



Izvješće o kvaliteti opskrbe plinom za 2014.g.

Sukladno članku 43. stavak 3 i 4 Općih uvjeta opskrbe plinom (NN 158/13), Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o. objavljuje *Godišnje izvješće o kvaliteti opskrbe plinom za 2014.g.*

1. Opis sustava za praćenje kvalitete opskrbe plinom

(A) Komunikacija s kupcima prirodnog plina

Prema stanju na dan **31.12.2014.g.**, s obzirom na broj obračunskih mjernih mesta, Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o. sveukupno opskrbljuje prirodnim plinom **290.752 kupca**, od toga **268.659** kupaca iz kategorije **javna usluga opskrbe** plinom (Kućanstva) i **22.093** kupaca koji ne spadaju u kategoriju javne usluge opskrbe plinom (Poduzetništvo). Komunikacija s kupcima vezano za njihove **upite i prigovore** ostvaruje se putem različitih komunikacijskih kanala u nekoliko organizacijskih jedinica:

- Telefon i fax-servis** – U svim organizacijskim jedinicama Gradske plinare Zagreb – Opskrba d.o.o. osigurane su IP telefonske linije za kontakte s kupcima prirodnog plina na koje isti mogu dobiti informacije za bilo koji upit vezano za opskrbu prirodnim plinom. Glavni javno dostupni telefonski broj koji je na dispoziciji kupcima plina svaki radni dan od **7,30 - 15,30** je telefon **Pozivnog centra GPZ-Opskrbe** (Odjel za odnose s kupcima plina) **01/6184-601** na kojem je osigurano 10 paralelnih telefonskih kanala putem kojih kupci akontacijskog sustava obračuna plina (kategorija javne usluge opskrbe prirodnim plinom – Kućanstva) mogu razgovarati s 3 operatera vezano za reklamacije računa, izmjene matičnih podataka kupaca plina, promjenu vlasništva, ugovore o opskrbi plinom i sl. Kontakt telefoni za kategoriju kupaca koji ne spadaju u javnu uslugu opskrbe plinom (Poduzetništvo) su **01/6437-489**, **01/6437-437** i **01/6437-438**. Za informacije o opomenama pred isključenje predviđeni su telefonski brojevi **01/6439-397** i **01/6439-398**.
- Elektronička pošta** (e-mail) – GPZ-Opskrba osigurala je 11 korporativnih e-mail adresa za zaprimanje različitih upita, reklamacija i prigovora od strane kupaca različitih kategorija (popis namjenskih korporativnih e-mail adresa: <http://www.gpz-opskrba.hr/default.aspx?id=95>). Radnici Odjela za odnose s kupcima i drugih stručnih službi odgovaraju na zaprimljene upite kupaca u roku 1-2 dana kod jednostavnijih upita i do 8 dana kod složenijih upita. U 2014.g. zaprimljeno je ukupno **25.256** upita kupaca putem svih namjenskih korporativnih e-mail adresa. Ukupno je odgovoren je na **17.249** upita e-mail-om. Razlika se odnosi na e-mail-ove koji nisu imali karakter upita već se radilo o obavijestima kupaca o stanju plinomjera ili e-mail-ovima promidžbenog karaktera. Također, u 2014.g. ukupno je zaprimljeno i odgovoren i na **3.962** upita kupaca upućenih na e-mail web.informacije@gpz-opskrba.hr vezano za informacije i pomoć oko korištenja web i mobilne aplikacije MOJ RAČUN ili vezano za sadržaj web stranica GPZ-Opskrbe.
- Web stranice Gradske plinare Zagreb – Opskrbe** (<http://www.gpz-opskrba.hr>) – Na službenim Internet stranicama tvrtke objavljene su opće informacije o našem trgovačkom društvu,

