

# KOCKÁZATKEZELÉS A NYÍRSÉGVÍZ ZRT. ELLÁTÁSI TERÜLETÉN

Amikor egy vevő nem akar vagy nem tud fizetni, a vállalkozásnak nincs más választása, mint a pénze után menni. A követelésbehajtás költséges, és a cég energiáiból is sokat felemészt, de ha nem fordítunk a követeléskezelésre elegendő figyelmet, az fizetéseképtelenséghez vezethet.

**PAMPUCH JÓZSEFNÉ**  
értékesítési osztályvezető  
Nyírségvíz Zrt.

## Mi kell a hatékony követeléskezeléshez?

A Nyírségvíz Zrt. a minőségirányítási rendszer bevezetésével egy időben, 2000-ben az üzleti folyamatok újjászervezése (BPR) kapcsán a bevételbiztosítási folyamatot egységes rendszerbe szervezte. Azóta változatlan szervezetben végzi az ügyfélkapcsolati tevékenységet, amibe beletartozik a mérés, a leolvasás, a számlázás, a behajtás és az ügyfélszolgálat. E folyamatköteg középpontjában a bevételbiztosítás állt és áll mindmáig. Az egységes ügyfélszolgálati-értékesítési folyamat támogatására 2000 óta az integrált vállalatirányítási rendszer részeként bevezetett vízértékesítési rendszer szolgál.

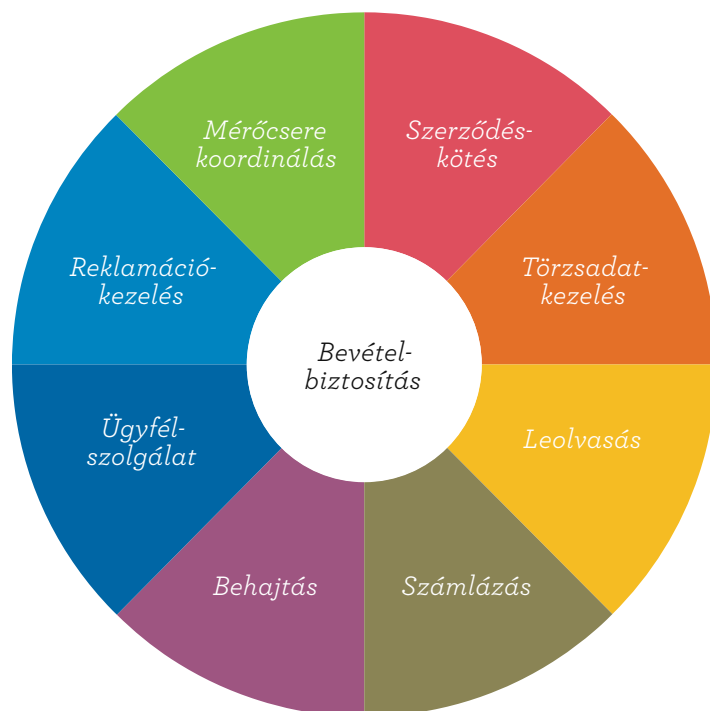
## Ügyfélkapcsolati folyamat

A hatékony behajtás három elengedhetetlen feltétele a harmonikusan működő szervezet, az integrált vízértékesítési rendszer és a jogos követelés.

Ahhoz, hogy jogos követelést kezelhessünk, a behajtás során az ügyfélkapcsolati folyamatoknak szinte nulla hibával kell működniük. Nagyon fontos a helyes számlázás, a pontos könyvelés, a gyors reklamációkezelés, a strukturált, többszintű felszólítási rendszer, a jogi eljárások, a kizárás/korlátozás. Időben fel kell ismerni a rossz adóst. Elengedhetetlen a megfelelő csatorna, a megfelelő időzítés, valamint a prevenciók, támogatások, a védendő felhasználók és a részletfizetés kezelése.

## Legyünk éberek!

Miután megtettük a szükséges lépéseket, a munkánk még nem ért véget. Fontos, hogy partnereinket állandóan szemmel tartsuk, ellenőrizzük őket és pénzügyi helyzetüket, hiszen a legmegbízhatóbb vevőnk is kerülhet olyan helyzetbe, hogy nem tudja kiegyenlíteni a számláit. Az tehát, hogy a vevőink határidőn belül fizessenek, nem lehet csupán szerezence kérdése. Az ellenőrzés minden ráfordított energiát megér, hiszen sokkal biztonságosabb, mint utólag futni a pénzünk után.



A területi integráció miatt, valamint a szolgáltatási díjak befagyasztása, majd a rezsicsökkentés következtében kieső bevételek pótlása okán megkötött nagy összegű vállalkozási szerződések kapcsán a 2015. évben ugrásszerűen megnövekedett a követelésállományunk. Az állománynövekedés és a régió lakosságának elszegényedése, valamint a nem lakossági felhasználók (intézmények, vállalkozások) pénzügyi nehézségei miatt a Nyírségvíz Zrt.-nek egyre növekvő pénzügyi kockázatot kellett viselnie. Ezért döntöttünk a követeléskezelés folyamatának továbbfejlesztése, ezen belül a kockázatelemzési módszer kialakítása mellett.

