

# AZ ÜGYFÉLÉLMÉNY NÖVELÉSE

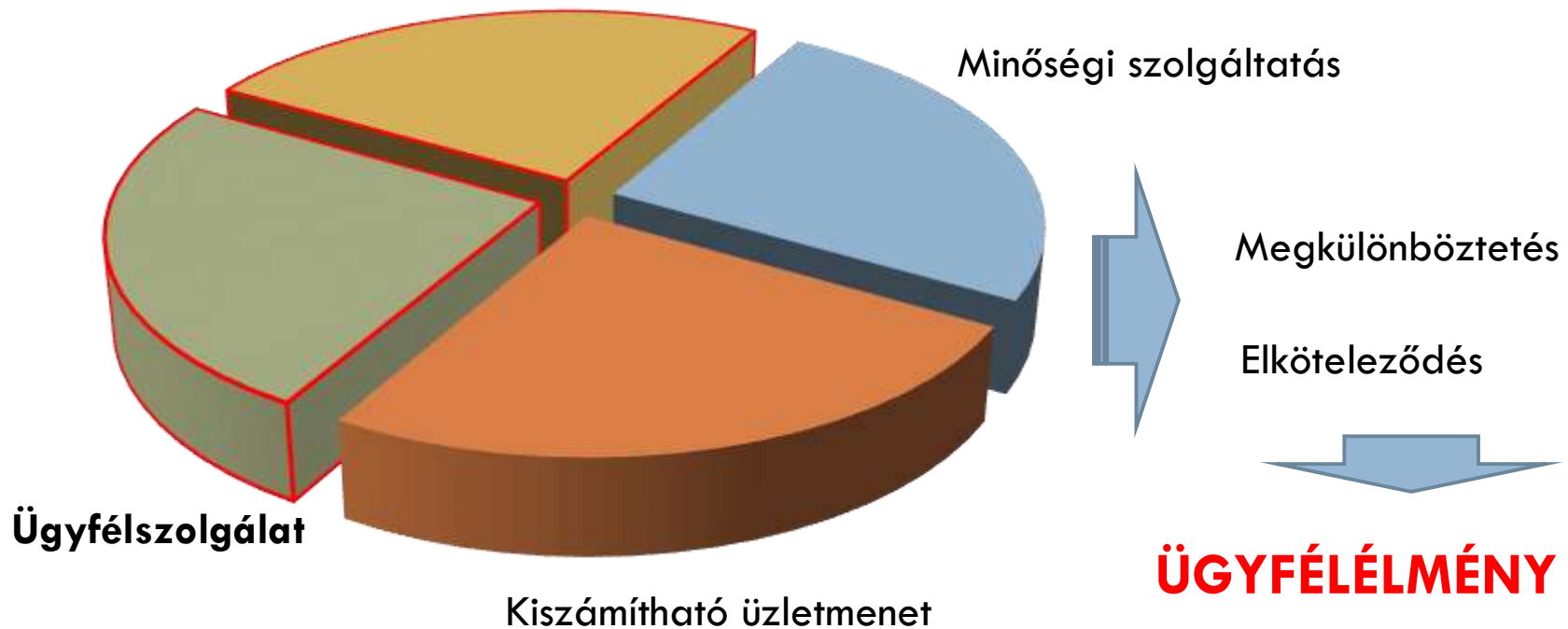
TÁVHŐ VÁNDORGYŰLÉS 2019.09.17.



Braun Attila kereskedelmi igazgatóhelyettes, PÉTÁV Kft.

# Ügyfélélémény

Új technológiák, többlet szolgáltatások



*A vásárló és a márka közötti összes ismert, kontrollált és ismeretlen vagy kontrollálhatatlan interakciójának érzelmi lenyomata, emléke, vagy más néven: percepciója.*

