



Þjónusta OR

- í nútíð og framtíð

Sigrún Viktorsdóttir

23.06.2011

Þjónustufyrirtækið OR

- ✓ Starf okkar felst í að uppfylla daglegar þarfir og væntingar viðskiptavinarins með öflun og dreifingu á rafmagni, köldu og heitu vatni ... og veita frá honum úrganginum.
- ✓ Viðskiptavinir okkar treysta á þessa þjónustu.
- ✓ Það er hlutverk OR að veita viðskiptavinum sem besta mögulega þjónustu.
- ✓ Þess vegna leggjum við áherslu á gæði þjónustunnar.

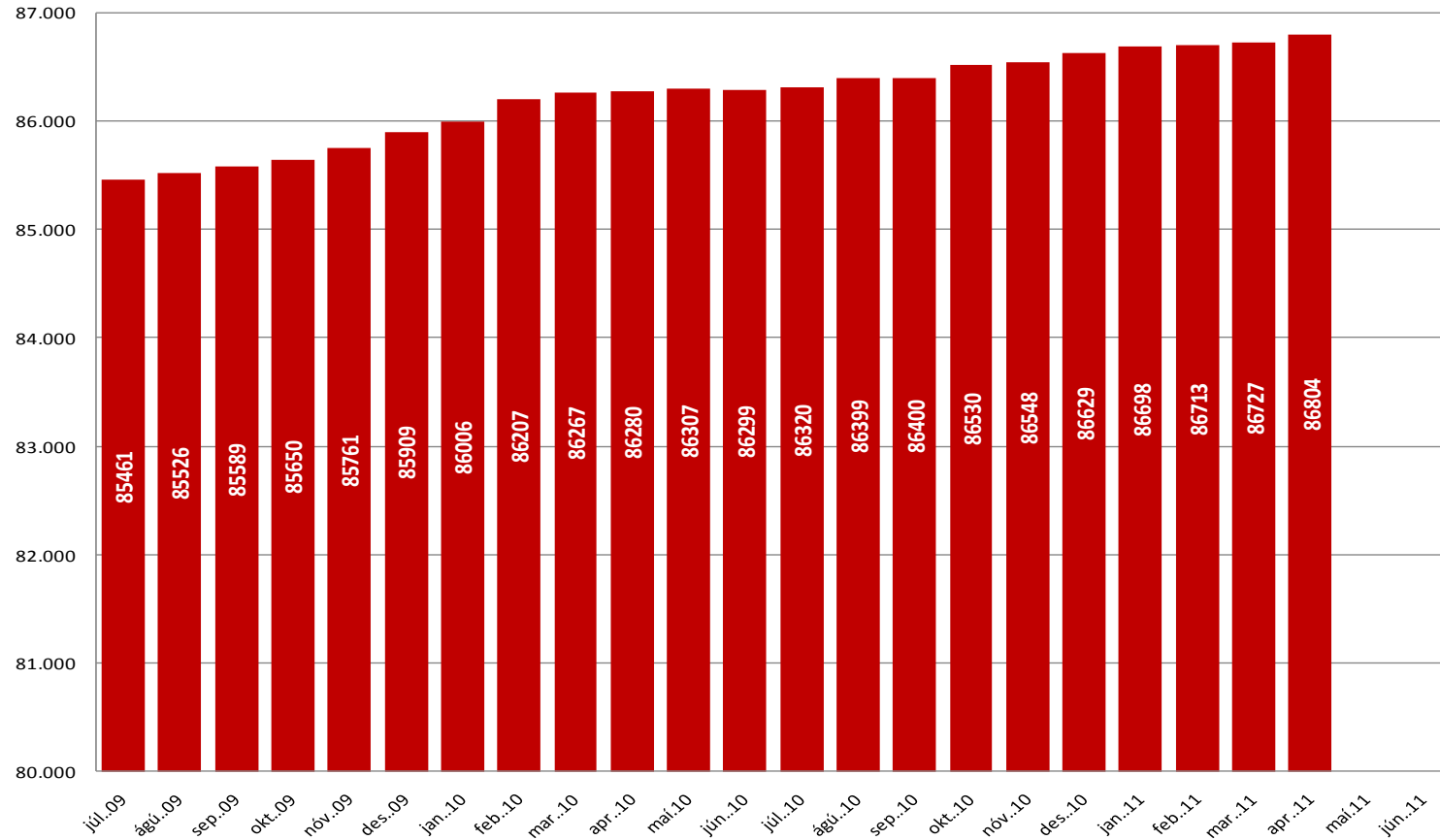
Dagleg þjónusta við viðskiptavinum

- Veitum viðskiptavinum okkar **almennar** upplýsingar um þjónustu fyrirtækisins.
 - upplýsingar um reikninga, innheimtustöðu, álestra, afgreiðslu heimlagna, lagnaupprætti, framkvæmdir, götulýsingu, bilanir, tókum á móti tilkynningum um flutning, veitum upplýsingar um orkunotkun og ráðleggjum um bættu orkunotkun o.fl., o.fl.
- Veitum viðskiptavinum okkar **sérhæfða** þjónustu og faglega ráðgjöf færustu sérfræðinga.