informacije o prirodnom plinu kao energentu, cijeni prirodnog plina, cijenama nestandardnih usluga, objavljene su univerzalne brošure o efikasnom i sigurnom korištenju prirodnog plina, informacije o kvaliteti prirodnog plina, godišnji plan dostave računa za kućanstva, popis zakonske i pod-zakonske regulative u Republici Hrvatskoj u domeni energetike i plinskog gospodarstva, informacije o provedenim postupcima javne nabave i osnovne informacije o uslugama operatora distribucijskih sustava s linkovima na njihove web stranice. Omogućeno je kupcima prirodnog plina *on-lina* dostava podataka o OIB-u, reklamacijama i prigovorima, dostava stanja plinomjera i informativni izračun troškova potrošnje plina. Na web stranicama omogućeno je i preuzimanje tipskih ugovora i obrazaca koji se svakodnevno ažuriraju i usklađuju s važećom zakonskom regulativom. Ponudili smo i ankete za kupce plina putem kojih dobivamo povratne informacije o zadovoljstvu kupaca i njihovom mišljenju o kvaliteti naših usluga. Na web stranicama nalaze se i kontakti, razna poslovna i ostala izvješća Društva koja smo sukladno zakonskim obvezama dužni objavljivati na našim web stranicama.

4. **Besplatna web i mobilna aplikacija MOJ RAČUN** (<https://mojracun.gpz-opskrba.hr>; <https://play.google.com/store/apps/details?id=hr.globaldizajn.mojracun&hl=en>; <https://itunes.apple.com/hr/app/mpj-racun/id949106209?mt=8>) – U 2014.g. nastavili smo s nadogradnjom i poboljšanjem postojećih i uvodenjem novih funkcionalnosti besplatne web aplikacije za kupce prirodnog plina MOJ RAČUN koja se kontinuirano prilagođava željama naših kupaca. Usluga MOJ RAČUN omogućava registriranim korisnicima, kupcima prirodnog plina, uvid i preuzimanje svih ispostavljenih računa od 2009.g. do danas, pregled prometa vezano za zaduženja i uplate kupaca prema zadnjem obračunu i akontacijskim ratama, pregled podataka o očitanjima i stanjima brojila, dostavu računa putem e-mail-a, podnošenje *on-line* upita korisnika vezano za uslugu MOJ RAČUN i sadržaj web stranica GPZ-Opskrbe i informativni izračun troškova potrošnje prirodnog plina. Od prosinca 2014.g. u produkciju je puštena i verzija mobilne aplikacije za iOS i Android operativne sustave za pametne telefone i tablete. U 2015.g. u planu je i produkcija verzije na Microsoft Mobile OS i uvođenje dvije nove funkcionalnosti: dostava očitanja plinomjera od strane kupaca prirodnog plina i mogućnost plaćanja računa za prirodni plin putem debitnih i kreditnih kartica putem Interneta.

Na besplatnu web uslugu MOJ RAČUN trenutno je ukupno registrirano **27.230** web korisnika, vlasnika **33.385** računa za prirodni plin. Slanje računa e-mail-om trenutno je odabralo **3.537** kupaca.

5. **Centar za potrošače GPZ-Opskrbe** u Radničkoj cesti 1 u Zagrebu, **Centar za korisnike Zagrebačkog holdinga** u Ulici grada Vukovara 41 i **Šalter reklamacija i blagajna Elektrometal d.d.** u ulici Ferde Rusana 21 u Bjelovaru – Kupcima prirodnog plina omogućeno je plaćanje računa bez plaćanja naknade u **Centru za potrošače GPZ-Opskrbe** gdje su osigurana 4 šaltera blagajne za mogućnost uplata računa i akontacijskih rata, 5 šalterskih mesta za reklamacije računa i akontacijskih rata i šalter pisarnice GPZ-Opskrbe na kojem kupci prirodnog plina mogu predati zahtjeve za promjenu vlasništva nekretnine, zahtjeve za sklapanjem ili raskid ugovora o opskrbi plinom, zahtjeve za prekid isporuke plina, zahtjeve za izvanredno očitanje plina, pritužbe na usluge GPZ-Opskrbe, reklamacije računa za plin i ostale pisane dokumente.