# Növelni kell?!

## Amit elérhetünk:

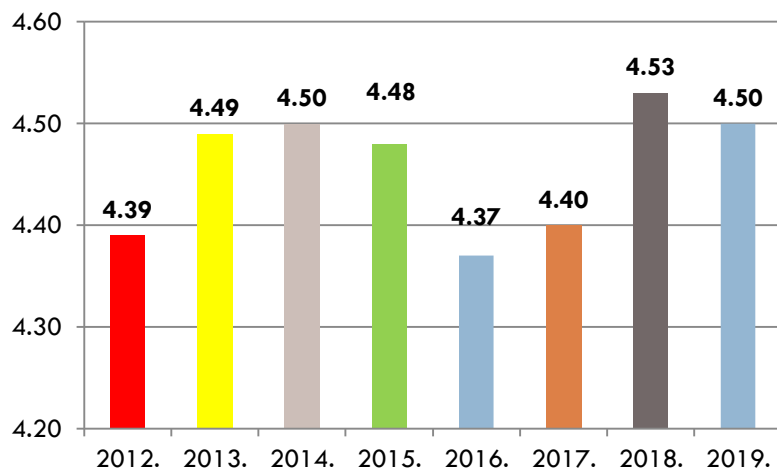
- Az ügyfelek elégedettségének növelése
- Az ügyfelek elköteleződésének növelése
- Táv hő imázs építés
- Új fogyasztók távhőre kapcsolása
- Meglévő fogyasztók megtartása
- A társaság hosszú távú, stabil működésének megalapozása
- A megújuló alapú zöld távhő részarányának növelése
- Magyarország és az EU klíma céljainak elérésének elősegítése



*A kérdés nem kérdés*

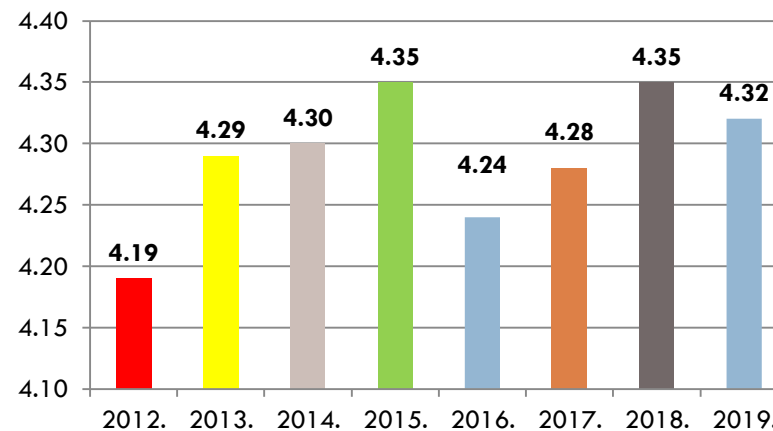
# Amit már elértünk

## Ügyintézés elégedettség



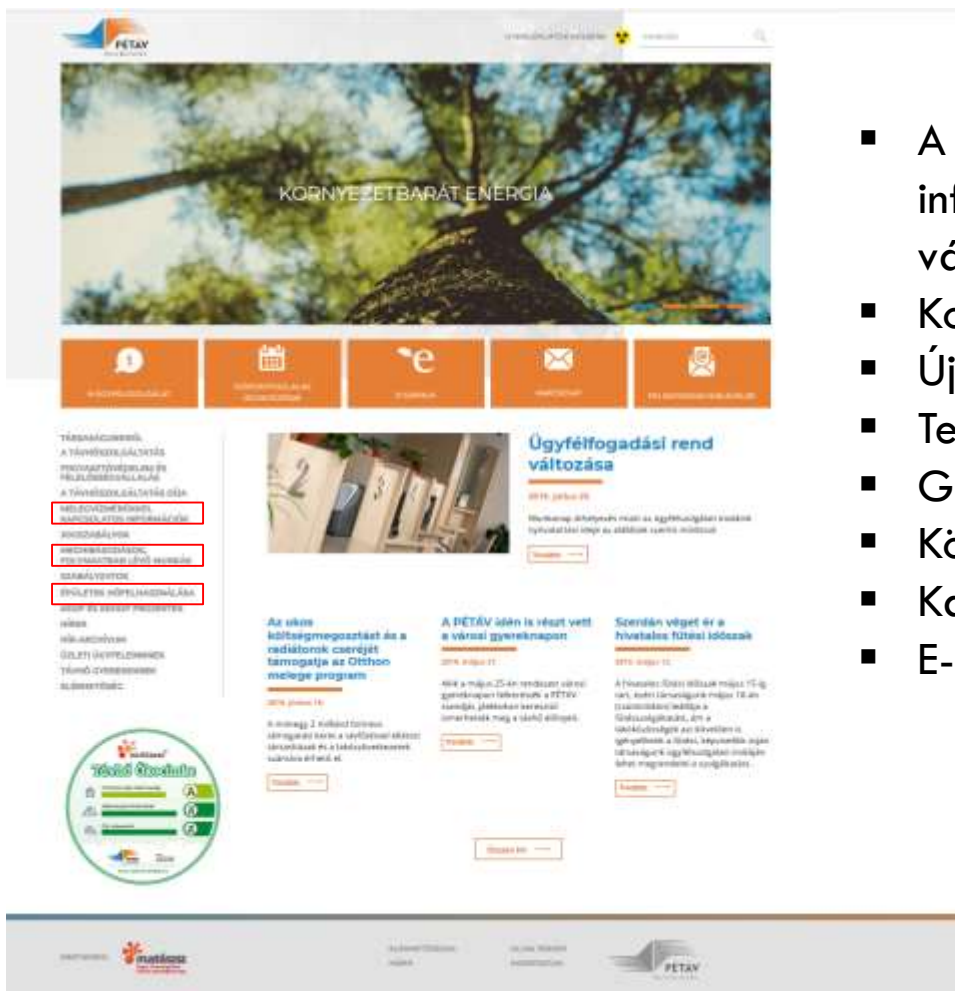
- Magas szintű ügyfélszolgálat
- Nagy gyakoriságú, alapos, részletes ügyfél tájékoztatás
- Folyamatosan kontrollált fogyasztói elégedettség

