

A megújuló NISZ

szerepe a hálózatkonszolidáció után



Vetési Iván

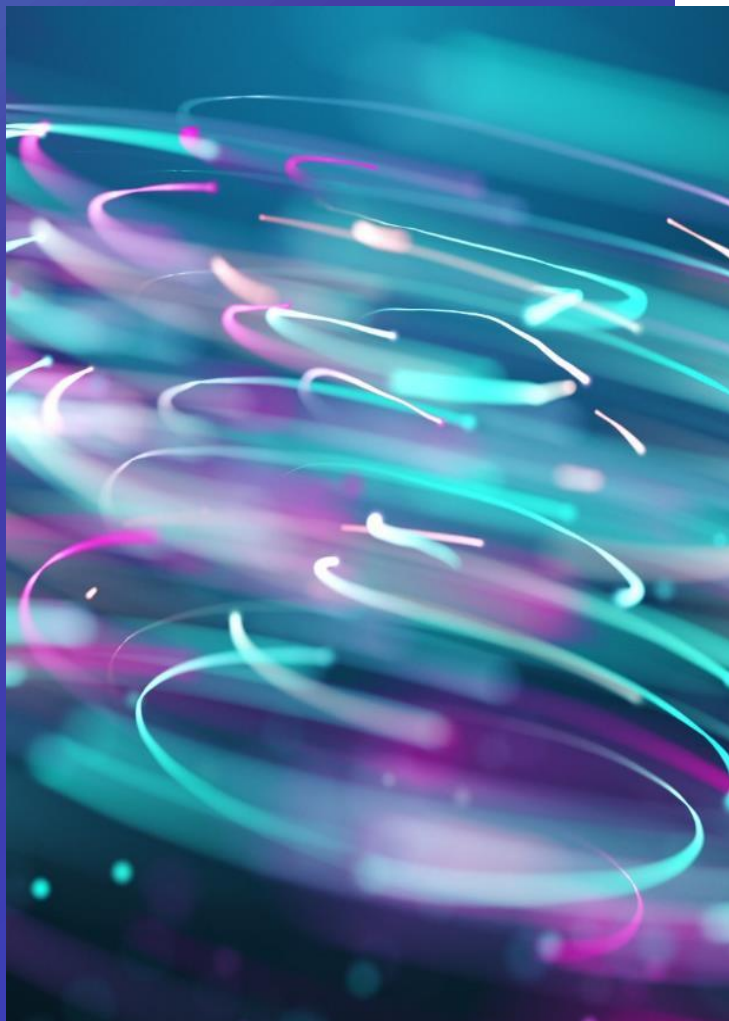
vezérigazgató

NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.

