

Köszöntjük Önt Fogyasztói Hírlevelünk ez évi negyedik számának megjelenése alkalmából!

## Bemutatkozik a GDF SUEZ Energia Magyarország Zrt. ügyfélszolgálati igazgatója, Iváncsics Sándor



Iváncsics Sándor a GDF SUEZ-nél eltöltött 20 év alatt több szakmai területen is dolgozott, megismerve a szolgáltatói feladatok teljes skáláját, illetve ügyfeleink elvárásait társaságunkkal szemben. „Tudtam, hogy a megszerzett tapasztalatokat kiválóan fel tudom majd használni mindennapi munkám során, mégis nagy kihívást jelentett számomra az ügyfélszolgálati igazgatói feladatok elvállalása 2006-ban” – mondta az igazgató úr, akit most az ügyfélszolgálat felépítéséről, az ideai és a jövő évi kihívásairól kérdeztünk.

### **Kérem, mutassa be az ügyfélszolgálati igazgatóság felépítését, célját és feladatát!**

Igazgatóságom alapvető és elsődleges célja a kimagasló ügyfél elégedettség elérése, ennek érdekében ügyfeleink minél hatékonyabb és magasabb szintű kiszolgálására törekszünk. A feladatok végrehajtásában az Ügyfélszolgálati Koordinációs Osztály (tömeges számlázás, működési folyamatok kidolgozása) és az Ügyfélkapcsolati Osztály (egyedi ügyfélkezelés – telefonon, személyesen és írásban) munkatársai vannak segítségemre. Igazgatóságunk kiszolgálja mind a lakossági, mind az üzleti ügyfeleket, ezzel egységesítve és optimalizálva a munkafolyamatokat és a tudást a csapaton belül. Folyamatosan alkalmazkodunk a változó

gazdasági élethez, törvényi keretekhez: megismerve ügyfeleink igényeit, illetve a piac elvárásait – a legjobb megoldások keresése és megvalósítása mindennapi feladataink része.

### **Melyek voltak a legnagyobb kihívások 2011-ben?**

Az év első része igen izgalmas, kihívásokkal teli időszak volt társaságunk, különösen az ügyfélszolgálat számára. Egyrészt, mintegy 95 000 – szabadpiacról visszatérő – ügyfél átvételét és folyamatos gázellátását kellett biztosítanunk 2011. január 13-ától, a végső menedékesi szabályozások alapján.

Másrészt, az egyetemes szolgáltatói árképzés is megváltozott 2011. január 1-jétől. Az ehhez szükséges fejlesztéseket társaságunk elvégezte, és február 1-jétől már az új számlaképpel és -tartalommal folytatódott a számlázás. Mindemellett a piaci környezethez igazodva társaságunkon belül is több szervezeti átalakítást hajtottunk végre, amelyek érintették mind a társasági-, mind az igazgatóságunk szervezeti felállítását.

### **Milyen változásokra, újításokra számíthatnak a fogyasztók a 2012-es évben?**

Mint eddig, a jövőben is ügyfeleink magas szintű kiszolgálását tartjuk szem előtt. A fogyasztóink észrevételeit figyelembe véve és jelenlegi folyamatunkat megvizsgálva, tovább kívánjuk finomítani a működésünket, illetve további kényelmi szolgáltatások bevezetésére készülünk. Fontos számunkra, hogy ügyfeleink elismerését a jövőben is kívánjuk.

...és tovább.

*Társaságunk már több mint 100 éve szolgáltat földgázt a magyar piacon. Hosszú távú, stabil, megbízható partnerként mindent megteszünk azért, hogy az ügyfeleink igényeinek leginkább megfelelő, magas színvonalú szolgáltatást tudjunk nyújtani. Az erre vonatkozó felmérések azt mutatják, hogy eddig sikerült ennek a célnak eleget tenni. Ezért is vagyok bizakodó a jövőre kitekintve: meggyőződésem, hogy a megszerzett tapasztalatok alkalmazásával, újítások bevezetésével, valamint lelkes, kitartó kollégáimnak köszönhetően, ügyfeleink elégedettsége, lojalitása továbbra is töretlen marad.*

## Androidos ügyfélszolgálati alkalmazást indítottunk el

**Társaságunk nagy hangsúlyt fektet arra, hogy ügyfelei számára biztosítsa az online és a mobil technikai újdonságok adta kényelmi lehetőségeket.**



Az Android-alkalmazásnak köszönhetően ügyfeleink a jövőben okostelefonjaikon keresztül is elérhetik a legfontosabb online ügyfélszolgálati funkciókat, a már megszokott webes felület (<https://ugyfelszolgalat.gdfsuez-energia.hu/>) mellett.

Az elérhető szolgáltatások köre folyamatosan bővül. Jelenleg az alábbi funkciók érhetőek el okostelefonon:

- mérőállás-bejelentés,
- díktálási időszak lekérdezése,
- korábbi mérőállások listája,
- GPS-szel támogatott ügyfélszolgálati iroda kereső.

