



Biznis linka – nová služba pre odberateľov plynu

13. február 2009, Plynárenské múzeum SPP, Bratislava

Účastníci za SPP, a.s.:

Ing. Jiřina Repaská, riaditeľka sekcie marketingu, divízia obchodu s plynom SPP, a.s.
Mgr. Katarína Lucinová, riaditeľka sekcie masového trhu, divízia obchodu s plynom SPP, a.s.
Ing. Peter Puškár, vedúci Call centra SPP, a.s.
Mgr. Patrícia Kubicová, Útvar externej komunikácie SPP, a.s.

Obsah:

Biznis linka – bližšie k malým podnikateľom	2
Skúsenosti s využívaním Zákazníckej linky	3
Zoznam Zákazníckych centier SPP, a.s.	6
Mapa – Zákaznícke centrá SPP, a.s.	7
Informácia o zmene sídla Zákazníckeho centra SPP v Bratislave	7



Biznis linka – bližšie k malým podnikateľom

Bratislava, 13. februára 2009 – Ak patríte k malým podnikateľom, určite nemáte času nazvyš a najradšej by ste všetko súvisiace s odberom plynu vybavili telefonicky alebo e-mailom. Nová Biznis linka, sprístupnená od 12. februára, umožní malým podnikateľom a organizáciám efektívne riešiť všetky otázky spojené s dodávkou zemného plynu či získať informácie o faktúrach a platbách z pohodlia kancelárie a bez čakania.

Vyťaženosť Zákazníckej linky a jej široké využívanie medzi podnikateľmi počas uplynulých takmer troch rokov viedli Slovenský plynárenský priemysel, a.s. k zriadeniu samostatnej Biznis linky určenej výhradne pre malých podnikateľov a organizácie (maloodber) s ročnou spotrebou zemného plynu na jednotlivom odbernom mieste do 633 tisíc kWh (približne do 60 000 m³). Od 12. februára 2009 vybaví malí podnikatelia požiadavky súvisiace s dodávkou zemného plynu prostredníctvom telefonátu na číslo novozriadenej **Biznis linky 0850 111 565***, kde im v pracovných dňoch od 7.00 do 20.00 hod. poradia operátori špecializovaní na problematiku maloodberu. Svoje požiadavky adresované pracovníkom SPP môžu nepretržite zasielať aj prostredníctvom **e-mailu** na adresu biznislinka@spp.sk alebo **faxu** na číslo **02 / 5869 9010**.

Biznis linka pre malých podnikateľov umožňuje rýchlo a efektívne:

- nahlásiť odpočet stavu plynomeru
- upraviť zálohy a spôsob platby faktúr
- aktualizovať údaje zo zmluvy
- vybaviť reklamácie
- riešiť individuálne otázky zákazníka na základe jeho špecifických potrieb
- získať informácie o cenách a ďalších otázkach súvisiacich s dodávkou zemného plynu

**Volanie z pevnej linky je spoplatňované cenou miestneho hovoru, pri volaní z mobilnej siete je uplatňovaná sadzba príslušného mobilného operátora pre volania do pevnej siete.*

Oddelením poradenských služieb pre malých podnikateľov a organizácie od služieb pre domácnosti Slovenský plynárenský priemysel, a.s. reagoval na špecifické potreby svojich zákazníkov z kategórie Malé podnikanie a organizácie (maloodber) – s cieľom skvalitniť obsluhu a zvýšiť flexibilitu pri starostlivosti o svojich zákazníkov z radov podnikateľov. Malí podnikatelia a organizácie, ktorí uprednostňujú osobnú návštevu majú v zákazníckych centrách k dispozícii samostatnú voľbu pri vyvolávanom systéme alebo samostatné obslužné miesto vyhradené pre ich vybavenie.

Bližšie informácie o Biznis linke 0850 111 565, ako aj Zákazníckej linke 0850 111 363 a Zákazníckych centrách SPP je možné získať na webovej stránke www.spp.sk.

Dôležité kontakty pre zákazníkov SPP, a.s.:

Malí podnikatelia a organizácie – Biznis linka

T: 0850 111 565 (v pracovných dňoch od 7.00 do 20.00 hod.)