KORMÁNYZATI ICT SZEKTOR ÁTALAKÍTÁS

Célok

- Hatékonyság növelése
- Költségek racionalizálása

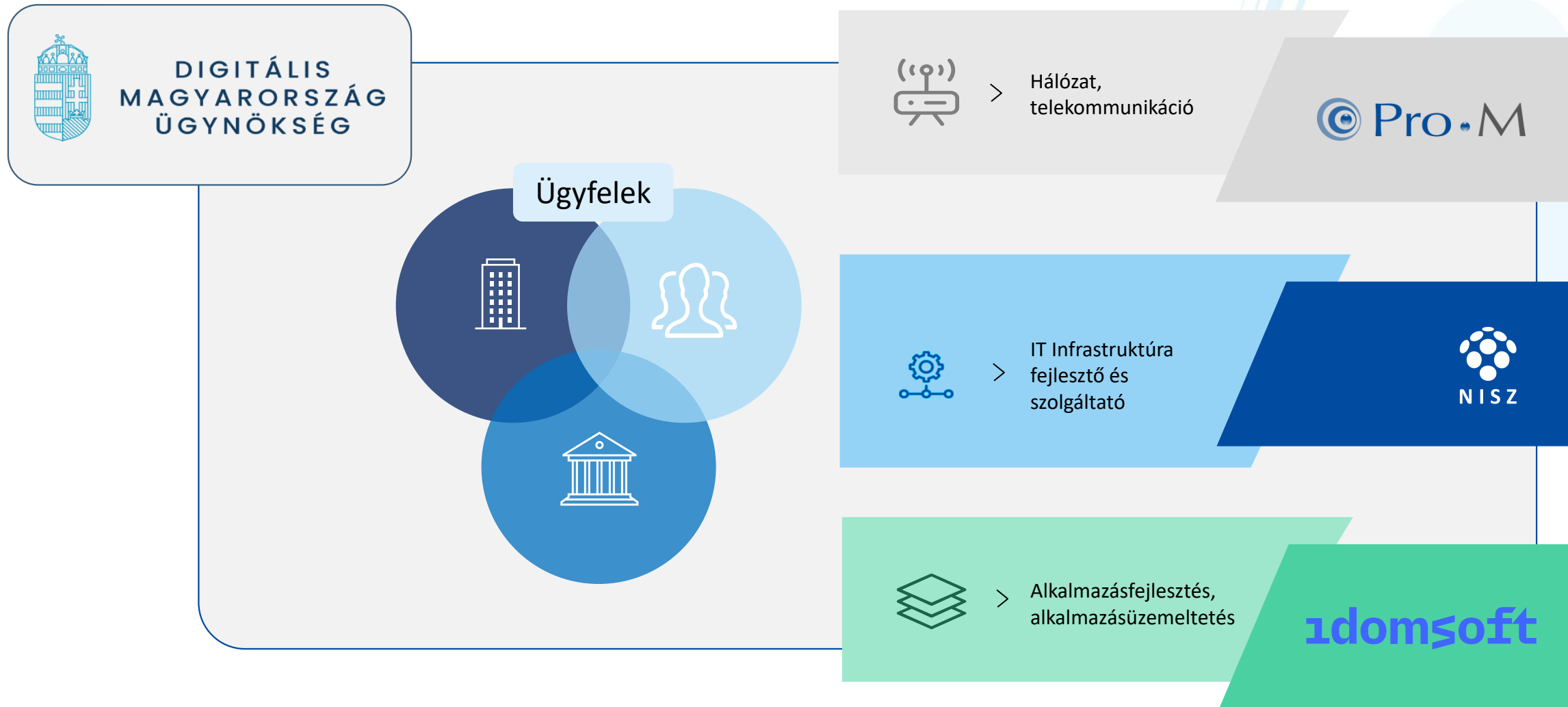


Intézkedések

- DMÜ létrehozása
- Szolgáltatók összevonása
- Szolgáltatási képességek egységesítése

