

K MELLÉKLET – AZONNALI FELMÉRÉS SORÁN ALKALMAZANDÓ ADATBÁZIS
FORMÁTUMÁNAK MEGHATÁROZÁSA

A Víziközmű-szolgáltatónak az Azonnali Felmérés vonatkozásában, – a felhasználói vélemények gyűjtésére szolgáló automatikus rendszerek adatai alapján – a felhasználók véleményeit az alábbi adattartalmú táblázat útján kell megküldenie.

1. Víziközmű-szolgáltató azonosító

Az „A” oszlopban kötelezően megadandó a MEKH által kiadott határozatazonosító-szám (pl. 5560), 4 karakter hosszúságban.

2. Víziközmű-szolgáltató neve

A „B” oszlopban a Villamos energia egyetemes szolgáltató hivatalos neve opcionálisan megadható legfeljebb 256 karakter hosszúságban.

3. TransactionID

A „C” oszlopban kötelezően megadandóak a következő numerikus azonosítók:

- a személyes ügyfélszolgálat esetében a nyomtatott „ügyfélhívó” cédula azonosítója;
- a telefonos ügyfélszolgálat esetében a telefonhívás azonosítója;
- az elektronikus ügyfélszolgálat esetében az e-mail, vagy az online művelet azonosítója.

4. Helyszín azonosítója

A „D” oszlopban opcionálisan – a Víziközmű-szolgáltató által előre leprogramozott listából – választható módon megadható a személyes, a telefonos vagy a webes ügyfélszolgálat helyszín azonosítója legfeljebb 256 karakter hosszúságban, amennyiben az ügyfélszolgálat nevén kívül van más ügyfélszolgálati azonosító is.

5. Helyszín neve

Az „E” oszlopban listából választható módon kötelezően megadandó a Víziközmű-szolgáltató személyes, telefonos vagy webes ügyfélszolgálatának neve legfeljebb 256 karakter hosszúságban.

6. Helyszín címe

Az „F” oszlopban listából automatikusan hozzárendeli a Víziközmű-szolgáltató személyes, telefonos vagy webes ügyfélszolgálatának címét (irányítószám, város, közterület, házszám) legfeljebb 256 karakter hosszúságban.

7. Number

A „G” oszlopban kötelezően megadandó a numerikus sorszám a következők szerint:

- a személyes ügyfélszolgálat esetében a ticket sorszám / azonosító;
- a telefonos ügyfélszolgálat esetében a hívás sorszám / azonosító;
- az elektronikus ügyfélszolgálat esetében az e-mail sorszám / azonosító.

8. EnterTime

A „H” oszlopban kötelezően megadandó az érkezés időpontja év, hónap, nap, óra, perc, másodperc formátumban. (pl.: 2024.04.10 08:08:08) a következők szerint:

- a személyes ügyfélszolgálat esetében a cédula nyomtatásának időpontja;

K MELLÉKLET – AZONNALI FELMÉRÉS SORÁN ALKALMAZANDÓ ADATBÁZIS
FORMÁTUMÁNAK MEGHATÁROZÁSA

- a telefonos ügyfélszolgálat esetében a telefonhívás beérkezésének időpontja;
- az elektronikus ügyfélszolgálat esetében az e-mail /online kérés beérkezésének időpontja.

9. ServiceName1

Az „I” oszlopban kötelezően megadandó a választott szolgáltatás legfeljebb 256 karakter hosszúságban a következők szerint:

- a személyes ügyfélszolgálat esetében az ügyfél által az ügyfélhívó-menüpontok közül választott ügy(intézés) megnevezése;
- a telefonos ügyfélszolgálat esetében az ügyfél által a telefon menüpontok közül választott ügy(intézés) megnevezése;
- az elektronikus ügyfélszolgálat esetében az ügyfél által az „E-mail – tárgy”-ban megadott vagy az online ügyintézés során általa választott ügy(intézés) megnevezése.

10. ServiceName2

A „J” oszlopban kötelezően megadandó a kiszolgált szolgáltatás legfeljebb 256 karakter hosszúságban, azaz a személyes, a telefonos, illetve az elektronikus ügyfélszolgálat esetében az engedélyes besorolása alapján, az ügyintéző által megnevezett, ténylegesen elvégzett ügy(intézés).

11. StaffName

A „K” oszlopban kötelezően megadandó a személyes, a telefonos, illetve az elektronikus ügyfélszolgálat esetében az ügyintéző azonosítója (amennyiben ilyen nincs, akkor a neve) legfeljebb 256 karakter hosszúságban.

12. WorkstationCode

Az „L” oszlopban kötelezően megadandó numerikus azonosítók a következők szerint:

- a személyes ügyfélszolgálat esetében a pult sorszáma;
- a telefonos ügyfélszolgálat esetében a telefonos munkaállomás azonosítója;
- az elektronikus ügyfélszolgálat esetében a számítógép / munkaállomás azonosítója.

