



برگزاری مانور آمادگی در بحران مرکز CRM شرکت آب و فاضلاب آذربایجان شرقی همزمان با مانور ملی

همزمان با نخستین مانور ملی مراکز ارتباط با مشتری (CRM) در شرکت‌های آب و فاضلاب کشور، مانور آمادگی در شرایط بحران در مرکز CRM شرکت آب و فاضلاب آذربایجان شرقی صبح امروز، ۲۲ اردیبهشت ۱۴۰۴ برگزار شد.

در این مانور که رأس ساعت ۹:۳۰ آغاز گردید، به دنبال اعلام مدیریت آب منطقه ای استان مبنی بر توقف آبرسانی از خط انتقال زرینه رود به علت اختلال در خروجی سد شهید کاظمی، تأمین آب شهرهای مسیر این خط دچار وقفه شد. از جمله شهرهای متأثر از این اتفاق می‌توان به ملکان، مبارک شهر، بناب، خوشه مهر، عجبشیر، آذرشهر، گوگان، ممقان، ایلخچی، اسکو، سهند، سردرود و تبریز اشاره کرد.

با توجه به حجم بالای تماس‌های تلفنی با مرکز پاسخگویی ۱۲۲، به ویژه در ساعات اولیه بحران، اقدامات فوری برای مدیریت ارتباطات با مشتریان در دستور کار قرار گرفت. با هماهنگی معاونت امور مشتریان، پیامک‌های اطلاع‌رسانی برای مشتریان مناطق تحت تأثیر ارسال شد تا از میزان تماس‌های معوق و زمان انتظار تماس‌گیرندگان کاسته شود.

در نخستین دقایق بحران، تیم مدیریت بحران شرکت با حضور در محل مرکز CRM و اتاق تله متری، ضمن بررسی موجودی مخازن شهری با همکاری معاونت بهره‌برداری و توسعه آب، از کفایت ذخایر آبی اطمینان حاصل کردند. همزمان، تانک‌های آبرسان به مناطق پرجمعیت اعزام و موقعیت دقیق آن‌ها در اختیار اپراتورهای مرکز تماس قرار گرفت تا راهنمایی لازم به شهروندان ارائه شود.

این مانور بر اساس سناریو و دستورالعمل‌های ابلاغی از سوی وزارت نیرو اجرا شد و ضمن بررسی عملکرد عملیاتی، فرآیند تجربه‌نگاری و تهیه گزارش نیز انجام گرفت. با اعلام رسمی مرکز ملی مدیریت ارتباط با مشتریان شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور، مانور رأس ساعت ۱۱:۲۵ دقیقه پایان یافت.