## A magas szintű kockázattudatosság elérése, fenntartása

Kockázatkezelési stratégiánk szerint cél a meglévő belső erőforrások jobb kihasználásával – egy monitoringrendszeren keresztül – a társaság követeléseinek minél rövidebb időn belüli realizálása költséghatéko-

nyan, ezáltal biztosítva a finanszírozhatóság fenntartását, a bevétel-növelést, a költségoptimalizálást. A kockázatkezelés, kockázatelemzés és kockázatértékelés célja nem szükségszerűen a kockázatok számának csökkentése vagy elkerülése, hanem a minél magasabb szintű kockázattudatosság elérésével és fenntartásával a kockázatok lehetséges hatásainak minimalizálása. A kockázatelemzés célja továbbá, hogy a döntéshozók számára a vezető információs rendszerben folyamatosan naprakész információk álljanak rendelkezésre.

### Hogyan valósítottuk meg a monitoringrendszert?

A kockázatkezelés és kockázatértékelés összetett folyamat, ami számos információ alapján ad iránymutatást a felhasználó/vevő kockázatoságával kapcsolatban. A kockázatelemzés során a legegyszerűbben alkalmazható megoldást választottuk: a rendelkezésünkre álló erőforrásokkal, az integrált vízértékesítési és ügyfélszolgálati rendszerben folyamatosan, naprakészen feldolgozott és igény szerint lekérdezhető értékesítési és fizetési adatok felhasználásával monitoringrendszert vezettünk be. A monitoringrendszernek köszönhetően – igény szerint – akár napi rendszerességgel tájékoztathatjuk a döntéshozó vezetőket a nagy kockázatot jelentő felhasználók/vevők fizetési késedelméről és a rendelkezésünkre álló minden releváns eseményről, az érintett vállalatok működésében bekövetkező, tudomásunkra jutott üzleti változásokról. A monitoring során ráirányítottuk a figyelmet a fizetésképtelenséget előidéző eseményekre, és mindez azonnali beavatkozást tesz lehetővé.

### Mit vizsgáltunk a kockázatelemzési eljárás során?

A víz- és csatornaszolgáltatást igénybe vevők, valamint az alaptevékenységen kívüli szolgáltatást igénybe vevő felhasználók kockázatelemzési eljárása során elvégeztük a lehetséges kockázatok azonosítását, csoportosítását és értékelését a figyelemmel kísért – azaz a tartozások felhalmozódási folyamatával kapcsolatos – jelenségre vonatkozóan. Ennek során megvizsgáltuk a kockázatok bekövetkezési valószínűségét, okozott hatását, illetve a kockázat bekövetkezéne elkerülése, illetve hatásának csökkentése érdekében teendő intézkedéseket, azok eredményességét. A kockázatazonosítással tulajdonképpen egy úgynevezett kockázatlístát állítunk fel. Ebben az eddig tapasztalt, valamint a várható jellegzetes negatív eseményeket soroltuk fel, továbbá meghatároztuk az egyes

a kárhatás súlyának szorzata alapján számítottan egy esemény/folyamat kis, közepes, és nagy kockázatpotenciálú lehet.

- a kis kockázatpotenciálú eseményt nem vettük figyelembe;
- a közepes súlyú eseményt már folyamatosan figyeltük, mert korrigálni kell;
- a nagy kockázatpotenciálú esemény az, amit prevencióval megelőzünk.

E módszer alkalmazásával megállapítottuk és rögzítettük a kockázatkezelési körbe bevont követelések esetén az azonosított kockázatok kockázatkezelési módját.



Hogy ne legyen mit behajtani (Bukovác Lajos illusztrációja)

A kockázatelemzési módszer kialakítása során beláttuk, hogy ha nem törődünk egy közepes valószínűséggel bekövetkező negatív eseménnyel, és annak horderejét kicsire becsüljük, ugyanígy ha csak korrektív módon kísérünk figyelemmel egy nagy horderejű negatív eseményt, de nem teszünk megelőző intézkedéseket, akkor az esemény bekövetkezési valószínűségét értékeltük kicsire. Mindkét esetben olyan mértékben növeljük a követelés beragadásának kockázatát, hogy ezzel nagymértékben kockáztatjuk társaságunk stratégiai céljainak megvalósulását. Mivel bizonyos kockázatok bekövetkezési valószínűsége már a kockázatkezelés időtartama alatt is folyamatosan változhat – jó esetben csökken, kedvezőtlen változáskor nő –, ezért rendszeresen előáll az újabb kockázatelemzések szükségessége. Ezek eredménye folyamatosan módosíthatja a kockázatkezelési stratégiát, változtathatja a prioritásokat. Ezért szükség szerint, de legalább évente tervezzük felülvizsgálni és szükség szerint módosítani a monitoringrendszert.