Također, u **Centru za korisnike Zagrebačkog Holdinga** u Ulici grada Vukovara 41 u Zagrebu moguće je izvršiti plaćanje računa za prirodni plin bez naknade, predati zahtjev za reklamaciju

računa za plin, predati prigovor kupca na uslugu opskrbe plinom kao i ostale dokumente upućene od strane postojećih ili potencijalnih kupaca.

Za sve kupce prirodnog plina na području grada **Bjelovara i 9 susjednih općina**, u suradnji s operatorom distribucijskog sustava tvrtkom Elektrometal d.d., u ulici Ferde Rusana 21 u Bjelovaru otvoren je šalter reklamacija i šalter blagajne na kojem kupci prirodnog plina s tog područja mogu bez naknade izvršiti uplatu računa za prirodni plin, izvršiti reklamaciju računa ili uputiti prigovor na uslugu opskrbe plinom.

6. **Pozivni centar GPZ-Opskrbe (Odjel za odnose s kupcima)** – Pozivni centar GPZ-Opskrbe započeo je s radom 02.01.2012. godine i nastavio u 2013. i 2014.g. s ciljem poboljšanja i unapređenja komunikacije s kupcima prirodnog plina. U Odjel za odnose s kupcima svakodnevno se zaprimaju različiti upiti kupaca plina putem telefona **01-6184-601** ili e-mail-a **opskrba@gpz-opskrba.hr**, a od prosinca 2012.g., zahvaljujući novoj iPBX telefonskoj centrali, zaprimaju se i reklamacije kupaca na ispostavljene račune i akontacijske rate. Svi pozivi kupaca snimaju se na digitalni medij kako bi se poboljšala kvaliteta komunikacije, na što su kupci upozorenji prilikom uspostave poziva. U 2014. godini ukupno je upućeno **109.731** poziva od strane kupaca, a preuzeto je **66.263** poziva.

Vezano uz upite kupaca, **33,88 %** upita odnosilo se na stanje računa, **16,94% na dostavu stanja plinomjera**, **14,82 %** odnosilo se na upit za dostavu računa, **4,45% upita na cijenu plina i 4,27 %** na reklamaciju obračuna potrošnje plina. Informativni izračun zaduženja tražilo je **4,25 %** kupaca.

(B) Reklamacije i prigovori kupaca prirodnog plina

Reklamacije i prigovori kupaca prirodnog plina zaprimaju se pismenim putem, putem fax-servisa, elektroničke pošte, telefonskim putem i direktno u Centru za potrošače GPZ-Opskrbe u Radničkoj cesti 1, u Centru za korisnike Zagrebačkog Holdinga u Ulici Grada Vukovara 41 i u Elektrometal d.d. u ulici Ferde Rusana u Bjelovaru. U 2014.g. ukupno je zaprimljeno i obrađeno **188.445** zahtjeva, od čega je **83.188** primljenih stranaka na šalterima:

- **47.616** izdanih „trećih“ rata (plaćanje plina po potrošnji),
- **33.235** ispravljenih obračuna plina,
- **2.302** korekcija akontacijskih rata,
- **2.323** ispravaka i knjiženja faktura,
- **2.804** zahtjeva za obročnom otplatom duga,
- **6.180** pisanih odgovora kupcima plina.

Reklamacije kupaca plina rješavaju se i u sklopu II. stupanjskog postupka putem **Povjerenstva za reklamacije potrošača** koje je organizirano na nivou grupe Zagrebački holding. U 2014.g. ukupno je evidentirano 7 reklamacija koje su upućene prema Povjerenstvu za reklamacije ZGH-a. Sve reklamacije odbačene su kao neosnovane.