E: biznislinka@spp.sk

F: 02 / 5869 9010

Domácnosti – Zákaznícka linka

T: 0850 111 363 (v pracovných dňoch od 7.00 do 20.00 hod.)

Všetci zákazníci – Poruchová linka pre nahlasovanie porúch

T: 0850 111 727 (nepretržite 24 hodín denne, zabezpečuje SPP – distribúcia, a.s.)



Skúsenosti s využívaním Zákazníckej linky

V každej zákaznícky orientovanej spoločnosti predstavuje priamy kontakt so zákazníkom jednu z najdôležitejších a najefektívnejších foriem komunikácie. Slovenský plynárenský priemysel, a.s. zriadil Zákaznícku linku ako nástroj priameho kontaktu so zákazníkmi v apríli 2006 a súčasne s ňou začalo svoju prevádzku aj Call centrum. Aj keď v čase jej vzniku boli zákaznícke linky vnímané najmä v kontexte nahlasovania porúch, a nie ako nástroj na riešenie úpravy platieb alebo zmeny údajov odberateľa, vďaka profesionálnemu prístupu operátorov Call centra si zákazníci na jeho služby rýchlo zvykli. **Na základe realizovaných prieskumov možno už dnes povedať, že záujem zákazníkov z radov domácností aj malých podnikateľov o využívanie telefonického kontaktu z roka na rok rastie.** Z prieskumov ďalej vyplynulo, že hlavnými atribútmi, ktoré zákazníci očakávajú od novozriadenej Biznis linky, sú najmä rýchlosť a profesionalita – od spojenia až po samotné vybavenie požiadavky.

Zákaznícka linka dnes pokrýva nasledovné oblasti:

- poskytovanie informácií o pripájaní nových zákazníkov
- uzatváranie a ukončovanie zmlúv na dodávku zemného plynu
- aktualizácia zmluvných údajov
- prijímanie a vybavovanie reklamácií
- poradenstvo
- ponuka produktov
- úprava výšky a periodicity preddavkov
- zmena spôsobu platby
- aktualizácia zmluvných údajov
- informácie o cenách zemného plynu
- informácie o faktúrach a platbách a nahlásenie stavu plynomera

Call centrum

Call centrum sídli v Košiciach, odkiaľ vybavuje všetky požiadavky zaznamenané na Zákazníckej linke, či už ide o telefonáty, e-maily alebo faxové správy. Každý deň počas pracovného týždňa v čase od 7.00 do 20.00 hod. je zákazníkom k dispozícii tím operátorov, ktorých úlohou je zabezpečiť hladký priebeh prevádzky a spracovať požiadavky k spokojnosti zákazníkov.

Služby Zákazníckej linky využilo v roku 2008 viac ako pol milióna zákazníkov prostredníctvom telefónu a ďalších vyše 50 tisíc formou e-mailu. Oproti roku 2006 ide o 20-percentný nárast a trend jasne naznačuje, že počet zákazníkov uprednostňujúcich túto formu komunikácie bude naďalej rásť.