Það er og á að vera auðvelt að nálgast þjónustu okkar

- SíMLEIÐIS:
 - Skiptiborð og þjónustuver 8-17
 - Bilanavakt opin allan sólarhringinn
- Tölvupóstur or@or.is
- Bréflaga
- <http://www.or.is>
- <http://orkanmin.or.is>
- Maður á mann:
 - á vettvangi, framkvæmdastað, við álestra o.fl.
 - á eftirtöldum afgreiðslustöðvum:
Reykjavík kl. 8-16, Þorlákshöfn kl. 9-13, Akranes kl. 8-16, Borgarnes kl. 9-15 á miðvikudögum og opnun í Hveragerði er á döfinni.

Fjöldi viðskiptavina - um 87 þúsund



Lesum af um 140 þúsund mælum á ári



Gefum út um 221.000 reikninga á mánuði

- ✓ Gefum út um 160.000 reikninga á mánuði vegna hita og rafmagns.
- ✓ Gefum út 62.000 álagningarseðla í janúar og 62.000 reikninga 9 mánuði ársins vegna vatns- og fráveitu.
- ✓ Gefum út 12.000 reikninga á mánuði fyrir Gagnaveitu Reykjavíkur.
- ✓ Gefum út reikninga fyrir Hitaveitu Mosfellsbæjar.

HEITT VATN - Almenn notkun - Áætluð notkun				Reikningur númer 2010-0000010		
Notkunarstaður	Kennitala mælistaðar	Fastanúmer	Mælisnúmer	Tímabil	Taxi	Utgáfudagur
Hverglögðu 1		6991	39999996	1.02.2010 - 1.03.2010	H1A	15.02.2010
		Magn		Einingaverð		Alls
Fast gjald		28 dagar		23,6 kr/dag		661
Orkuskipting til ríkissjóðs 2,00 %						13
Notkun		26 m³		71,56 kr/m³		1.861
Orkuskipting til ríkissjóðs 2,00 %						37
				Alls án vsk.		2.572
				Virðisaukaskattur 7% af 2.572		180
				Samtals til greiðslu		2.752