(C) Kvaliteta prirodnog plina

Sukladno Općim uvjetima opskrbe plinom članak 37. stavak 3 (NN 158/13) i Mrežnim pravilima transportnog sustava (PLINACRO 12/14), operator transportnog sustava tvrtka Plinacro d.o.o. osigurava korisniku sustava i krajnjem kupcu standard kvalitete prirodnog plina i na svojim službenim Internet stranicama <http://www.plinacro.hr/default.aspx?id=106> objavljuje izvještaje o kvaliteti prirodnog plina za sve specifične točke na plinskom transportnom sustavu u RH koji se odnose i na sve ulaze u plinske Izvješće o kvaliteti opskrbe plinom za 2014.g.

distribucijske sustave u RH, usklađene s Općim uvjetima opskrbe plinom (NN 158/13), Prilog 2., Tablica 3. Standard kvalitete plina.

(D) Edukacija kupaca prirodnog plina

Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o. objavila je brošuru za kupce prirodnog plina kategorije javne usluge opskrbe plinom (Kućanstvo) koja se nalazi na našim web stranicama <http://www.gpz-opskrba.hr/katalog/default.html> i za kupce koji ne spadaju u javnu uslugu opskrbe plinom (Poduzetništvo) <http://www.gpz-opskrba.hr/katalog2/default.html> u kojima su navedene upute i informacije o učinkovitom i sigurnom korištenju prirodnog plina kao energenta. Osim brošura na našim web stranicama, iste se su dostavljene svim kupcima prirodnog plina putem pošte uz ispostavljene obračune i akontacijske rate.

U tijeku 2014.g. kupci prirodnog plina informirani su i o svim važnijim događanjima po pitanju prirodnog plina kroz rubriku ***Novosti i obavijesti*** koja se nalazi na naslovniči naše web stranice gdje kontinuirano obavještavamo sve kupce plina o svim promjenama zakonske regulative u domeni energetike i prirodnog plina, promjenama cijene prirodnog plina i svim ostalim korisnim informacijama vezanim za opskrbu prirodnim plinom.

(E) Sigurnost opskrbe prirodnim plinom

Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o. osigurala je dovoljne količine prirodnog plina za sve kupce javne usluge opskrbe prirodnim plinom i zajamčene opskrbe (kategorija Kućanstva) kao i za kupce iz kategorije Poduzetništvo. U 2014.g. kupcima je ukupno isporučeno **363.956.070 Sm3** prirodnog plina, od toga **243.599.391 Sm3** (67%) kupcima javne usluge opskrbe plinom i **120.356.679 Sm3** (33%) kupcima koji ne spadaju u javnu uslugu opskrbe plinom.

(F) Sustav upravljanja kvalitetom prema smjernicama norme ISO 9001:2008

Tijekom 2013. godine, Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o. implementirala je Sustav upravljanja kvalitetom prema zahtjevima norme ISO 9001:2008 što je i potvrđeno 6.11.2013. godine dobivanjem certifikata od strane certifikacijske kuće SGS Adriatica d.o.o. U drugoj polovici 2014. godine, izvršen je nadzorni *audit* u našem Društvu od strane navedene certifikacijske tvrtke i tom prilikom nije pronađena niti jedna nesukladnost. Uvođenjem Sustava upravljanja kvalitetom u domeni opskrbe prirodnim plinom želimo dokazati našu sposobnost uspješnog upravljanja vlastitim poslovnim procesima te osigurati trajnu kvalitetu usluga koje pružamo. Vjerujemo da će implementacija ovog Sustava doprinijeti održanju i poboljšanju kvalitete naših usluga i da će dodatno potvrditi dosadašnje povjerenje naših kupaca.

31.03.2014.g. Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o. dobila je i **Potvrdu o akreditaciji** Hrvatske akreditacijske agencije (HAA) u trajanju od 5 godina kojom se utvrđuje da je Odjel inspekcije Gradske plinare Zagreb – Opskrbe sposobljen za poslove inspekcije plinomjera prema zahtjevu norme HRN EN ISO/IEC 17020:2005.