### Összegzés

Egy cég életében a kockázatkezelési folyamat, a kockázatkezelési politika kialakítása jelentős eredményeket hoz a kintlévőségek csökkentésének terén. Amennyiben egy teljes folyamat kialakul, és magában az értékesítési, ügyfélkapcsolati folyamatban mindenki komolyan foglalkozik a kockázatkezeléssel, szinten tarthatók az ágazati szinten is élenjáró mutatók (például az árbevétel-arányos követelés tartósan 4% körüli), illetve jelentősen javíthatók a szervezet eredményei.

Kockázatkezelés a kockázat súlya alapján			
Valószínűség	Nagy	korrigáljuk	megelőzzük
	Közepes	nem vesszük figyelembe	korrigáljuk
	Kicsi	nem vesszük figyelembe	korrigáljuk
	Kicsi	Közepes	Nagy
Súly			

kockázatok valószínűsíthető fő okait és a várható negatív hatásokat. Ez utóbbiak szolgáltak alapjául a preventív, illetve korrektív kockázatkezelésnek. Az elemzést a lehetséges kockázatcsökkentő intézkedések összeállításával zártuk, melynek során az alábbi módszertan szerint jártunk el. Az alkalmazott módszer szerint, a bekövetkezési valószínűség és

# Minimális leállás, maximális teljesítmény

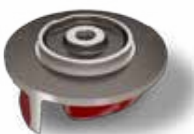
Godwin NC szivattyúk  
közüzemi alkalmazásokhoz

## A világ egyik legmegbízhatóbb önfelszívó szivattyúja, öntisztuló Flygt „N” hidraulikával

Mindannyian ismerjük az ideiglenes szennyvíztöbbitással kapcsolatos problémákat, melyekre a legmegfelelőbb megoldás a több mint száz éves múlttal rendelkező Godwin szivattyúcsalád.



A szennyvízben található szilárdanyagok eltömíthetik a járókereket, ami magasabb üzemanyag- és energiaköltséghez és nem tervezett javításhoz vezet. Az öntisztuló Flygt „N” technológia több mint 300.000 szivattyúban bizonyított szerkezet a világon, biztosítva a folyamatos magas hatásfokot. A Dri-Prime technológia kiegészülve a Flygt „N” hidraulikával egyedülálló hatékonyságot biztosít a hordozható szivattyúk között.



A hatékony dízelmotoros szivattyúk távoli, vagy csak költségesen kiépíthető energiahálózat esetén használhatók, kiegészítő aggregátor nélkül. Amennyiben rendelkezésre áll elektromos csatlakozás, úgy elektromos hajtású szivattyúk alkal-

mazhatók, melyek üzemeltetési és karbantartási költsége alacsonyabb. A szivattyúk fordulatszámának szabályozásával az ideális munkapont könnyen beállítható.

A dízel szivattyúk telepítése egyszerű: csak szállítsa a helyszínre, csatlakoztassa a csöveket és indítsa el. A beépített üzemanyagtartály akár 12 órán keresztül biztosítja a működést, szükségtelemné téve az éjszakai felügyeletet.

A szivattyú többféle kivitelben elérhető: zajcsökkentő burkolattal vagy anélkül, alapkeretre szerelt vagy utánfutóra épített kivitelben egyaránt szállítjuk.

### Jellemzők

- „Dri-Prime®” automatikus önfelszívó rendszer - nem szükséges sem a szívócső feltöltése, sem lábszelep; folyamatos légtelenítés szűrőcsölés esetén
- Flygt „N” hidraulika a dugulásmenésért és folyamatosan magas teljesítményért
- Olajtérben futó csúszógyűrűs tömítés - szárazonfutási képesség és alacsony fenntartási költség
- Elektromos vagy dízel motorok - a vonatkozó emissziós normáknak megfelelően
- Maximális felszívási mélység: 8,5 m
- Utánfutóra vagy alapkeretre szerelt kivitel - nyitott vagy zárt, hangszigetelt verzió
- Prime Guard vezérlés - automatikus üzemhez



Több mint 20.000 darabos bér-szivattyú állományunkkal minden víztelenítési alkalmazáshoz megoldást kínálunk ügyfeleinknek.

Felhasználási területek: átemelő vagy technológia bypass, iszapszivattyúzás (medencetisztítás), rothasztó tisztítás, vészhelyzetek kezelése, ipari alkalmazások.

### További információk:

Xylem Water Solutions Magyarország Kft.  
H-2045, Törökbálint, Tópark u. 9.  
Tel.: 23/445-700  
E-mail.: xylem.kft@xyleminc.com  
Web.: www.szivattyuberles.hu