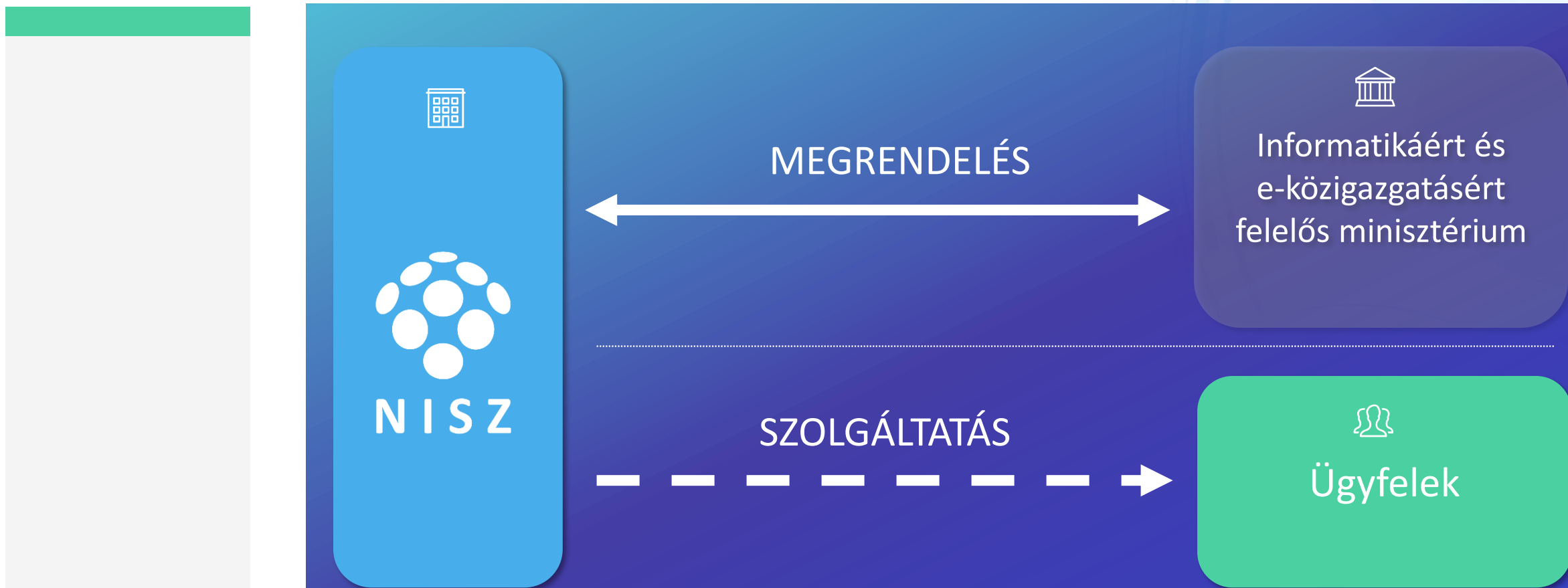


KÉPESSÉGEK KONSZOLIDÁCIÓJA



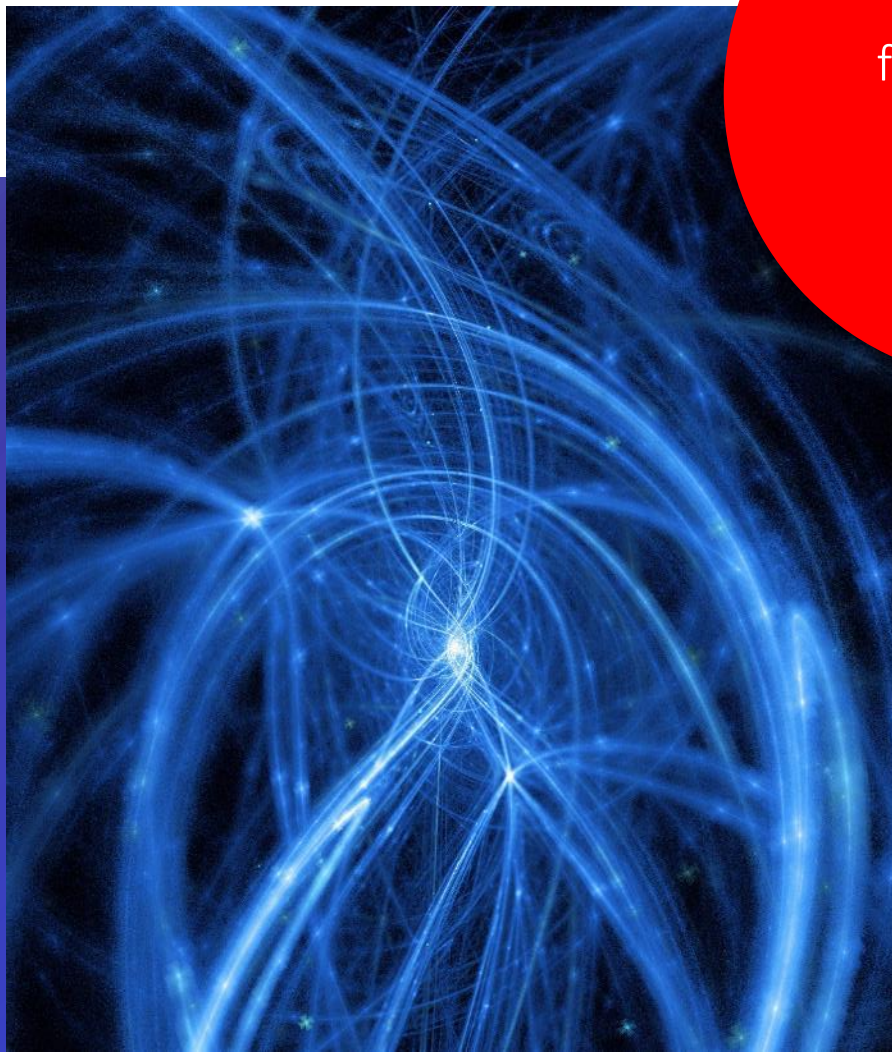
HAGYOMÁNYOS KORMÁNYZATI MŰKÖDÉSI MODELL

Közvetett szerződéses viszony az ügyféllel



KÖRNYEZETI ÉS MŰKÖDÉSI NEHÉZSÉGEK

- Digitalizációs kényszer
- Fokozódó ügyféligények
- Rugalmatlan finanszírozás
- Bürokratikus működés
- Nehézkes együttműködés

