

Vážené dámy, vážení páni, obyvatelia Petržalky,

Moje meno je Ernest Sivák a som právnik spoločnosti UPC Broadband Slovakia s.r.o. A so mnou je tu prítomný p. Dušan Báb vedúci prevádzky BA našej spoločnosti. Ako je Vám mnohým už známe naša spoločnosť sa v minulom roku prisťahovala do Vašej modernej mestskej časti na Ševčenkovú ulicu a tak sa aj my cítime ako Petržalčania a to viac, lebo mnohí z našich zamestnancov tu aj trvalo bývajú.

Keďže v tejto mestskej časti má naša spoločnosť veľký počet klientely, radi sme privítali pozvánku spoločnosti RYS, na toto Vaše stretnutie, aby sme sa s Vami podelili o naše poznatky a skúsenosti z našej práce a činnosti pri poskytovaní služieb káblovej televízie, internetu a v neposlednom rade novej službe- telefónie. Predovšetkým máme na zreteli záujmy každého nášho klienta a jeho spokojnosť s poskytovanými službami je prvoradým krédom našej spoločnosti.

S pochopením sme prijali realizovanie bezpečnostných opatrení v bytových domoch ako základnú prirodzenú potrebu obyvateľov chrániť svoje zdravie a majetok pred narastajúcou kriminalitou. Zavedenie bezpečnostného systému dotykových elektronických kľúčov spolu s inými realizovanými opatreniami rozhodným spôsobom prispelo k zvýšeniu ochrany a pocitu bezpečného domova. Popri prioritnej otázke bezpečnosti však nie menej podstatnou podmienkou spokojnosti obyvateľov je ja spokojnosť s poskytovaním celého radu služieb medzi ktoré bezpochyby môžeme zaradiť aj služby našej spoločnosti osobitne káblovej televízie, internetu a v súčasnej dobe už aj telefónie. Požiadavky zákazníkov na rôzne zmeny v poskytovaných službách sú tak časté, že asi najčastejšími návštevníkmi bytových domov spomedzi ostatných poskytovateľov služieb sú práve technici našej spoločnosti.

Naše skúsenosti po zavedení systému dotykových elektronických kľúčov sú také, že aj keď technici našej spoločnosti sa snažia vojsť do bytového domu na vykonanie služby pre konkrétnych zákazníkov, alebo odstránenie poruchy či vykonanie merania, alebo nastavenia vedení, nie sú do bytového domu vpustení a elektronický kľúč nemajú, a teda sa do domu nedostanú. Pritom všetci technici našej spoločnosti sú povinne vybavení kartou s fotkou, logom a s pečiatkou s podpisom zodpovednej osoby a majú ju spravidla umiestnenú na viditeľnom mieste odevu, resp. majú aj pracovné odevy s logom spoločnosti. Najčastejšími príčinami spôsobujúcimi nespokojnosť zákazníkov je v prípadoch kedy:

1. technik chce pripojiť zákazníka na niektorú zo služieb ktorú si vybral a nedostane sa do objektu a klienta nemôžeme pripojiť. (odpojiť)
2. technici údržby siete chcú robiť merania z dôvodu rušenia našej siete na stúpacom vedení, kedy našim klientom nejde internet, alebo telefón.
3. technici pri poruche na domovom zosilňovači, ktorý napája aj tri domy sa nachádza v technických priestoroch v dome sa k nemu nemôžu dostať a klienti sú bez signálu KDS.

Chceli sme Vás našou prítomnosťou a prednesenými skúsenosťami oboznámiť s ťažkosťami pri poskytovaní našich služieb Vám obyvateľom Petržalky podeliť sa o ne s Vami a za Vašej pomoci a na základe Vášho rozhodnutia nájsť optimálne riešenie danej situácie. Svojím rozhodnutím o tom, či sprístupniť vstup do bytových domov technikom našej spoločnosti pridelením 3 dotykových elektronických kľúčov sami rozhodnete o zefektívnení a skvalitnení poskytovaných služieb našej spoločnosti Vám našim zákazníkom.