2. Opis samostalno provedenih mjera za povećanje kvalitete opskrbe plinom

Uvođenjem Sustava upravljanja kvalitetom ISO 9001:2008 u Gradsku plinaru Zagreb – Opskrba d.o.o. započelo se s praćenjem zadovoljstva kupaca i korisnika naših usluga. Tako se od početka kolovoza 2014.g. na naslovniči naše web stranice nalazi anketa koju mogu ispuniti svi naši kupci i korisnici naših usluga. Pritom ocjena 1 znači „nismo zadovoljni“, ocjena 2 „zadovoljni smo“ i ocjena 3 „iznimno smo zadovoljni“. Najveći postotak nezadovoljnih (ocjena 1) odnosi se na cijenu plina – 50%, 31% odnosilo se na pravovremenost dostave naših računa za plin, 19% je nezadovoljno našom kvalitetom usluga općenito, kao i brzinom rješavanja zahtjeva, prigovora i reklamacija, te dostupnošću informacija o našim uslugama. 12% anketiranih nezadovoljno je ljubaznošću naših radnika. S obzirom da je dosadašnji broj ispunjenih anketa relativno mali u odnosu na broj naših kupaca, u budućnosti će se, s povećanjem broja anketiranih, poduzimati odgovarajuće aktivnosti kako bi se još više poboljšalo zadovoljstvo naših kupaca.

U suradnji s našim vlasnikom, tvrtkom Zagrebački holding d.o.o., pokrenut je projekt izrade i implementacije novog poslovno-informatičkog *Sustava za podršku procesu obračuna i naplate prirodnog plina FAROS* koji uključuje podršku za sve kupce prirodnog plina bez obzira na distributivno područje na kojem se nalazi kupac, tarifni model ili vrstu kupca s obzirom na javnu uslugu opskrbe plinom ili ne. Isti je uspješno implementiran i završen u srpnju 2014.g.

Koncem 2014. g., radi podizanja nivoa sigurnosti poslovanja i kvalitete informatičke podrške poslovnim procesima GPZ-Opskrbe, smanjenja troškova ICT-a na nivou Društva i cijele Grupe, napravljena je migracija svih ICT korisnika i servisa, aplikacija i poslovnih podataka GPZ-Opskrbe na jedinstveni podatkovni centar Zagrebačkog holdinga na Autobusnom kolodvoru.

Također, koncem 2014.g. web aplikacija MOJ RAČUN pojačana je s verzijom za mobilne uređaja na iOS i Android operativnim sustavima, a uvedena je i nova funkcionalnost *Informativni izračun troškova potrošnje plina* pomoću kojeg kupci mogu na osnovu samo-očitanja plinomjera koncem svakog mjeseca izračunati informativne troškove prirodnog plina koji prema svojoj kalkulaciji približno točno odgovaraju stvarnoj potrošnji plina, tj. puno točnije od procjena akontacijskih rata.

U kolovozu 2014.g. preuzet je od GPZ (ODS-a) i nadograđen sustav za dojavu stanja plinomjera putem govornog automata (IVR usluga) i putem web-a. Sva zaprimljena stanja od strane kupaca plina od 25. u prethodnom mjesecu do 05. u mjesecu izrade obračuna uzimaju se u obzir u izračunu umjesto procjena stanja obračuna ili akontacijskih rata te se na taj način podiže kvaliteta točnosti obračuna i naplate prirodnog plina prema kupcima (kupci plate točno plina plina koliko su potrošili). Tako je tijekom 2014.g. putem govornog automata javljeno **28.283** stanja plinomjera, a putem web-a **73.026** stanja, približno 8-10% od ukupnog broja potrebnih očitanja plina.

