

بازدید معاون توسعه مدیریت، منابع انسانی و پشتیبانی شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور از مرکز مدیریت ارتباط با مشتریان 122 و تأکید بر اهمیت به‌روزرسانی خدمات مشترکین

در بازدیدی که دکتر ملائی، معاون محترم توسعه مدیریت، منابع انسانی و پشتیبانی شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور، از سامانه 122 و سیستم تله‌متری داشت، بر اهمیت به‌روزرسانی فناوری‌های پاسخگویی به مشترکین و توسعه سامانه‌های هوشمند تأکید کرد.

دکتر ملائی در این بازدید، سامانه ارتباط با مشتریان 122 را یکی از ارکان مهم خدمات رسانی به مردم دانست و اظهار داشت: پاسخگویی سریع، دقیق و کارآمد به مشترکین، یکی از اولویت‌های اصلی شرکت‌های آب و فاضلاب است. سامانه 122 به عنوان پل ارتباطی مردم با شرکت‌های خدمات رسان، نیازمند به‌روزرسانی مداوم و بهره‌گیری از فناوری‌های نوین برای افزایش کیفیت خدمات و کاهش زمان پاسخگویی است.

دکتر ملائی همچنین اهمیت یکپارچه‌سازی اطلاعات، پردازش هوشمند درخواست‌ها و توسعه قابلیت‌های ارتباطی سامانه را مورد تأکید قرار داد و افزود: با استفاده از فناوری‌های جدید و بهره‌گیری از ابزارهای دیجیتال، می‌توان سطح رضایتمندی مشترکین را ارتقا داد و پاسخگویی به درخواست‌ها را بهینه کرد.

وی ضمن بررسی عملکرد سامانه 122 و بازدید از روند دریافت و رسیدگی به درخواست‌های مشترکین، بر ضرورت آموزش مستمر کارشناسان پاسخگو، افزایش ظرفیت سامانه و بهبود زیرساخت‌های ارتباطی تأکید کرد و گفت: افزایش تعامل با مشترکین و ارائه خدمات سریع‌تر و دقیق‌تر، نیازمند سرمایه‌گذاری در به‌روزرسانی سامانه‌های پاسخگویی و توسعه سیستم‌های نظارت هوشمند است.