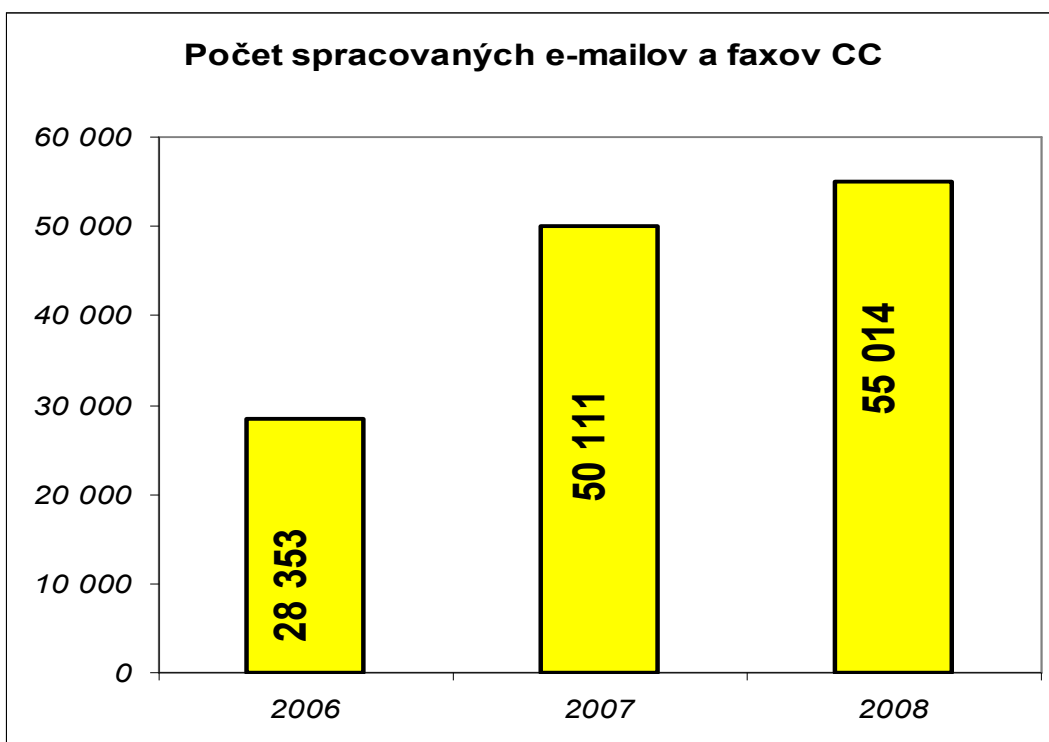
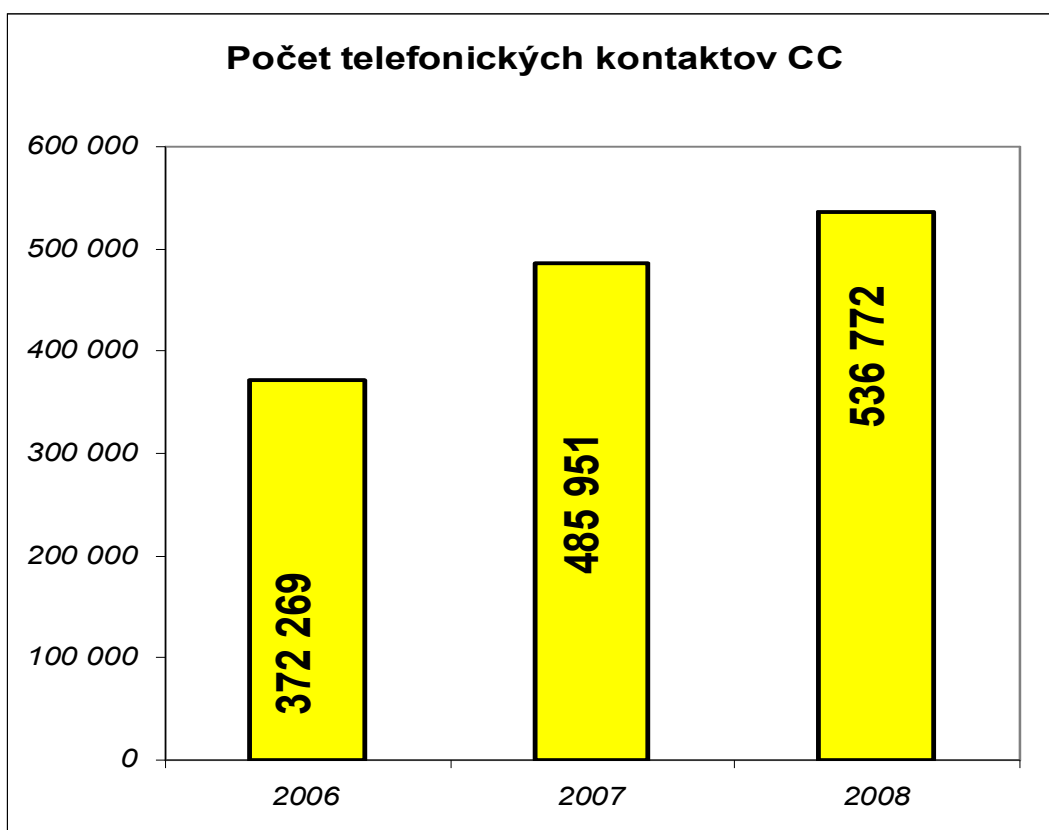
Zákaznícka linka v číslach