3. Prijedlog mjera za poboljšanje kvalitete opskrbe plinom

Za realizaciju poslovnih ciljeva i osiguranje konkurentnosti na tržištu u smislu pružanja kvalitetnije usluge opskrbe plinom, nužno je ulaganje u postojeći ICT sustav podrške poslovnim procesima i implementacija novih ICT sustava. Sukladno tome, GPZ-Opskrba planira u 2015. i 2016.g. slijedeću nadogradnju postojećih i implementaciju novih ICT sustava radi poboljšanja poslovnih procesa i komunikacije s kupcima prirodnog plina:

3.1. Izrada mobilne aplikacije MOJ RAČUN za MS Windows Mobile operativni sustav, implementacija funkcionalnosti dojave stanja plinomjera u mobilnim inačicama usluge MOJ RAČUN i mogućnost plaćanja plina debitnim i kreditnim karticama putem web i mobilne aplikacije MOJ RAČUN

U 2015.g. planirana je izrada verzije mobilne aplikacije MOJ RAČUN za MS Windows Mobile operativni sustav za pametne telefone i tablete. Personalizirani pristup ovoj usluzi omogućiti će svakom kupcu, korisniku ovog sustava, dobivanje detaljnih i točnih informacija o potrošnji plina, stanju duga, pregledu stanja računa, informativni izračun troškova potrošnje plina i lakšu komunikaciju s djelatnicima informatičke podrške GPZ-Opskrbe. Početak projekta planiran je za 1. kvartal 2015.g., a završetak za 2. kvartal 2015.g. Paralelno s planom puštanja u produkciju MS Windows Mobile verzije, sve verzije usluge MOJ RAČUN nadogradit će se s funkcionalnošću mogućnosti dojave stanja plinomjera i mogućnošću plaćanja plina debitnim i kreditnim karticama.

3.2 Objedinjavanje IVR usluge govornog automata za dojavu stanja plinomjera i usluge Call centra GPZ-Opskrbe

GPZ-Opskrba preuzeila je 01.08.2014.g. od GPZ-a (ODS) korištenje postojećeg sustava govornog automata za dojavu stanja plinomjera kupaca na distribucijskom području GPZ-a, s time da je vlasnik postojećeg govornog automata (IVR sustav Avaya) ostala i dalje Gradska plinara Zagreb koja za potrebe govornog automata koristi govornu uslugu (ISDN priključak s 10 kanala) od strane Metroneta. Početkom 2015.g. u planu je integracija funkcionalnosti usluga Pozivnog centra i IVR usluge dojave stanja plinomjera kroz jedan univerzalni broj telefona 01/6184-601 na kojem će kupci odabirom tipke na telefonu birati da li žele dostaviti stanje plinomjera, saznati stanje duga po ispostavljenim računima GPZ-Opskrbe ili razgovarati s operaterom ili s nekom drugom stručnom osobom po pitanju pojedine teme (ovrhe, isključenja, reklamacije i ostale informacije). Realizacija ovog projekta planirana je za 2. kvartal 2015.g.

3.3 Proširenje disaster recovery (DR) i offsite backup sustava GPZ-Opskrbe s postojećim sustavom za OINPP i ERP sustavom FAROS

Osiguranje kontinuiteta poslovanja, sigurnosne pohrane svih važnih poslovnih podataka i osiguranje neprekinutosti funkcioniranja ICT sustava za podršku svim poslovnim procesima, predstavlja daljnji smjer razvoja ICT infrastrukture u GPZ-Opskrbi u 2015. i 2016.g. Nakon uspješne implementacije sustava za podršku procesima obračuna i naplate prirodnog plina OINPP FAROS, implementacije ERP modula sustava FAROS, informatičkog sustava za podršku procesima upravljanja količinama prirodnog plina UPKPP i migracije ICT servisa i usluga s domene GPZ na domenu ZGH u 2014.g., potrebno je osigurati sigurnu i kontinuiranu ICT podršku svih poslovnih aplikacija, a prvenstveno za OINPP i ERP sustav FAROS na drugoj sekundarnoj lokaciji (DR lokacija). Postojeći DR sustav koji se koristio u zadnje dvije godine za podršku funkcioniranja aplikacija Centrix, DocuWare, MS SharePoint i web servise servera za uslugu MOJ RAČUN, u slučaju akcidentne situacije u podatkovnom centru Zagrebačkog holdinga, koristit će se za funkcioniranje DR site-a za OINPP i ERP sustav FAROS. Realizacija ovog projekta planirana je za prvu polovicu 2015.g.

