



24 órás elektronikus ügyfélkezelési rendszer (chatbot)

Az STKH Sopron és Térsége Környezetvédelmi és Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. ügyfélszolgálati rendszert fejlesztett, mely segíti az ügyfélszolgálat munkáját, de fő célja ügyfeink kiszolgálása online felületen. A szoftver alkalmas arra, hogy emberi beavatkozás nélkül „önállóan” szolgálja ki a bejelentkező ügyfeleket a nap 24 órájában, az ügyfél azonosításától egészen az ügy elintézéséig.

A szoftver azért született, hogy ügyfeink telefonos, e-mail-es és személyes ügyintézés nélkül is választ és megoldást kapjanak a kérdéseikre, problémáikra. Ezzel rengeteg időt tudnak megtakarítani.

A platform az STKH honlapján (www.stkh.hu) érhető el, ahol különböző témakörökben, ügyekben tudnak információhoz jutni ügyfeink:

- **kapcsolatfelvétel és céges információk**
pl.: Milyen telefonszámon hívhatom az ügyfélszolgálatot?
- **telephelyekkel kapcsolatos információk**
pl.: Hol tudok zöldhulladékot lerakni?
- **ürítéssel kapcsolatos információk**
pl.: Elviszik a szemetet húsvét hétfőn?
- **számlázás és szerződéssel kapcsolatos információk**
pl.: Mit kell tennem új szerződés kötésekor?
Hogyan fizethetem a számláimat átutalással?
- **edényekkel és konténerrel kapcsolatos információk**
pl.: Sérült az edényem, hogyan járjak el?
- **társasházi információk**
pl.: Közös képviselővé választottak, mit kell tennem?
- **veszélyes hulladékkal kapcsolatos információk**
pl.: Milyen veszélyes hulladékot rakhatok le?
- **matrica és zsák információk**
pl.: Mit tegyek, ha matricát ragasztottak a kukámra?



A rendszer használata nagyon egyszerű, a témakör kiválasztása után kérdések és azok válaszlehetőségei vezetnek végig az ügyfeleket a megfelelő megoldásig.

Bízunk benne, hogy az ügyfelek és a megbízó önkormányzatok elégedettsége növekedni fog.