



A behajtási hozzájárulás megvásárlásával, a parkolási díj megfizetésével hozzájárul a főváros közlekedésfejlesztéséhez.

PARKING KFT.

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA 2011. III. NEGYEDÉVES VEVŐELÉGEDETTSÉGI VIZSGÁLATA

BEHAJTÁSI ÉS BEHAJTÁSI-VÁRAKOZÁSI HOZZÁJÁRULÁSOK KIADÁSA

A monitoring jellegű ügyfél-elégedettségi felmérés önkitöltéses adatfelvétellel folyik, összhangban az MSZ EN ISO 9001:2009 minőségirányítási szabvány által kidolgozott EU-08 eljárási utasítással.

1. kérdés: „Milyennek találta a cégünkkel való kapcsolatfelvételt, kapcsolattartást a szolgáltatás időtartama alatt? (telefon, e-mail, fax)”

Kategória	nehézkés, problémás	átlagos	könnyed, gördülékeny
Válaszok	0 fő	0 fő	9 fő

Az ügyfélszolgálaton kialakított call center jelentős javulást hozott az ügyfelekkel történő kapcsolattartásban. A call center statisztikából kimutatható, hogy nem minden kérdés vagy megkeresés igényli feltétlenül a kollégák személyes kapcsolását, az IVR menürendszer alkalmas arra, hogy a feltett kérdésekre már a rendszeren belül választ kapjanak a betelefonálók.

2. kérdés: „Mennyire volt megelégedve munkatársaink felkészültségével, szolgálatkészségével? (1-től 5-ig terjedő skálán értékelve)

Érték	1	2	3	4	5
Válaszok	0 fő	0 fő	0 fő	1 fő	8 fő

Az eredmények alapján elmondható, hogy az ügyfelek nagyon elégedettek munkatársaink felkészültségével és szolgálatkészségével.



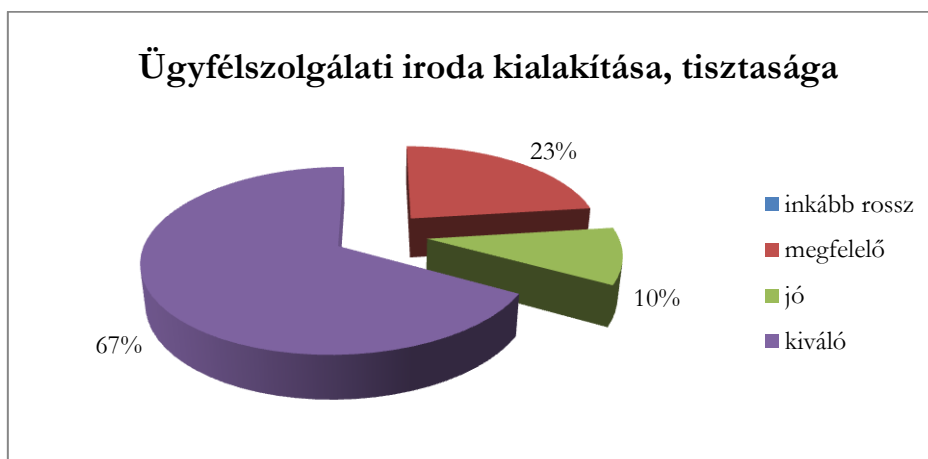
A behajtási hozzájárulás megvásárlásával, a parkolási díj megfizetésével hozzájárul a főváros közlekedésfejlesztéséhez.

PARKING KFT.

3. kérdés: „Hogyan értékeli az ügyfélszolgálati iroda kialakítását és tisztaságát?”

Kategória	nem megfelelő	megfelelő	jó	kiváló
Válaszok	0 fő	2 fő	1 fő	6 fő

A kérdést 2011. I. és II. negyedében is szerepeltettük a kérdőívünkön, azonban az értékelési skálát időközben megváltoztattuk. Az összehasonlíthatóság érdekében egységes rendszerbe foglaltuk az eredményeket. A válaszadók túlnyomó többsége (77%) a jó vagy a kiváló kategóriát választotta.



5. kérdés: „Az ügyfélszolgálattal történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás során milyen minőségű szolgáltatás biztosított?”