3.4 ICT sustav za upravljanje odnosima s kupcima (CRM – Customer Relationship Management)

Uvođenjem CRM sustava u poslovanje GPZ-Opskrbe izradila bi se kvalitetna informatička platforma za upravljanje odnosima s kupcima u smislu poboljšanja postupka ugovaranja opskrbe plinom, komunikacije s kupcem, razmjenu podataka o klijentu između različitih odjela u firmi, prikupljanje, skladištenje, pregled,

obrada, interpretacija i izješćivanje o podacima kupaca, osiguranje personaliziranog i učinkovitog marketinga, pružanje širokog uvida u obilježja kupaca plina zaposlenima u prodaji plina i odjelu za odnose s kupcima gdje bi se dobio i detaljniji uvid u podatke o interakciji s kupcem.

Upravljanje odnosima s kupcima(CRM) poslovna je strategija koja kupca stavlja na središnje mjesto. Kupcu tvrtka stalno prilagođava svoje poslovanje zbog sve veće dostupnosti informacija i sve jače konkurenčije na tržištu. Najvažnija zadaća poduzeća je zadovoljavanje potreba kupaca što u konačnici znači i njihovu dugoročnu vrijednost poduzeću.

Visoki prihodi i dobit mogući su jedino ako su potrebe klijenata zadovoljene. CRM u osnovi predstavlja strategiju poslovanja tvrtke koja se očituje kroz ljude i procese te informacijske tehnologije. Sredstvo koje služi za ostvarenje ciljeva te strategije je CRM tehnologija. Bez CRM sustava ne bi bio moguć cijelokupan pristup klijentu, prepoznavanje njihovih potreba i zadovoljavanja potreba klijenata. CRM predstavlja integriranu marketinšku, uslužnu i prodajnu strategiju koja nalaže zajednički rad svih odjela u našem društву. CRM kao sustav integriran i interpoliran s postojećim ERP i OINPP sustavom te sustavom Pozivnog centra GPZ-Opskrbe činiće jednu jaku tehnološku cjelinu u poslovanju opskrbe prirodnim plinom.

Sustavno praćenje OPĆIH STANDARDA KVALITETE OPSKRBE PLINOM definiranih Općim uvjetima opskrbe plinom (NN 158/13), koja uključuju rješavanje upita i prigovora kupaca u domeni javne usluge opskrbe plinom i onih koji to nisu, u sustavu od približno 300.000 kupaca prirodnog plina, moguće je isključivo korištenjem centraliziranog informatičkog sustava kojeg omogućuju kvalitetni i moderni CRM sustavi i tehnologije koji povezuju sve kanale komunikacije s kupcima na jedno mjesto i koji su integrirani s postojećim poslovno-informacijskim sustavima i relacijskim bazama podataka.

Očekujemo da će realizacija navedenih projekata omogućiti bržu, bolju i sigurniju opskrbu prirodnim plinom u javnom i gospodarskom sektoru, da će se podići kvaliteta usluge na višu razinu i na taj način zadržati povjerenje i zadovoljstvo postojećih i budućih kupaca.

U Zagrebu, 22.02.2015.g.

Šef Odjela unapređenja kvalitete poslovanja

Mr. Damir Komercički, dipl.ing.

Direktor Sektora razvoja

Petar Jović, dipl.ing.

Direktor Društva

Miroslav Jerković, dipl.oec.

GRADJSKI PLINARA
ZAGREB-OPSKRBA d.o.o.
Zagreb