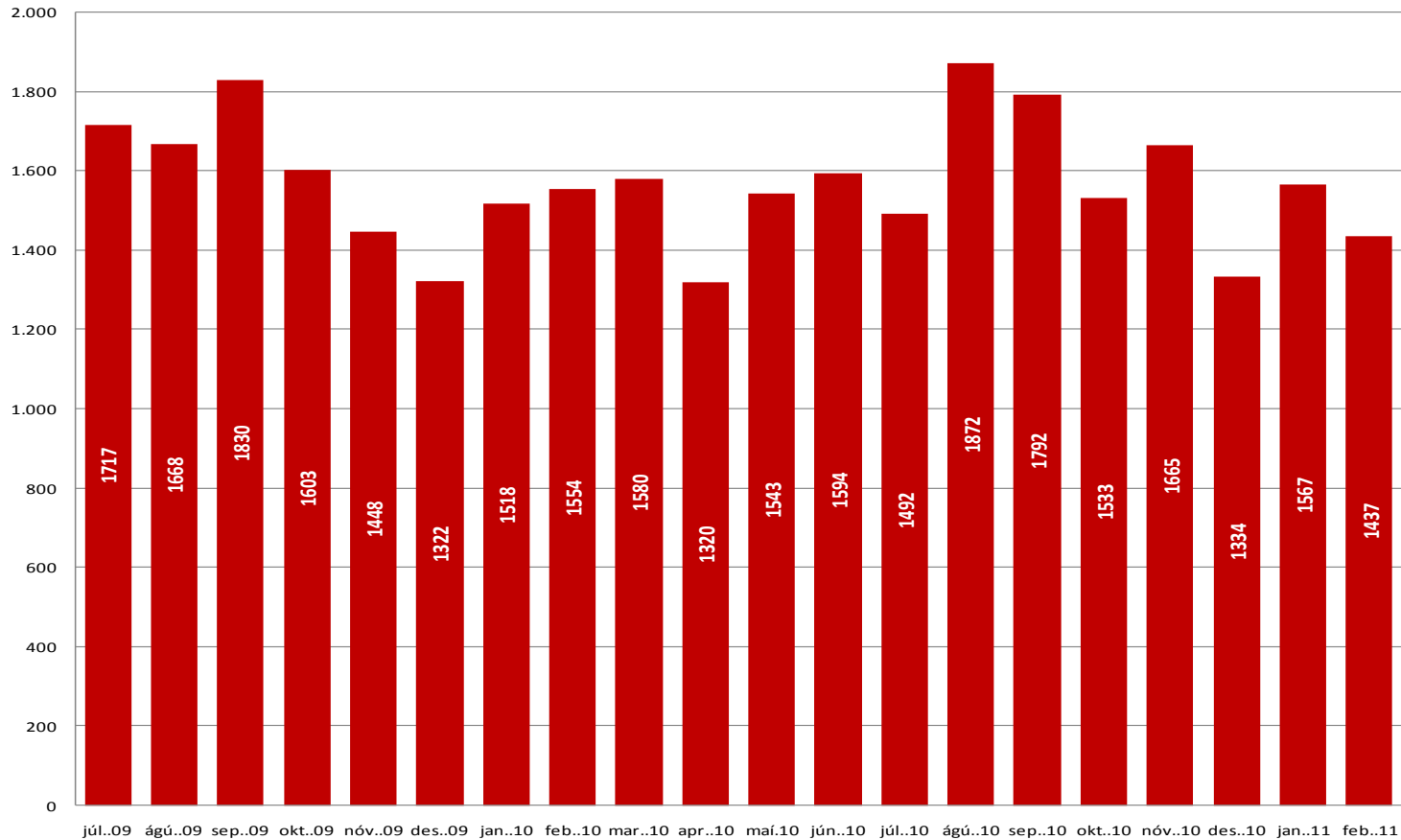
RAFMAGN - Almenn notkun - Áætluð notkun				Reikningur númer 2010-0000093		
Notkunarstaður	Kennitala mælistaðar	Fastanúmer	Mælisnúmer	Tímabil	Taxi	Utgáfudagur
Hverglögðu 1, kjallari	19999997	49992	6999997	1.02.2010 - 1.03.2010	A1	15.02.2010
		Magn		Einingaverð		Alls
Flutningur - Landsnet hf.						
Notkun		168 kWh		1,27 kr/kWh		213
Dreifing OR						
Fast gjald		28 dagar		19,58 kr/dag		548
Notkun		168 kWh		2,52 kr/kWh		423
Sala OR						
Notkun		168 kWh		3,94 kr/kWh		662
Orkuskipting til ríkissjóðs 0,12 kr/kWh						20
				Alls án vsk.		1.866
				Virðisaukaskattur 25,5% af 1.866		476
				Samtals til greiðslu		2.342

Seðilgjald		Reikningur númer 2010-0000015	
Seðilgjald			Alls
			200
			Virðisaukaskattur 25,5% af 200
			51
			Samtals til greiðslu
			251

Alls til greiðslu á gjalddaga 5. mars 2010

5.345

Afgreiðum um 1.500 notendaskipti á mánuði



Afgreiðum um 70 þjónustubeiðnir á dag

Þjónustubeiðnir

- ✓ Afgreiddum 575 beiðnir á mánuði árið 2010.
- ✓ Afgreiðum 797 beiðnir á mánuði það sem af er árs eða 37 á dag miðað við 21,67 vinnudaga í mánuði.
- ✓ Þjónustusvið afgreiðir yfir 80% beiðnanna.
- ✓ Afgreiðslutími beiðna hjá þjónustusviði er innan við 24 tíma að meðaltali, sem er skilgreint þjónustumarkmið.
- ✓ Afgreiðum um 30 erindi á dag sem berast á netföngin thjonusta@or.is og orkanmin@or.is

Ár	Fjöldi beiðna	Aukning milli ára (%)
2007	3303	0.00 %
2008	5015	34.14 %
2009	5302	5.41 %
2010	6905	23.22 %
2011	4383	-57.54 %

Rúmlega 10 þúsund símtöl til þjónustuvers á mánuði



- ✓ Heildarfjöldi símtala (*fastlína og GSM símtöl*) sem berast OR eru um 32.000 á mánuði.
- ✓ Þjónustufulltrúar og innheimtufulltrúar afgreiða um 10.500 þessara símtala eða um 33% af heildarfjölda símtala til OR.
- ✓ Bilanavakt svarar um 6% símtala.