## Nekünk fontos környezetünk védelme! És Önnek? – Nyereményjáték



**NE FELEDJE:** nyereményakciónk még mindig tart! Regisztráljon e-számla és/vagy e-fizetés szolgáltatásunkra 2011. december 31-éig, legyen nyertesünk egyike és utazzon wellness hétvégére.

A sorsolás további részleteiről a [www.gdfsuez-energia.hu](http://www.gdfsuez-energia.hu) oldalon tájékozódhat.

## Közösen másokért

### MEGÚJULT A GYERMEKOTTHON

**Társaságunk elkötelezett a társadalmi felelősségvállalás mellett, ezért ez év tavaszán egymillió forint értékben támogattuk a győri Gyermekvédelmi Központot.**

Munkatársainkból álló önkéntes csapat felújította a Győr-Moson-Sopron Megyei Önkormányzat Gyermekvédelmi Központjának lépcsőházát és hat szobáját. Emellett cégünk olyan tárgyakat (például új kerékpárokat, ülőgarnitúrát, székeket, mikrohullámú sütőt, stb.) vásárolt az intézményben lakó gyermekek számára, melyek jobbra teszik az életkörülményeiket. Az intézményben lakó gyermekek nagy örömmel fogadták a segítséget, melyek hivatalos átadására 2011. május 12-én került sor.



*Az új kerékpárok és a gyermekotthon megújult lépcsőháza (fotó: Cseh Róbert)*

### SEGÍTSÉG A SZÍVBETEG GYERMEKEKNEK

**Társaságunk közel másfélmillió forint értékben támogatta a Bács-Kiskun Megyei Önkormányzat Kórházának Gyermek Kardiológiai Osztályát: berendezési tárgyakat vásároltunk a szívbeteg gyermekek számára.**

Fontosnak tartottuk, hogy olyan tárgyak beszerzésével támogassuk a kórházat, melyekre valóban szükség van. Előzetes egyeztetéseket követően végül a különleges, ÁNTSZ-előírásoknak megfelelő éjjeliszekrények megvásárlása mellett döntöttünk.

Bízunk benne, hogy a Gyermek Kardiológiai Osztályon fekvő szívbeteg gyermekek gyógyulásához hozzájárul az is, hogy segítségünkkel jobban felszerelt környezetben töltsék kórházi napjaikat.

## Idegen nyelvű számla

Tudta-e, hogy gázzámláját – a magyar mellett – már **angol, német, illetve francia nyelven is igényelheti?**

Hívja telefonos ügyfélszolgálatunkat (hétköznapokon 7.00-19.00 között, a helyi tarifával hívható **06 40 824 825**-ös telefonszámon), vagy regisztráljon az online ügyfélszolgálatunk felületén: <https://ugyfelszolgalat.gdfsuez-energia.hu/>

## Foreign-language invoice

Did you know that you have already the choice to receive – apart from the Hungarian version – **an English, German or French language invoice as well.**

If you wish so, just call us on **06 40 824 825** (local call, from 7.00 a.m. to 19.00 p.m. on working days), or visit our online customer service: <https://ugyfelszolgalat.gdfsuez-energia.hu/>

## Tisztelt Fogyasztónk!



**Sokat teszünk azért, hogy családtagjainkat biztonságban tudhassuk. Biztosítást kötünk, bekötjük az autókban a biztonsági övet, megtanítjuk gyerekeinknek a biztonságos közlekedés szabályait.**

Gázkészülékeinkről azonban hajlamosak vagyunk megfeledkezni, pedig ha karbantartásukat elhanyagoljuk, veszélyt jelenthetnek számunkra.

Az Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt. fontosnak tartja, hogy felhívja Fogyasztói figyelmét, mit tehetnek annak érdekében, hogy biztonságosan és takarékosan fűthessék lakásukat.

**A veszélyforrások kiküszöbölése érdekében minden évben a fűtési szezon kezdete előtt vizsgálattassuk át készülékeinket és végeztessük el a szükségessé váló karbantartási, javítási munkákat.** Karbantartási, javítási munkákhoz magas szintű szaktudással és megfelelő jogosultságokkal rendelkező vállalkozókat ajánl az Égáz-Dégáz Földgázelosztó **PartnerGáz hálózata!** A partnerek listája elérhető a [www.egaz-degaz-foldgazeloszto.hu](http://www.egaz-degaz-foldgazeloszto.hu) weboldalon vagy ügyfélszolgálatunkon, a **06 40 820 005**-ös telefonszámon.

**Amennyiben gázzagot érez, gázömlést észlel, az Ön és környezete biztonsága érdekében értesítse társaságunkat ingyenesen hívható telefonszámunkon: 06 80 820 141.**

Égáz-Dégáz Földgázelosztó Zrt.

**Égáz-Dégáz**  
FÖLDGÁZELOSZTÓ  
GDF SUEZ

Online ügyfélszolgálatunk felületén lehetőséget biztosítunk arra, hogy Ön nyilatkozzon, hogy a jövőben kíván-e társaságunk, a GDF SUEZ Energia Magyarország Zrt. akciójáról, szolgáltatásairól, ajánlatairól szóló tájékoztatót kapni.