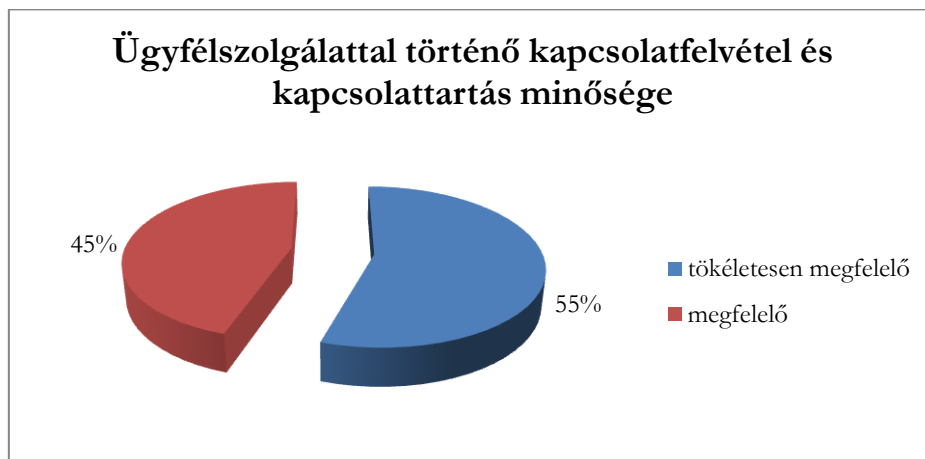
Kategória	tökéletesen megfelelő	megfelelő	átlagos (kielégítő)	részben megfelelő	egyáltalán nem megfelelő
Válaszok	5 fő	4 fő	0 fő	0 fő	0 fő

A válaszadók 45%-a szerint a kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás során nyújtott szolgáltatások megfelelőek, 55%-uk szerint tökéletesen megfeleltek az elvárásaiknak.



A behajtási hozzájárulás megvásárlásával, a parkolási díj megfizetésével hozzájárul a főváros közlekedésfejlesztéséhez.

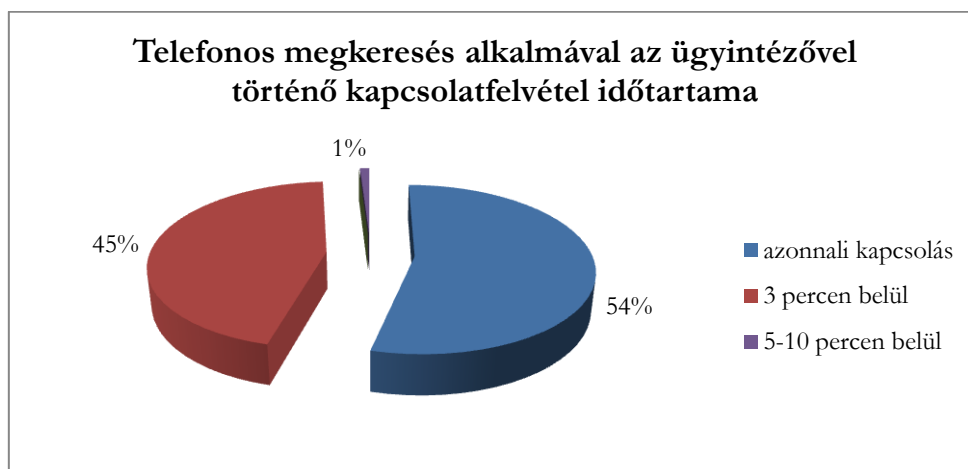
PARKING KFT.



6. kérdés: „A telefonos megkeresés alkalmával, mennyi időt kellett várnia, hogy beszélhessen az ügyintézővel?”

Kategória	Azonnali kapcsolat	3 percen belül	3-5 percen belül	5-10 percen belül	Több mint 10 perc	Egyáltalán nem sikerült
Válaszok	3 fő	5 fő	0 fő	1 fő	0 fő	0 fő

A válaszadók legnagyobb arányban (54%) az „azonnali kapcsolást” jelölték meg. A diagramból látható, hogy az esetek 45%-ában három percen belül sikerült kapcsolatba lépni az ügyfélszolgálattal.





A behajtási hozzájárulás megvásárlásával, a parkolási díj megfizetésével hozzájárul a főváros közlekedésfejlesztéséhez.

