

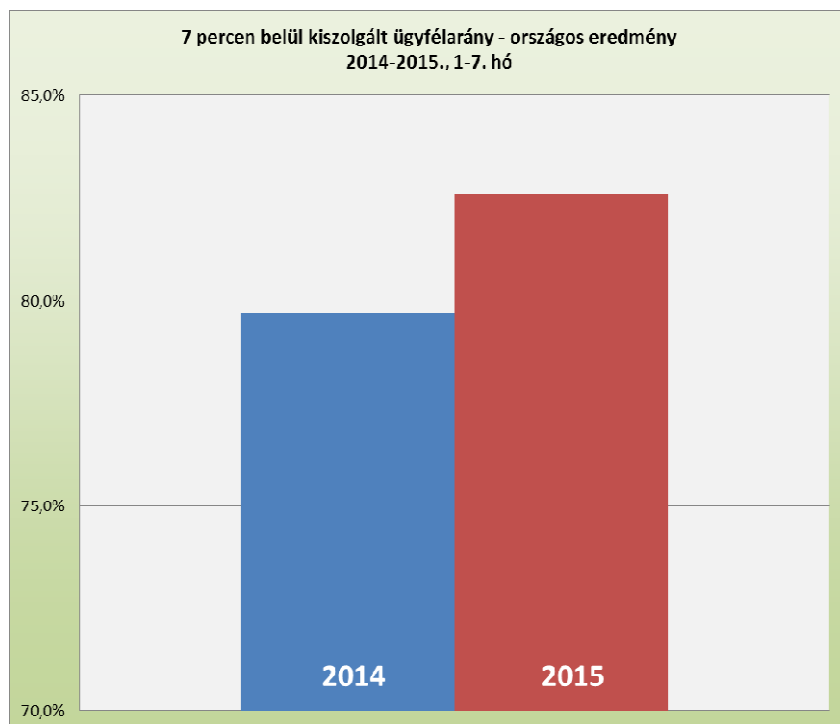


Gyorsabb a Posta, mint egy éve 2015.08.19.

A Magyar Posta egy év alatt a 2700 szolgáltatóhelyből álló hálózatában átlagosan több mint 170 millió ügyfélkontaktot bonyolít le. A vállalat az elmúlt két évben kiemelt figyelmet fordított arra, hogy fejlesztéseivel ügyfelei kényelmét szolgálja, szolgáltatási portfólióját a modern ügyféligényekhez igazítsa.

Ennek érdekében a hagyományos postai termékek esetében a vállalat kiemelten kezelte a klasszikus termékportfólióhoz kapcsolódó, vagy azokat helyettesítő e-szolgáltatások bevezetését, korszerűsítését (új szolgáltatások és fejlesztések: mobiltelefonos csekkbefizetés, csomag- és csekkautomata, mobil applikációk).

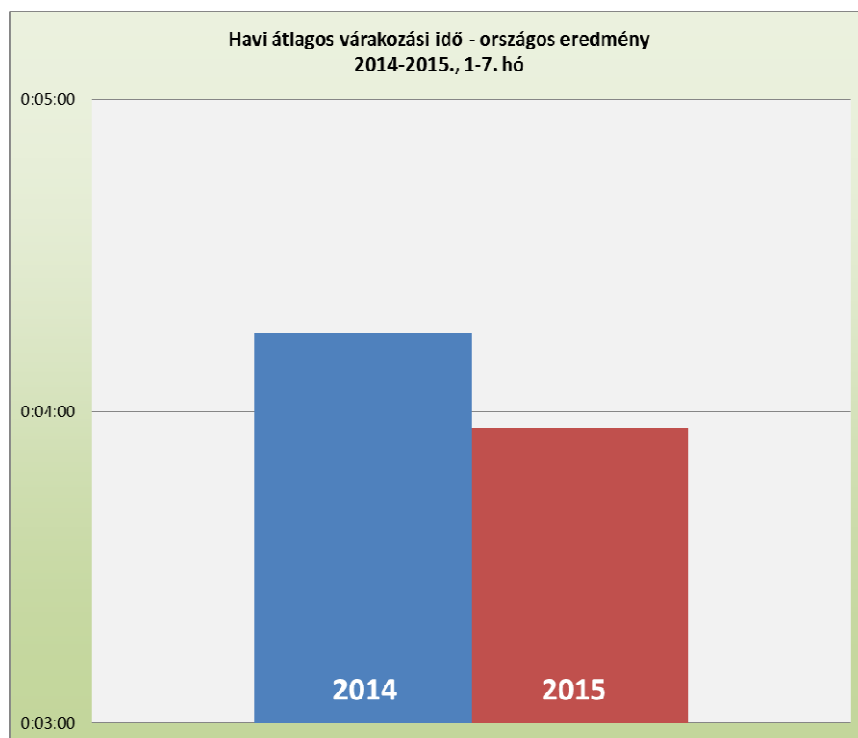
Fontos cél volt a postai ügyfélszolgálat felgyorsítása is, ezért a munkaerő-kapacitást valamennyi postán a mért ügyélforgalomhoz, valamint a várható forgalomfelfutáshoz igazította.



Ennek eredményeként a 7 percen belül kiszolgált ügyfelek aránya folyamatosan emelkedik, ez az arány csaknem 3%-ot javult az előző évhez képest, a 7 percen belül kiszolgált ügyfelek aránya július végén több mint 80 százalék volt.

Az átlagos várakozási idő pedig ezzel párhuzamosan csökken.

2015. első félévében az átlagos várakozási idő 4 percre rövidült, ami csaknem 20 másodperces javulást jelent a 2014-es adatokhoz képest.



Érdeemes apostán ügyeket intézni, ugyanis a pénzügyi szolgáltatások igénybevételéhez, valamint egy csomag vagy levél feladásához például átlagosan alig több mint 4 perc alatt hozzájuthatnak az ügyfelek, míg a csekkbefizetés elintézéséhez való hozzáférés átlagosan három és fél percre rövidült.

Magyar Posta Zrt.