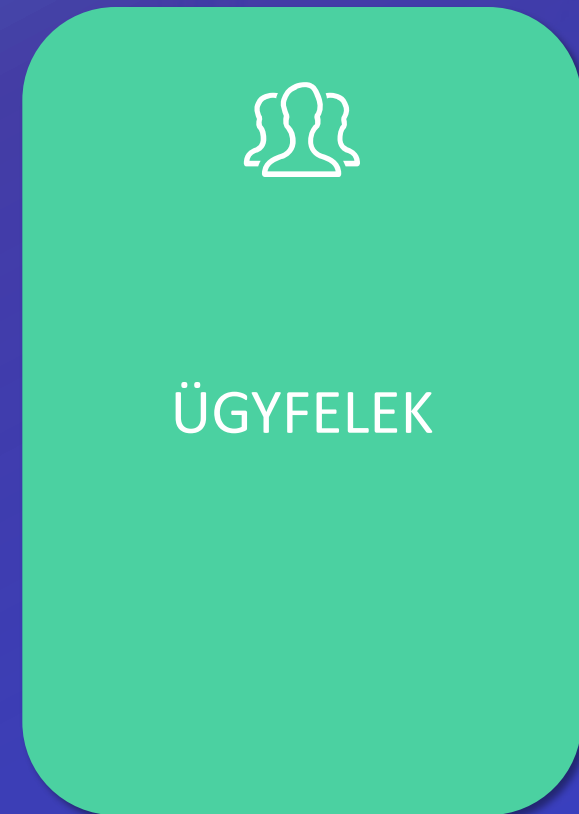


Idejét múlt,
nehezen
fenntartható
működés,
változás
szükséges

- Merev ügyfélkiszolgálási modell
- Technológiai lemaradás
- Erősödő versenyhelyzet