TELEFONICKÉ KONTAKTY

- **Service level: 78/40** (Service level – úroveň služby vyjadrená ako percento určitého štatistického cieľa. V prípade SPP hodnota *service level* znamená, že 78 % hovorov je zdvihnutých do 40 sekúnd od zvolenia voľby)
- **Percento zodpovedaných hovorov: 89 %**

E-MAILOVÉ A FAXOVÉ POŽIADAVKY

- **Priemerná doba vybavenia: 5 pracovných dní**





Kontakt so zákazníkom je prioritou

Odborníci sa zhodujú v tom, že profesia operátora patrí v súčasnosti medzi psychicky najnáročnejšie. Oproti volajúcemu je operátor v pomerne nevýhodnej pozícii, pretože nezávisle od jeho momentálneho rozpoloženia a miery zodpovednosti, musí zvládnuť akúkoľvek situáciu vysoko profesionálne. **Potvrdzujú to aj prieskumy trhu, podľa ktorých sa „životnosť“ operátora v tomto zamestnaní pohybuje v priemere od dvoch mesiacov do dvoch rokov. Každé pravidlo však pozná výnimku – na Call centre pracuje väčšina zamestnancov od jeho založenia, teda už tretí rok.**

Počas bežného pracovného dňa sa operátori striedajú po zmenách tak, aby boli dostatočne pokryté obdobia s najväčším náporom požiadaviek, a každý zákazník dostal vždy primeranú a kvalitnú obsluhu. Je ťažké presne vopred odhadnúť priebeh dňa a určiť mieru zaťaženia Zákazníckej linky, pretože množstvo požiadaviek sa počas mesiaca, ale aj týždňa mení. Okrem samotných potrieb zákazníka ich počet ovplyvňuje napr. distribúcia faktúr, tlačové správy, reklamné kampane, ale aj náhly príchod či mierny priebeh zimy.

Práca operátora si vyžaduje neustále vzdelávanie sa v odbornej oblasti, a popri komunikačných zručnostiach a profesionalite vyžaduje aj rýchle a analytické myslenie. Na vybavenie hovoru má operátor krátky čas a počas neho musí urobiť niekoľko úkonov naraz – zistiť v čom spočíva problém, nájsť informácie v zákazníckom informačnom systéme a overiť pravdivosť informácií od zákazníka, zanalyzovať situáciu a nájsť riešenie prijateľné pre zákazníka. Nie každú požiadavku je možné vybaviť v rámci jedného telefonátu. Pri svojej práci sa operátori stretávajú s rôznymi situáciami, a preto je dôležité, aby vedeli zvládať stres. Operátor musí za každých okolností zachovať profesionalitu a vedieť primerane reagovať.

Zaujímavosti z Call centra:

Zákazníčka: „Chcela by som si zmeniť meno, vydala som sa.“

Operátor: „Môžete nám prosím zaslať kópiu sobášneho listu?“

Zákazníčka: „Viete, ale u mňa je to trochu komplikované, medzitým som sa rozviedla... “

Zákazník žiada o dohodu platiť za odber plynu formou splátok: „Viete, v týchto dňoch sa dožívam 50-tky a budem mať značné výdavky.“

Zákazníčka: „Pustila som rúru a zapol sa mi gril. Neviem ho vypnúť, pošlite plynára.“

Materiály pre médiá



Zoznam Zákazníckych centier SPP, a.s.:

