

Jahresbericht 2010

gem. § 7 Abs. 3(d) GWG

der Gasnetz Steiermark

INHALTSVERZEICHNIS

1	Organisatorische Maßnahmen	3
2	Getroffene Maßnahmen 2010 im Rahmen der Gleichbehandlung.....	3
2.1	Gleichbehandlungsprogramm.....	3
2.2	Umgang mit Kunden (Kundenzufriedenheit)	3
2.3	Gespräche mit dem Kundenservice/den Kundenberatern	4
3	Aufgetretene Problemfälle und deren Behandlung.....	5
4	Berechtigungskonzept	5

1 Organisatorische Maßnahmen

In der Gasnetz Steiermark wurden im Jahr 2010 keine organisatorischen Änderungen vorgenommen.

2 Getroffene Maßnahmen 2010 im Rahmen der Gleichbehandlung

2.1 Gleichbehandlungsprogramm

Im IV. Quartal 2010 wurden im Rahmen der Schulungen im Bereich Qualitätsmanagement alle Mitarbeiter von GSG und die Mitarbeiter, die im Rahmen der Leistungserbringung im Gasnetz tätig sind über das Gleichbehandlungsprogramm informiert. Inhaltlich wurde das Gleichbehandlungsprogramm wieder in Erinnerung gerufen, Ergebnisse der Kundenzufriedenheit dargestellt, die Qualitätskriterien geschult sowie über aktuelle gesetzliche Entwicklungen informiert.

2.2 Umgang mit Kunden (Kundenzufriedenheit)

Das Qualitätsmanagementsystem der GSG stellt die Grundlage für die kontinuierliche Verbesserung der Dienstleistungen dar. Um die gesetzlichen Vorgaben zu erfüllen und den Bedürfnissen der Kunden gerecht zu werden, ist in der Unternehmenspolitik der GSG unter anderem folgender Punkt enthalten:

Unsere Kunden und Marktteilnehmer sind unsere Partner

Um diesen Anforderungen gerecht zu werden, wird die Zufriedenheit des Kunden ständig gemessen. Wie bereits in den letzten Jahren wurde auch im Jahr 2009 eine Kundenzufriedenheitsbefragung durchgeführt, welche zum Ziel hatte, die Neukunden (ca. 6 Wochen nach Errichtung des Hausanschlusses) über die Zufriedenheit des gesamten Ablaufprozesses zu befragen.

Bewertung Befragung Hausanschluss

Bei der Befragung „Hausanschluss“ wurden vom Call Center im Jahr 2010 (im Klammer die Anzahl aus dem Jahr 2009) insgesamt 1.200 (1.100) Neukunden kontaktiert. Von 1.000 (900) Kunden wurde der Kundenfragebogen beantwortet, dies entspricht einer Rücklaufquote von rd. 83,3% (81,8%). Die genaue Auswertung wurde der Geschäftsführung vorgelegt.

Es konnte wiederum festgestellt werden, dass die Sicherheit des Gasbetriebes, der Komfort, die Versorgungssicherheit, die Umweltschonung sowie die Zufriedenheit der Abwicklung und Verrechnung des gesamten Prozesses „Erstellung eines Hausanschlusses“ überwiegend mit den Noten 1 bis 2 bewertet wurden. Weiters wurde vom Kunden die Kundenberatung,

Termineinhaltung bei der Errichtung und Termineinhaltung bei den Beratungsgesprächen als sehr zufriedenstellend bewertet.

Wenn es zu Problemen kam (2010 - [] Antworten, 2009 - [] Antworten), dann wurden meistens Terminkoordinationen als störend empfunden.

Bewertung Befragung Jahresendabrechnung

Bei der Befragung „Jahresendabrechnung“ wurden vom Call Center insgesamt [] ([]) Neukunden kontaktiert. Von [] ([]) Kunden wurde der Kundenfragebogen beantwortet, dies entspricht einer Rücklaufquote von [] ([]).

Rund [] ([]) der Befragten fanden die Jahresendabrechnung nachvollziehbar und verständlich. Anregungen betreffend Änderungen gehen vor allem in die Richtung Darstellung Preis-/Verbrauchsvergleiche zum vergangenen Verrechnungszeitraum. Diesmal war jedoch festzustellen, dass das Anführen eines Rechenbeispiels überhaupt nur mehr [] ([]) von den Befragten wünschen und [] ([]) der Befragten eine elektronische Endabrechnung ablehnen.

Zukünftige Maßnahmen

Die Kundenzufriedenheitsbefragungen werden als laufende Qualitätssicherungsmaßnahme auch im Jahr 2011 weitergeführt. Die für 2010 geplante Ausweitung der Befragung (langjährige Kunden) und die Diskussion der Fragestellungen soll 2011 erfolgen. Etwaige Änderungen, welche sich aus der Neuauflage des Gaswirtschaftsgesetzes ergeben, müssen bei den Fragestellungen berücksichtigt werden.

2.3 Gespräche mit dem Kundenservice/den Kundenberatern/den Revisoren

Mit dem von der GSG beauftragten Kundenservice wurden im Jahr 2010 Gespräche über Qualitätssicherungen geführt, über aktuelle Themen in der Bearbeitung von Kundenanfragen bzw. -beschwerden informiert. Weiters werden alle Problemfälle, die im Kundenservice einlangen (Themen, die im Call Center nicht erledigt werden können) besprochen und über die Problemlösung informiert. Wie bereits in die Praxis umgesetzt, werden all jene auftretenden Probleme, die einer außerordentlichen Lösung bedürfen, im Einzelnen an die GSG herangetragen.

Bei den Gesprächen mit den Kundenberatern und den Revisoren wurde auf die Einhaltung der Prozessvorgaben sowie und auf die Gleichbehandlung der Kunden hingewiesen.

3 Aufgetretene Problemfälle und deren Behandlung

Im Jahr 2010 wurde kein Problem, welches im Zusammenhang mit den Regelungen des Gleichbehandlungsprogrammes steht, an mich herangetragen.

4 Berechtigungskonzept

a) SDK.ProviderSuite

Mit der Umstellung im Jahr 2009/2010 vom EULVIS auf die SDK.ProviderSuite konnten folgende Ziele erreicht werden:

- Schaffen der Grundlagen für Unbundling-Vorgaben (Berechtigungen, Mandantenkonzepte)
- Integration kundenspezifischer Masken in SDK-PS in der bestehenden Form (Oracle Forms)

Mit dieser Grundlage konnte nun ein Berechtigungskonzept überarbeitet werden, welches die organisatorischen Anforderungen abbildet. Weiters konnte ein digitales Genehmigungsverfahren für Berechtigungen im Intranet umgesetzt werden.

b) Benutzerverwaltung

Betreffend Benutzerverwaltung gelten die bisher dazu bereits dargelegten Ausführungen.