ÚJ MŰKÖDÉSI MODELL

Közvetlen szerződéses viszony az ügyféllel



SZOLGÁLTATÁSI PORTFÓLIÓ TISZTÍTÁSA

CÉGSTRUKTÚRÁK ÁTALAKÍTÁSA

- Átláthatóbb működés
- Párhuzamos feladatellátás megszüntetése

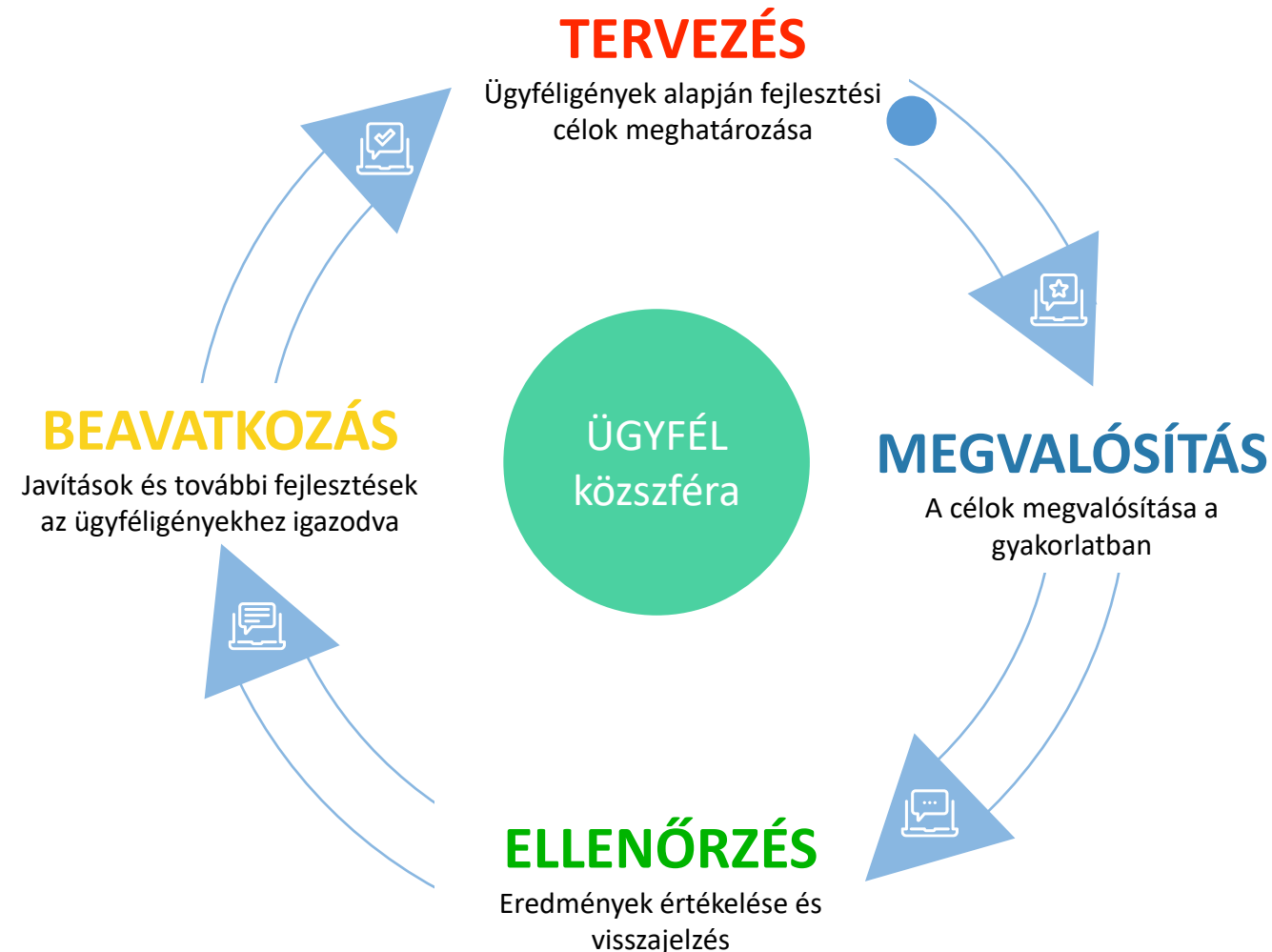
INTEGRÁLT MEGOLDÁSOK

- Tevékenységek racionalizálása
- Hatékonyabb erőforrásfelhasználás

ÜGYFÉLKÖZPONTÚ SZOLGÁLTATÁSFEJLESZTÉS

Piaci jómegoldások használata: Agilis ügyfélközpontú megközelítés bevezetése

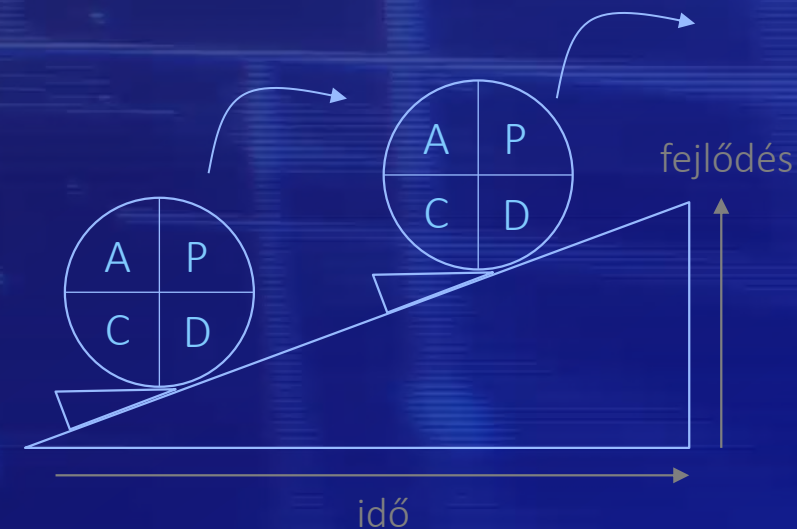
- Ügyfelek bevonása a szolgáltatásfejlesztésbe
- Alapos igényfelmérések
- Gyors visszajelzések
- Iteratív fejlesztési ciklus, folyamatos javítás
- Rugalmas, naprakész szolgáltatások
- Átlátható SLA-alapú működés, bizalomépítés
- Folyamatos, hatékony ügyfél-kommunikáció



SZEMLÉLETVÁLTÁS AZ ÜGYFÉLKISZOLGÁLÁSBAN

Hosszú távú együttműködés és folyamatos fejlődés

- Hosszú távú kapcsolat
- Folyamatos fejlődés
- Rugalmas alkalmazkodás
- Folyamatos fejlesztés lehetősége
- Javuló ügyfélelégedettség
- Költséghatékonyság
- Versenyképesség megerősítése
- Hosszú távú növekedés