13. StartTime

Az „M” oszlopban kötelezően megadandó a várakozás kezdete a személyes, a telefonos, illetve az elektronikus ügyfélszolgálat esetében év, hónap, nap, óra, perc, másodperc formátumban (pl.: 2024.04.10 08:08:08). A várakozás kezdetének időpontja megegyezik az EnterTime esetében megadott időponttal.

14. NextTime

Az „N” oszlopban kötelezően megadandó a hívás időpontja év, hónap, nap, óra, perc, másodperc formátumban. (pl.: 2024.04.10 09:09:09) a következők szerint:

- a személyes ügyfélszolgálat esetében az az időpont, amikor az ügyintéző a pultjához hívja a felhasználót;
- a telefonos ügyfélszolgálat esetében az az időpont, amikor az operátor fogadja a hívást;
- az elektronikus ügyfélszolgálat esetében az az időpont, amikor az ügyintéző megkezdí az ügy feldolgozását.

15. EndTime

Az „O” oszlopban kötelezően megadandó a lezárás időpontja év, hónap, nap, óra, perc, másodperc formátumban. (pl.: 2024.04.10 10:10:10) a következők szerint:

- a személyes ügyfélszolgálat esetében az ügyintézés befejezésének időpontja;
- a telefonos ügyfélszolgálat esetében az ügyintézés befejezésének időpontja;
- az elektronikus ügyfélszolgálat esetében a válasz megküldésének időpontja.

16. TabletXtime és TabletX

A „P” – „AK” oszlopokban kötelezően megadandóak a személyes ügyfélszolgálaton elhelyezett tableten megjelenő, „D” melléklet szerinti, időben változó kérdések megválaszolásának időpontja, illetve az adott válasz értéke:

- „*TabletXtime*”, azaz az elégedettséggel kapcsolatos kérdés megválaszolásának időpontja év, hónap, nap, óra, perc, másodperc formátumban (pl.: 2024.04.10 10:10:20);
- „*TabletX*”, azaz az elégedettséggel kapcsolatos kérdés értékelése 0-9 közötti pontszámmal jelölve.

17. TelXtime és TelX

Az „AL” – „BA” oszlopokban kötelezően megadandóak a telefonos ügyfélkapcsolat végén feltett, „D” melléklet szerinti, időben változó kérdések megválaszolásának időpontja, illetve az adott válasz értéke:

- „*TelXtime*”, azaz az elégedettséggel kapcsolatos kérdés megválaszolásának időpontja év, hónap, nap, óra, perc, másodperc formátumban (pl.: 2024.04.10 10:10:20);
- „*TelX*”, azaz az elégedettséggel kapcsolatos kérdés értékelése 0-9 közötti pontszámmal jelölve.

18. MailXtime és MailX

A „BB” – „BK” oszlopokban kötelezően megadandóak az e-mailes ügyfélkapcsolat végén feltett, „D” melléklet szerinti, időben változó kérdések megválaszolásának időpontja, illetve az adott válasz értéke:

- „*MailXtime*”, azaz az elégedettséggel kapcsolatos kérdés megválaszolásának időpontja év, hónap, nap, óra, perc, másodperc formátumban (pl.: 2024.04.10 10:10:20);
- „*MailX*”, azaz az elégedettséggel kapcsolatos kérdés értékelése 0-9 közötti pontszámmal jelölve.

19. OnLineXtime és OnLineX

A „BL” – „BU” oszlopokban kötelezően megadandóak az online ügyfélkapcsolat végén feltett, „D” melléklet szerinti, időben változó kérdések megválaszolásának időpontja, illetve az adott válasz értéke:

- „*OnLineXtime*”, azaz az elégedettséggel kapcsolatos kérdés megválaszolásának időpontja év, hónap, nap, óra, perc, másodperc formátumban (pl.: 2024.04.10 10:10:20);
- „*OnLineX*”, azaz az elégedettséggel kapcsolatos kérdés értékelése 0-9 közötti pontszámmal jelölve.

K MELLÉKLET – AZONNALI FELMÉRÉS SORÁN ALKALMAZANDÓ ADATBÁZIS
FORMÁTUMÁNAK MEGHATÁROZÁSA

A 16., 17., 18. és 19 pontok vonatkozásában az „X” a D mellékben szereplő kérdés sorszámát jelöli.

Egy felhasználói megkereséshez csak egy kitöltött „TabletXtime / TabletX” vagy „TelXtime / TelX” vagy „MailXtime / MailX” vagy „OnLineXtime / OnLineX” mezőpár tartozhat.

A fentiek szerint megszerkesztett mintatáblázatot a Hivatal Excel *.xlsx kiterjesztésű fájlban juttatja el a Víziközmű-szolgáltatóhoz.

A táblázat mezőinek elnevezésében, sorrendjében, tartalmi követelményeiben nem megengedett a módosítás.