PARKING KFT.

A 7 és a 8. kérdés arra vonatkozott, hogy a hozzájárulások kiadása megtörtén-e a rendeletben előírt határidőn belül.

Kategória	1 munkanapon belül	2 munkanapon belül	3 munkanapon belül	4 munkanapon belül	További egyeztetés szükséges
Össztömeg korlátozott területre történő behajtás	0 fő	6 fő	0 fő	0 fő	0 fő
Védett övezetbe történő behajtás	0 fő	2 fő	0 fő	1 fő	0 fő

A 80/2008 (XII.30.) Főv. Kgy. rendelet szerint hiánytalan kérelem alapján a védett övezetbe érvényes behajtási hozzájárulást 4 munkanapon, az össztömeg korlátozott övezetekbe érvényes behajtási hozzájárulást 2 munkanapon belül kell kiadni, illetve elbírálni. A fenti táblázatból kiderül, hogy a rendeleti előírásnak megfelelően zajlott a kérelmezési és kiadási folyamat.

9. kérdés: „Kérem, értékelje a válaszokat annak alapján, amit a szolgáltatásnyújtás során az ügyfélszolgálati munkatárs hozzáállásával kapcsolatban tapasztalt. (1-től 5-ig értékeljen oly módon, hogy az 5= nagyon jellemző, az 1= egyáltalán nem jellemző.)”

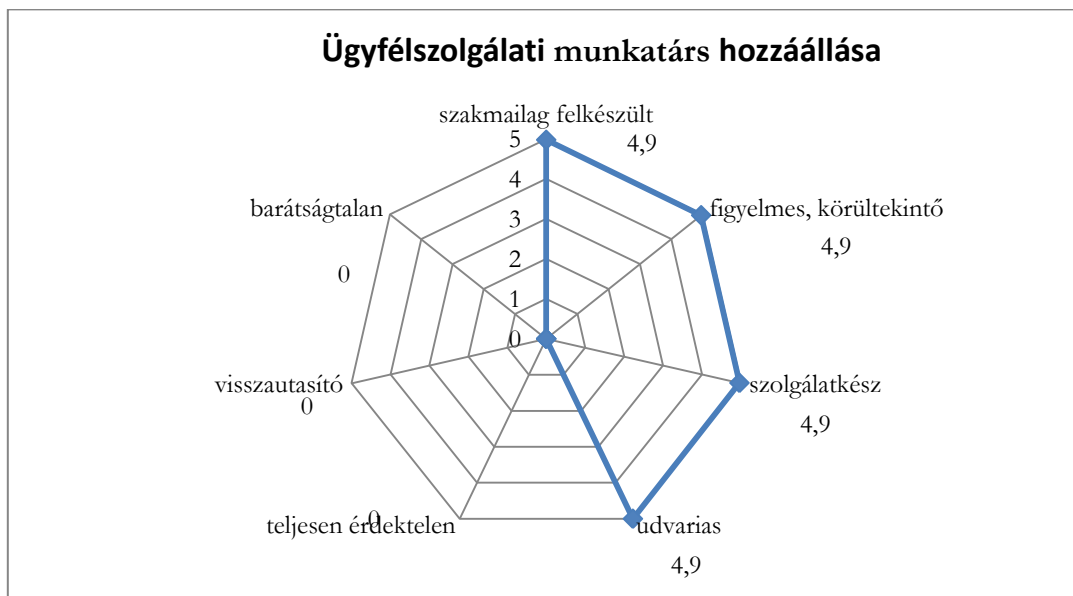
Kategória	1	2	3	4	5
Szakmailag felkészült	0 fő	0 fő	0 fő	1 fő	8 fő
Figyelmes, körültekintő	0 fő	0 fő	0 fő	1 fő	8 fő
Szolgálatkész	0 fő	0 fő	0 fő	1 fő	8 fő
Udvarias	0 fő	0 fő	0 fő	0 fő	9 fő

Az ügyfélszolgálati munkatársak megítélése kimagaslóan jó, csak középérték feletti eredmények fordulnak elő.



A behajtási hozzájárulás megvásárlásával, a parkolási díj megfizetésével hozzájárul a főváros közlekedésfejlesztéséhez.