## Tájékoztató tevékenység elégedettség



*Mindig tovább, mindig feljebb...*

# Megújult honlap



- A megszokott, korábbi magas színvonalú információ-szolgáltatás továbbfejlesztett változata
- Korszerűbb informatikai alapok
- Új dizájn
- Teljes körű jogszabályi megfelelés
- Gyakran frissülő tartalom
- Könnyű kereshetőség
- Kapcsolat az E-Ügyfélszolgálattal
- E-számla rendszer

*Haladunk a korrall*

# Új honlap szolgáltatásai I.

## Hibatérkép alkalmazás

- Térképes, geoinformatikai alapú szolgáltatás (adatkapcsolat a TERMIS rendszerrel)
- Online információ szolgáltatás
- Tervezett beavatkozások feltüntetése
- Azonnali hibaelhárítás megjelenítése
- Épület, terület szerinti kereshetőség



Pontos, azonnali  
információszolgáltatás

# Új honlap szolgáltatásai II.

## HMV mérők alkalmazás

- Térképes, geoinformatikai alapú szolgáltatás
- Online információ szolgáltatás, kapcsolat a Libra rendszerrel
- Tervezett HMV mérő leolvasások és cserék feltüntetése
- Épület, terület szerinti kereshetőség



**Tervezett mérőcserék leolvasások**

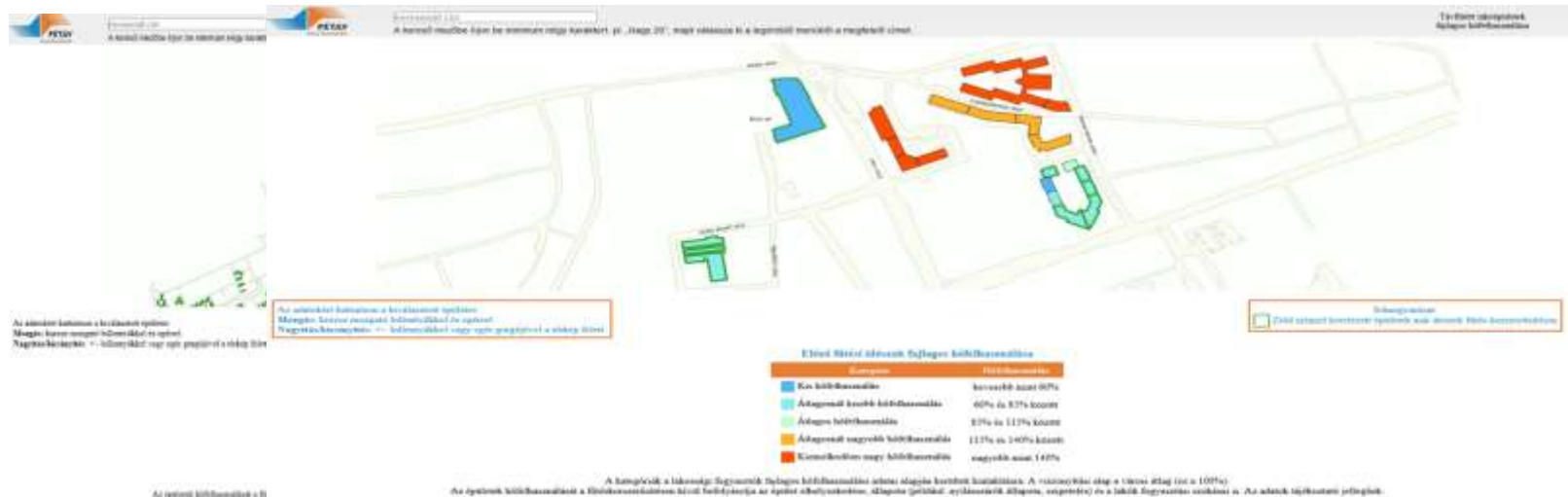
Cím	Mérőcserék elő leolvasás	Mérőcserék utolsó leolvasás
Acadly Igazs. utca 10.	2019.12.05. (Csütörtök) 09:30 és 10:15 között	2019.12.06. (Péntek) 17:30 és 18:00 között
Acadly Igazs. utca 2.	2019.12.05. (Csütörtök) 08:00 és 08:45 között	2019.12.06. (Péntek) 16:30 és 17:00 között
Acadly Igazs. utca 8.	2019.12.05. (Csütörtök) 08:45 és 09:30 között	2019.12.06. (Péntek) 17:30 és 17:30 között
Aldayer János út 29.	2019.09.29. (Péntek) 08:00 és 08:45 között	2019.09.23. (Hétfő) 16:30 és 17:00 között
Aldayer János út 31.	2019.09.28. (Péntek) 08:45 és 09:30 között	2019.09.23. (Hétfő) 17:00 és 17:30 között
Aldayer János út 37.	2019.09.28. (Péntek) 09:30 és 10:15 között	2019.09.23. (Hétfő) 17:30 és 18:00 között
Aldayer János út 39.	2019.09.28. (Péntek) 10:15 és 11:00 között	2019.09.23. (Hétfő) 18:00 és 18:30 között
Bajcsy-Zsilinszky Endre utca 10.	2019.10.21. (Hétfő) 13:30 és 14:15 között	2019.10.22. (Kedd) 18:00 és 18:30 között
Bajcsy-Zsilinszky Endre utca 12.	2019.10.21. (Hétfő) 14:15 és 14:00 között	2019.10.22. (Kedd) 18:30 és 19:00 között

