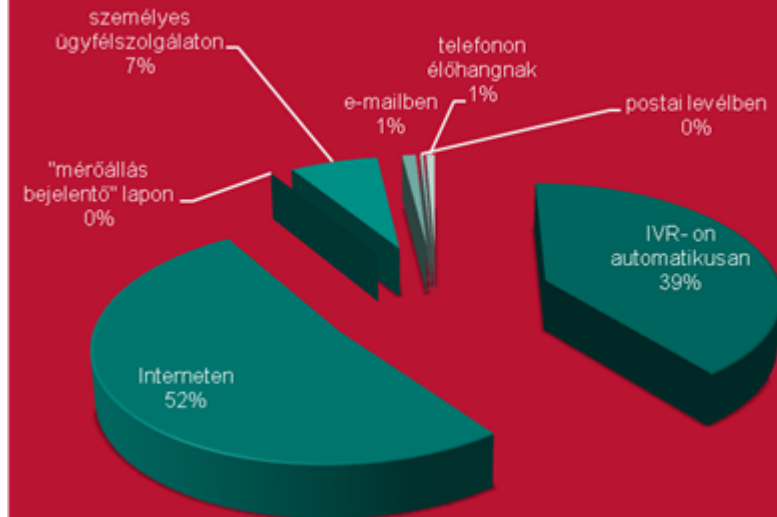
- Kimenő levelek nyomtatása, iktatása és postázása automatikus csatornán keresztül
- Dynflow fejlesztés– Dynflow és SAP integráció



Nevezze meg, hogy az Ön tudomása szerint jelenleg hol, milyen formában lehet mérőállást bejelenteni!



Mérőállás bejelentés csatornáinak megoszlása 2012. május



## Marketing kutatás

Legismertebb diktálási módok:

- CC IVR automata – 19%
- Telefonon élőhangnak – 70%

2012. év május tényadatai szerint a leginkább használt csatornák:

- Internet – 52%
- IVR automatikus rögzítés – 39%

## Automatikus és ellenőrzött csatornák – visszakereshető bejelentések

- Online ügyfélszolgálat
- Ingyenes zöldszám vonalas telefonról
- Helyi tarifával hívható kékszám a teljes szolgáltatási területről
- Androidos okostelefon használat
- 2012-ben SMS-ben továbbítható adatok fogadása

## Profil alapú számlázási mód vagy negyedéves diktálás

- Havi jellemző fogyasztást követő számlázás
  - Éves fogyasztás alapján beállítható,
  - Fogyasztásban történő változások alapján módosítható
- 
- Fogyasztás követése negyedéves diktálással
  - Folyamatos fogyasztás követés negyedévente

- Ügyfelek ragaszkodnak a fogyasztásukon és így kiadásaikon való kontrollhoz – 80%
- Ügyfelek 1/4-e nyitott az új SMS/e-mail értesítés lehetőségre, így váltana negyedéves diktálásra