

MOSTANTÓL MEGÚJUL
A KAPCSOLATUNK
ONLINE
ÜGYFÉLSZOLGÁLAT
A FŐVÁROSI
VÍZMŰVEKNÉL

INFORMÁCIÓ
CSEPPEK



FŐVÁROSI VÍZMŰVEK

Rohanó világunkban, ahol minden idő számít, modern, gyors ügyintézési lehetőséget biztosít a Fővárosi Vízművek online ügyfélszolgálat. A www.vizmuvek.hu oldalon elérhető online felületen keresztül kényelmesen, saját otthonából intézheti ügyeit. A hét minden napján, a nap 24 órájában, ügyfélkörönként eltérő szolgáltatásokkal állunk rendelkezésére.

MIÉRT ELŐNYÖS AZ ONLINE ÜGYINTÉZÉS?

Könnyű, megbízható, gyors ügyintézés tesz lehetővé:

- Az online ügyfélszolgálaton indított ügyek azonnal iktatásra kerülnek, az iktatószámok a felületen meg is jelennek.
- Az indított ügyekről, valamint társaságunk ezekhez kapcsolódó válaszairól e-mailben visszajelzést kap.
- Az indított ügyekről kapott visszajelzést minden esetben megtekintheti az online ügyfélszolgálat felületén.



- Az ügyekhez pdf és word formátumú dokumentumokat és fotókat csatolhat, illetve hiánypótlást, kiegészítést is benyújthat online ügyfélszolgálatunkon.

HOGYAN HASZNÁLHATJA AZ ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLATOT?

Az online ügyintézéshez első lépésként regisztrálnia kell rendszerünkbe. Az ehhez szükséges adatokat a víz-, illetve szennyvíz-számláján találhatja meg. Regisztráció után az Ön által megadott e-mail címre küldött levélben lévő linkre kattintva a szolgáltatás azonnal igénybe vehető.

Közös képviselőként történő regisztrációhoz Üzleti partnerszám szükséges, mely megtalálható a tájékoztató levelekben, vagy kérheti ügyintézőink segítségét is a vizvonal@vizmuvek.hu e-mail címen, illetve a Vízvonal telefonszámán.

AZ ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLAT VALAMENNYI ÜGYFELÜNK SZÁMÁRA BIZTOSÍTJA AZ ALÁBBI LEHETŐSÉGEKET

- ügyintézés indítása és nyomon követése,
- angol nyelvű ügyintézési lehetőség,
- mérőállás rögzítése,
- elérhetőségek módosítása (e-mail, telefonszám)
- időpontfoglalás személyes ügyfélszolgálatunkra.

MIÉRT ELŐNYÖS AZ ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLATON RÖGZÍTENI A MÉRŐ ÁLLÁSÁT?

- A rendszer automatikusan figyelmeztető e-mailek küld a leolvasási, a diktálási és a kötelező leolvasási időszak kezdetén, így nem marad le a diktálási időszakról.
- Bejelentkezést követően ellenőrizhető a számlázási rendszerünkben rögzített utolsó mérőállása.
- Minimálisra csökken a hibás mérőállás-közlés lehetősége, mivel a rendszer kizárólag azon mérőkre enged rögzíteni, amelyek leolvasási időszakban vannak, illetve ellenőrzi a megadott mérőállás átlagos értéktől való eltérését, és minden esetben megerősítést kér a rögzített adat (mérőállás) mentése előtt.
- A mérőállás rögzítését követően azonnal megbizonyosodhat annak sikerességéről, melyről megerősítő e-mailek is kap.
- Amennyiben minden időszakban egy bizonyos napon szeretné a fogyasztását rögzíteni, lehetőség van a leolvasó által hozott mérőállások diktálási időszakon belüli módosítására.



EXTRA SZOLGÁLTATÁSOK BEKÖTÉSI VÍZMÉRŐVEL RENDELKEZŐ ÜGYFELEINK RÉSZÉRE

Ha a társaságunk által a bekötési vízmérő cseréjére felkínált időpontban nem tud jelen lenni a helyszínen, lehetősége van új időpontot foglalni.

Mérőcserét követően a mérőcsere munkalapot bármikor megjelenítheti az online felületen. Ha Ön a mérőcsere során jelzi mérőcserélő kollégánknak, hogy nem tart igényt a papíralapú dokumentációra, akkor azt postai úton nem juttatjuk el Önnek, ezzel is védve a környezetet és természetes vizeink tisztaságát.

MEGKÖNNYÍTJÜK A KÖZÖS KÉPVISELŐK MUNKÁJÁT

Amennyiben Ön társaságunknál nyilvántartott közös képviselő, ilyen minőségében is regisztrálhat rendszerünkbe. Ebben az esetben lehetősége nyílik az összes, Ön által kezelt bekötési mérő állásának rögzítésére. Ha az Ön által kezelt bekötési (fő) mérőkhöz lakás-mellékvízmérők is tartoznak, azok hitelességi idejét is lekérdezheti rendszerünkben.

AZ ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLAT TOVÁBBI ELŐNYEI

- Ellenőrizheti vagy táblázat formájában letöltheti az előző évek fogyasztását.
- Amennyiben a Fővárosi Vízművek állítja ki a víz- és/vagy szennyvízszámláját, azokat online is nyomon követheti, a kiállított és kiegyenlített számláit lekérdezheti, tartozását megjelenítheti.
- Ha bővült vagy csökkent a család létszáma, esetleg tartósan távol tartózkodnak, aktualizálhatja részértékét az online felületen.
- A naprakész kapcsolattartás és a hatékony kommunikáció érdekében megadhatja, változás esetén módosíthatja telefonszámát, illetve e-mail címét.
- Lehetőséget nyújt elektronikus számlázásra.
- Egy regisztráció alá több felhasználási helyet is bevonhat.

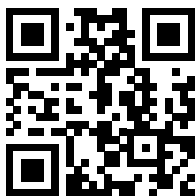
Látogasson el a www.vizmuvek.hu honlapunkra, regisztráljon és használja ki online ügyfélszolgálatunk minden előnyét!





A FŐVÁROSI VÍZMŰVEK ÜGYFÉLSZOLGÁLATAI

Budapesti és Pest megyei ügyfélszolgálati irodáink elérhetőségét megtalálja a www.vizmuvek.hu/irodaink oldalon!



www.vizmuvek.hu