Plusz csatorna

# Új honlap szolgáltatásai III.

## Épületek fajlagos hőfelhasználásai alkalmazás

- Térképes, geoinformatikai alapú szolgáltatás
- Előző fűtési időszak fajlagos hőfelhasználási adatainak bemutatása
- Hőfelhasználás kategóriák szerinti feltüntetése
- Fűtés korszerűsített épületek feltüntetése
- Épület, terület szerinti kereshetőség



*Hogyan állunk, merre tovább?*



# Új intranet szolgáltatások

- Ügyfélszolgálati munkatársak munkáját segítő alkalmazások
- Jobb színvonalú, gyorsabb ügyfélkiszolgálás
- A Libra rendszerrel együttműködő geoinformatikai szolgáltatások
- Térképes keresők
  - Műszaki térkép
  - Fajlagos hőfelhasználások
  - Karbantartások, hibaelhárítások
  - Egyéb műszaki jellemzők



*Naprakész kommunikáció*

# Új E-Ügyfélszolgálat

- Megújult szolgáltatás a honlaphoz igazodó dizájnnal
- Teljes körű átjárhatóság az ügyfelek kiszolgáló rendszerek között (honlap, e-számla, hírlevél, időpontfoglalás személyes ügyfélszolgálatra)
- Kibővített funkciók az ügyfelek részére
  - Személyes adatok
  - Folyószámla adatok
  - Online számla kiegyenlítés
  - Online nyomtatványok
- e-mail alapú ügyféltájékoztató (tesztelés, bevezetés alatt)



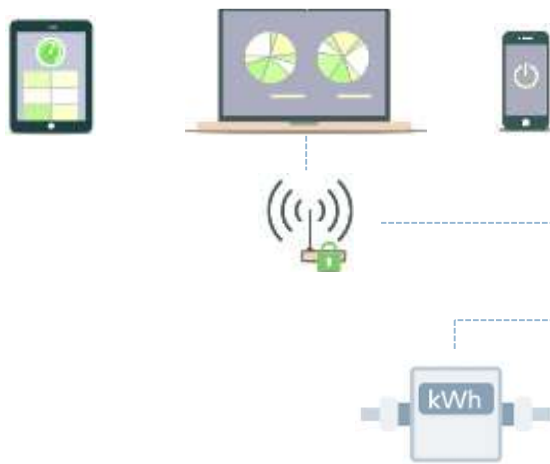
The screenshot shows the PÉTÁV E-Ügyfélszolgálat web interface. At the top, there is a navigation bar with the PÉTÁV logo and a user profile icon. Below the navigation bar, there are five main service buttons: E-ÜGYFÉLSZOLGÁLAT, IDŐPONTFoglalás ÜGYVITELÉSE, E-SZÁMLA, KAPCSOLAT, and FELIRATKOZÁS HÍRLEVÉLBE. The main content area is divided into two columns. The left column lists various services and actions, such as 'MÉRŐ LEOLVASÁSI ADATOK', 'SZEMÉLYES ADATOK MEGTEKINTÉSE, MÓDOSÍTÁSA, ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE', 'MELEG-VÍZ ELŐLEG MEGTEKINTÉSE, MÓDOSÍTÁSA', 'SZÁMLAMÁSOLAT IGÉNYLÉS', 'TARTÓZÁSMENTESSÉGRŐL SZÓLÓ IGAZOLÁS', 'FOLYÓSZÁMLA INFORMÁCIÓK', 'SZÁMLAFIZETÉS', 'ADATOK MÓDOSÍTÁSA', 'ADATOK ZÁROLÁSA', 'LETÖLTETHető NYOMTATVÁNYOK', and 'FELIRATKOZÁS HÍRLEVÉLBE'. The right column shows a user profile for 'Baranyai Géza' with an automatic logout notice at 14:44. Below this, there is a green banner with the text 'Üdvözöljük a PÉTÁV Kft. E-Ügyfélszolgálatán!' and a 'Sikeres bejelentkezést!' message. The interface also lists 'Regisztrációval elérhető szolgáltatásaink' and 'Regisztráció nélkül is elérhető szolgáltatásaink'.