Svarhlutfall í þjónustuveri og á skiptiborði:

Tímabil	Ár	Samtals	Svarað	Tapað	Svarhlutfall
Meðalmán.	2008	10.243	10.117	130	98%
Meðalmán.	2009	9.977	9.751	226	97%
Febrúar	2011	13.345	8.651	4.694	65%
Maí	2011	10.106	8.541	1300	85%

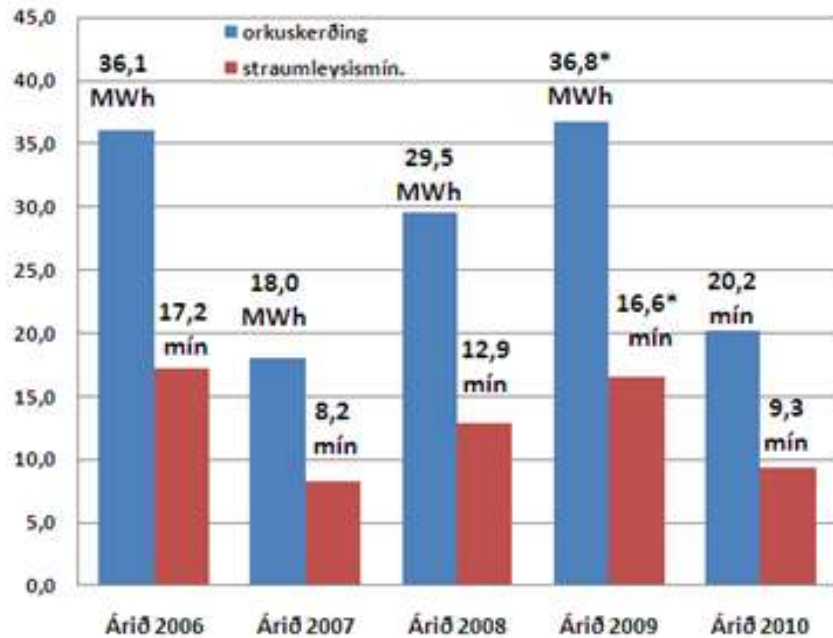
Straumleysismínútur 13,7 árið 2010

Heildarskerðing raforku á dreifiveitusvæði Orkuveitu Reykjavíkur vegna fyrirvaralausra truflana í há- og lágspennta raforkukerfinu var:

✓ 29,9 MWh árið 2010

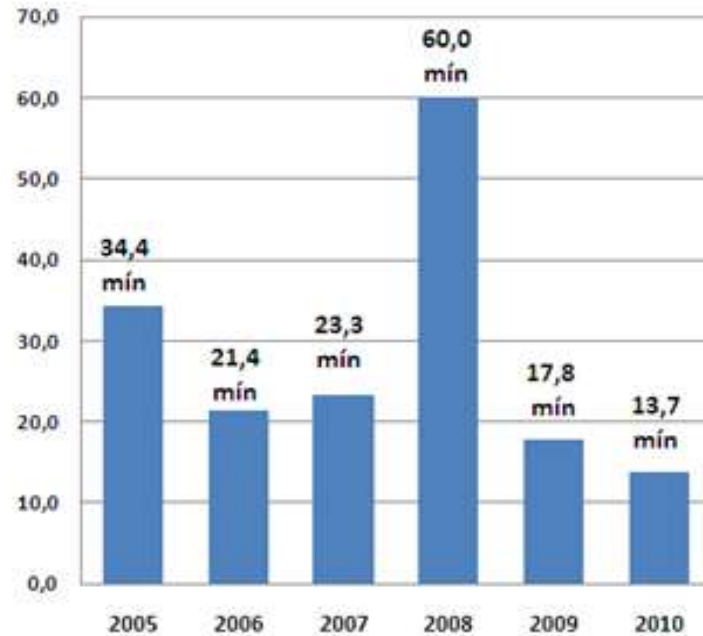
Miðað við orkuöflun ársins samsvarar það að allt dreifiveitusvæðið hafi verið án raforku í 13,7 mínútur.

✓ 39,4 MWh árið 200917,8 mínútur.