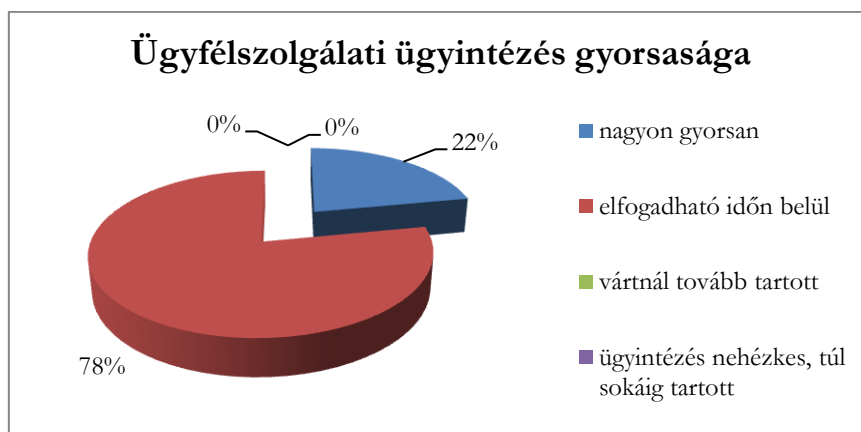
PARKING KFT.



10. kérdés: „Mennyi idő alatt végzett az ügyfélszolgálati irodában az ügyintézésel?”

Kategória	Nagyon gyorsan	Elfogadható időn belül	Várnál tovább tartott	Az ügyintézés nehézkes, túl sokáig tartott
Válaszok	2 fő	7 fő	0 fő	0 fő

Valamennyi válaszadó az elvárásának megfelelő időn belül, 78%-uk számára elfogadható időn belül végzett az ügyintézésel.





A behajtási hozzájárulás megvásárlásával, a parkolási díj megfizetésével hozzájárul a főváros közlekedésfejlesztéséhez.

PARKING KFT.

11. kérdés: „Személyes megkeresés alkalmával sikerült az igényét teljesítenünk?”

Kategória	igen	nem	további egyeztetés szükséges
Válaszok	9 fő	0 fő	0 fő

Már az első megkeresés alkalmával sikerült az ügyfelek behajtási hozzájárulási igényét teljesítenünk. A kerületekkel rugalmasabb a kapcsolattartás, a mátrix rendszerből adódóan azonnal kiszűrhető, javítható, pótolható az igénylés hiányosabb része.

12. kérdés: „Amennyiben a személyes megkeresés ellenére az ügyintézés sikertelen volt, kapott-e megfelelő tájékoztatást?”

Kategória	igen	nem
Válaszok	0 fő	0 fő

Tekintettel arra, hogy az ügyfelek megfelelő tájékoztatást kaptak, ezért a választ nem megjelölő ügyfeleink elégedettnek tekinthetők.

Összefoglalás

A kérdőívet kitöltők 100%-a maximálisan gördülékenynek ítélte meg a kapcsolattartást és kapcsolatfelvételt, illetve 45%-uk szerint a kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás során nyújtott szolgáltatások megfelelőek voltak, 55%-uk elvárásainak tökéletesen megfelelt. Az ügyfélszolgálati iroda kialakítását a válaszadók 77%-a jónak vagy kiválónak találta. Az ügyfélszolgálati munkatársak megítélése kiemelkedően jó, minden kritérium alapján pozitív értékeket kaptak. Az ügyintézés gyorsan és pontosan zajlott. A személyes megkeresések alkalmával már az első találkozáskor sikerült az ügyfelek behajtási hozzájárulási igényét teljesíteni. Az esetek 45 %-ában 3 percen belül sikerült telefonon kapcsolatba lépni az ügyfélszolgálat munkatársával, az azonnali kapcsolat 54%-ot tesz ki. A hozzájárulások kiadása a rendeletben előírt módon és határidőn belül zajlott.

A fentiek alapján megállapítható, hogy a Parking Kft. a behajtási hozzájárulásokkal kapcsolatban végzett ügyfélszolgálati tevékenységet a 2011. év III. negyedévében, a társaság minőségpolitikájának, az ügyfelek elvárásainak, valamint a Közszolgáltatási Keretszerződésben előírt minőségi paramétereknek megfelelően végezte.