*Kényelmesen, otthonról*

# Okos otthon rendszerek

A PÉTÁV Kft. az okos mérést a használati melegvíz és a hőmennyiségmérők területén már több társasház esetében, egyre szélesebb körben alkalmazza.

## Fogyasztási adatok nyomonkövetése



## Mért adatok távkiolvasása



Az okos mérés (smart metering) támogatja az energiatakarékosságot azáltal, hogy tudatos energiafogyasztásra ösztönzi a felhasználókat



Okos mérés + Okos szabályozás

*Haladni kell!*

# Mintaház II. - alapgondolat

A távhő imázsának fejlesztése, valamint a szolgáltatás versenyképességének erősödése érdekében szükség van egy **demonstrációs mintaépület** megvalósítására.

Távhős  
okos otthon  
mintaépület projekt  
célja

- XXI. századi, hatékony távhőellátási rendszer kialakítása
- Energiahatékony, okos épület hőellátása
- Referencia épület létrehozása
- Távhőszolgáltatás előnyeinek társadalmasítása
- Működési tapasztalatok begyűjtése, feldolgozása
- Rendszer továbbfejlesztése



**A korszerű távhő egy versenyképes alternatíva**

*Cél és üzenet*

# Mintaház II. – a projekt

Az országos szinten **egyedülállónak** minősülő okosépület mintaprojektet a PÉTÁV Kft. egy belvárosban tervezett, új építésű társasházban valósítja meg.

## □ Mintaprojekt főbb jellemzői:

- Harmonia Residence (Pécs, Szabadság u. 23.)
- 24 db 50-90 m<sup>2</sup> alapterületű lakás, 4 db egyéb célú helyiség
- Átadás 2020. II. – III. negyedévében
- Megújuló alapú, hatékony távhőszolgáltatás
- Energia-hatékony padlófűtési rendszer
- Multi split klímás hűtési rendszer
- Okosmérés a használati melegvíz és a hőmennyiségmérők területén
- Okos fűtés-hűtés smart home rendszer megvalósításával
- Modulárisan bővíthető smart home rendszer



*Az üzenet testet ölt*

# Mintaház II. – műszaki tartalom

A társasház vezeték nélküli okos otthon rendszerei biztosítják a **24 lakás** fűtési és hűtési rendszereinek automatizálhatóságát és távvezérelhetőségét (internet kapcsolat esetén), emellett rugalmasan bővíthetők további smart funkciókkal.



Tervezett alapfelszereltség

## Okos fűtés

- Padlófűtés és törölközőszárító radiátor automatizált, távvezérelt működtetése

## Okos otthon rendszer (bővíthető)

- Rendszerbe integrált eszközök központi összehangolt, energiatakarékos irányítása

## Okos hűtés

- Split klíma automatizált, távvezérelt működtetése

## Okos mérés

- Távkiolvasásra, fogyasztói nyomon-követésre alkalmas használati melegvíz- és hőmennyiségmérő



Távrolról vezérelhető

*Magas műszaki tartalom*

# Hogyan tovább?



A modern, kényelmes, megfizethető, környezetbarát távhő népszerűsítése



Iránymutatás a távhő rendszer tovább fejlesztésében



Referencia projektek ismertetése



A távhővel ellátott épületek számának növelése



A lokális levegővédelmi célok elérése



**Az ügyfélélmény növelése**

*Cél az egyértelmű növekedés*

**KÖSZÖNÖM MEGTISZTELŐ FIGYELMÜKET!**