Skipulagt straumleysi vegna viðgerða og viðhaldsvinnu

*) Tölur fyrir árið 2009 eru leiðréttar



Straumleysi vegna fyrirvaralausra rekstrartruflana

Þjónustustefna OR

Hjá OR er starfandi þjónusturáð sem vinnur þjónustustefnu fyrir fyrirtækið þar sem áhersla hefur verið sett á eftirfarandi þætti þjónustunnar:

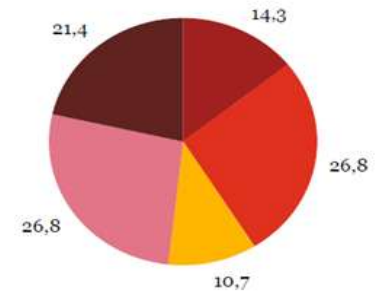
- ✓ Viðmót
- ✓ Þekkingu
- ✓ Traust
- ✓ Lausn mála
- ✓ Áreiðanleika og hraða

„Ábendingar frá viðskiptavinum eru *gullin tækifæri* til að bæta þjónustuna“

Markmið ársins í þjónustu eru unnin út frá þjónustukönnun

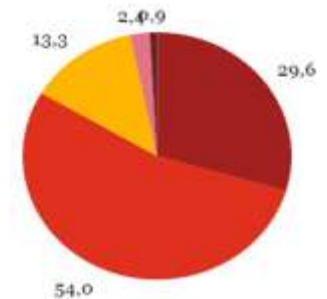
Afgreiðsla kvartana:

- ✓ Hækka tölugildi spurningarinnar "Hversu ánægður eða óánægður ertu með þá afgreiðslu sem kvörtun þín fékk" úr 2,86 í 3,3 (af 5)



Viðmót:

- ✓ Hækka tölugildi spurningarinnar "Hversu gott eða slæmt finnst þér almennt viðmót starfsfólks Orkuveitunnar" úr 4,09 í 4,3 (af 5)



Símsvörun:

- ✓ Hækka tölugildi spurningarinnar "Þegar þú hringir í Orkuveitu Reykjavíkur, finnst þér biðtími eftir svörun almennt vera stuttur eða langur" úr 3,38 í 3,75 (af 5)

Leiðarljós OR í þjónustu næstu árin

- ✓ Áhersla á viðskiptavininn og væntingar hans.
- ✓ Áhersla á skýrari markmið, mælikvarða og eftirfylgni
- ✓ Áhersla á stöðugleika og stöðugar framfarir (úrbætur)

Áhersla á viðskiptavininn og væntingar hans

Þetta gerum við m.a. með því að:

- ✓ Setja viðskiptavininn í forgrunn, hlusta eftir þörfum hans og væntingum m.a. með því að gera reglulegar skoðanakannanir
- ✓ Láta viðskiptavininn finna að auðvelt sé að eiga viðskipti við okkur.
- ✓ Einfalda og skýra alla þjónustu okkar eins og hægt er.
- ✓ Auka og bæta upplýsingar, m.a. á vef okkar (t.d. um rekstrartruflanir í gangi, skipulagðar truflanir vegna viðhalds o.fl.).
- ✓ Afgreiða sem flest mál á einni starfsstöð.
- ✓ Tala og skrifa á máli sem viðskiptavinurinn skilur.
- ✓ Efla þjónustuvitund allra starfsmanna.
- ✓ Leysa mál á forsendum viðskiptavinarins.

...áherslur á viðskiptavininn



- ✓ Viljum ekki að viðskiptavinurinn yfirgefi okkur vegna lélegra gæða þjónustunnar.
- ✓ Viljum að viðskiptavinurinn tali um okkur vegna góðrar þjónustu.
- ✓ Viljum að viðskiptavinurinn fái tilfinningu fyrir því að allt hafi verið gert til að leysa hans mál.

Áhersla á skýrari markmið, mælikvarða og eftirfylgni

Þetta gerum við m.a. með því að:

- ✓ Birta þjónustumarkmið viðskiptavinum og starfsmönnum með skýrum hætti.
- ✓ Birta mælingar og tölur sem varða þjónustu okkar bæði innri og ytri aðilum.
- ✓ Samræma þjónustuveitingu í öllu fyrirtækinu.
- ✓ Þjálfar starfsmenn sem sinna viðskiptavinum á samræmdan hátt.

Áhersla á stöðugleika og stöðugar framfarir (úrbætur)

Þetta gerum við m.a. með því að:

- ✓ Vera fyrri til að bjóða nýjungar í þjónustunni og taka virkan þátt í framþróun hennar og fyrirtækisins.
- ✓ Sýna skilning á þörfum viðskiptavinarins.
- ✓ Sýna auðmýkt í þjónustu gagnvart viðskiptavininum.
- ✓ Auka upplýsingaflæði innra og ytra.
- ✓ Hlúa að sí- og endurmenntun starfsmanna og þá ekki síst þeirra sem sinna þjónustunni.

Við erum á réttri leið

Aukin áhersla viðskiptavininn felst m.a. í því að gera honum auðveldara að sækja sér þjónustu þegar honum hentar og um leið auka meðvitund hans sem neytandi um umfang og kostnað þjónustunnar ...

<http://orkanmin.or.is/Innskraning/>