Banská Bystrica	Horná 61A	974 01 Banská Bystrica	Po,Ut,Št,Pi: Streda:	8,00-11,30 8,00-11,30	12,00-15,00 12,00-17,00
Bratislava	Votrubova 1	825 17 Bratislava 26	Po-Št: Piatok:	8,00-18,00 8,00-15,00	
Dunajská Streda	Kukučínova 459	929 01 Dunajská Streda	Po,Ut,Št,Pi: Streda:	8,00-11,30 8,00-11,30	12,00-15,00 12,00-17,00
Humenné	Laborecká 67	066 01 Humenné	Po,Ut,Št,Pi: Streda:	8,00-11,30 8,00-11,30	12,00-15,00 12,00-17,00
Komárno	Mederčská 81	945 01 Komárno	Po,Ut,Št,Pi: Streda:	8,00-11,30 8,00-11,30	12,00-15,00 12,00-17,00
Košice	Moldavská 12	040 11 Košice 11	Po,Streda: Ut,Št,Pi:	8,00-17,00 8,00-15,00	
Liptovský Mikuláš	Štúrova 3520	031 01 Liptovský Mikuláš	Po,Ut,Št,Pi: Streda:	8,00-11,00 8,00-11,00	11,30-15,00 11,30-17,00
Lučenec	Železničná č.44	984 01 Lučenec 1	Po,Ut,Št,Pi: Streda:	8,00-11,30 8,00-11,30	12,00-15,00 12,00-17,00
Michalovce	Plynárenská 4	071 01 Michalovce	Po,Ut,Št,Pi: Streda:	8,00-11,30 8,00-11,30	12,00-15,00 12,00-17,00
Nitra	Štúrova 1432/12	949 01 Nitra	Po,Ut,Št,Pi: Streda:	8,00-11,30 8,00-11,30	12,00-15,00 12,00-17,00
Piešťany	Pod Párovcami 1341/3	921 01 Piešťany	Po,Ut,Št,Pi: Streda:	8,00-11,30 8,00-11,30	12,00-15,00 12,00-17,00
Poprad	Kežmarská 3524/9	058 01 Poprad	Po,Ut,Št,Pi: Streda:	8,00-11,30 8,00-11,30	12,00-15,00 12,00-17,00
Prešov	Levočská 3	080 01 Prešov	Po,Streda: Ut,Št,Pi:	8,00-17,00 8,00-15,00	
Prievidza	Bakalárska 1	971 01 Prievidza 1	Po,Ut,Št,Pi: Streda:	8,00-11,30 8,00-11,30	12,00-15,00 12,00-17,00
Rožňava	Šafárikova 20	048 01 Rožňava	Po,Ut,Št,Pi: Streda:	8,00-11,30 8,00-11,30	12,00-15,00 12,00-17,00
Trenčín	Piaristická 6	911 01 Trenčín	Po,Ut,Št,Pi: Streda:	8,00-11,30 8,00-11,30	12,00-15,00 12,00-17,00
Trnava	Kollárova 25	917 01 Trnava	Po,Ut,Št,Pi: Streda:	8,00-11,30 8,00-11,30	12,00-15,00 12,00-17,00
Zvolen	Sokolská 3	960 01 Zvolen	Po,Ut,Št,Pi: Streda:	8,00-11,30 8,00-11,30	12,00-15,00 12,00-17,00
Žilina	Závodská cesta 26/2949	010 22 Žilina	Po,Ut,Št,Pi: Streda:	8,00-11,30 8,00-11,30	12,00-15,00 12,00-17,00

Mapa – Zákaznícke centrá SPP, a.s.



Informácia o pripravovanej zmene sídla Zákazníckeho centra SPP v Bratislave

Začiatkom marca 2009 dôjde k zmene sídla Zákazníckeho centra SPP v Bratislave, ktoré v súčasnosti sídli na Votrubovej ulici 1. V nových priestoroch na ulici Mlynské Nivy (budova v rámci novej administratívnej budovy Ústredia SPP, a.s. – susediaca so súčasným Zákazníckym centrom SPP) budú pracovníci SPP zákazníkom k dispozícii v nezmenenej dobe, v pondelok až štvrtok od 8.00 do 18.00 hod a v piatok od 8.00 do 15.00 hod. Nové zákaznícke centrum by malo zákazníkom priniesť viac pohodlia pri vybavovaní svojich požiadaviek súvisiacich s dodávkou zemného plynu v príjemnom prostredí. O podrobnostiach uvedenej zmeny bude SPP zákazníkov včas a v plnom rozsahu informovať.