FENNTARTHATÓ, JÖVŐTÁLLÓ, DIGITÁLIS SZOLGÁLTATÓ

VERSENYKÉPES

GYORS

RUGALMAS

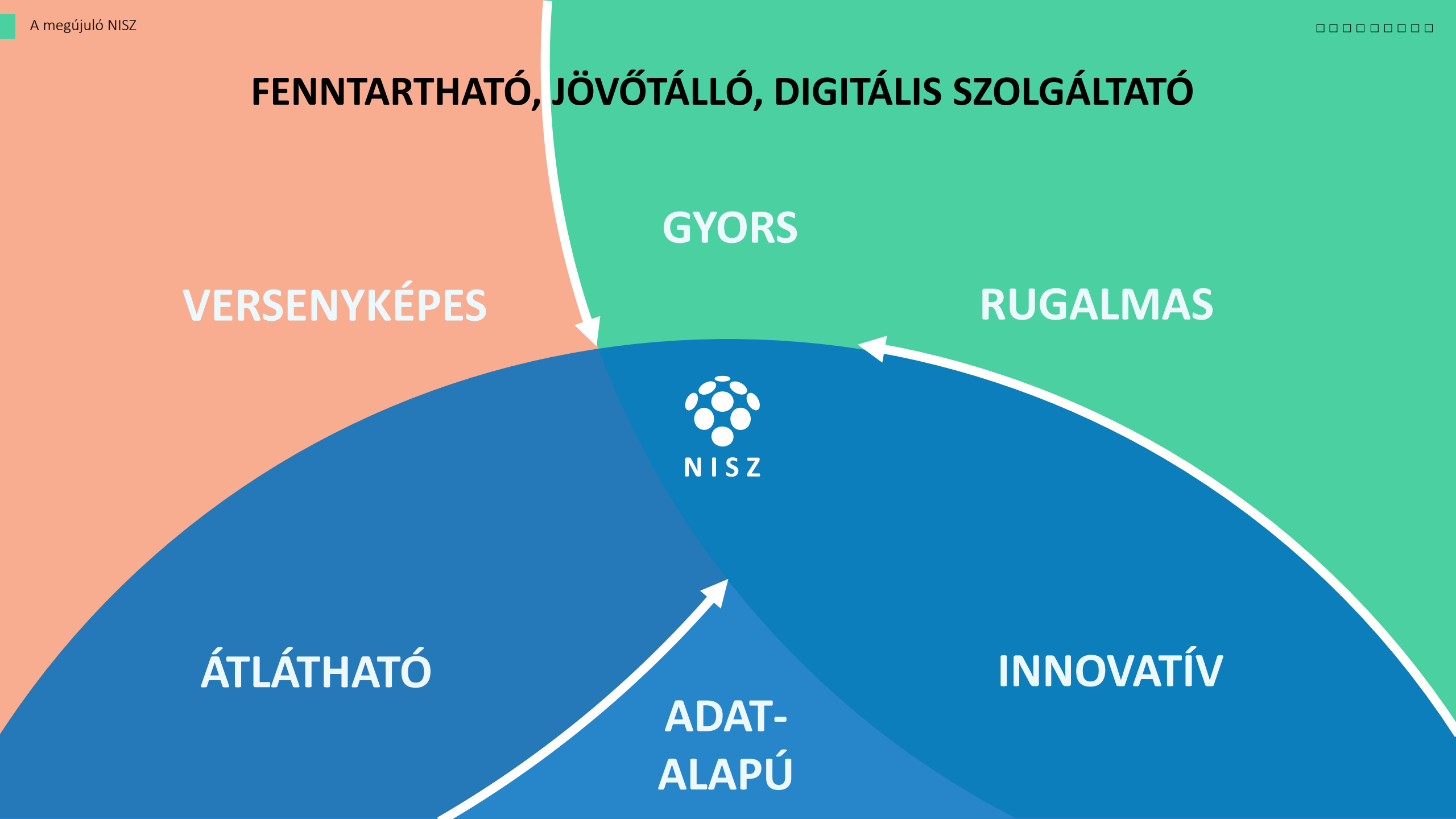


NISZ

ÁTLÁTHATÓ

**ADAT-
ALAPÚ**

INNOVATÍV





Köszönöm a figyelmet!
