

مرکز مدیریت ارتباط با مشتریان آبفا آذربایجان شرقی؛ پل ارتباطی مردم و آبفا

مدیرکل دفتر روابط عمومی و امور بین‌الملل شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور از مرکز مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) و نیز بخش تله‌متری آبفا آذربایجان شرقی بازدید کرد.



بختی در جریان این بازدید مرکز مدیریت ارتباط با مشتریان را پل ارتباطی مطمئن میان مردم و شرکت آبفا توصیف کرد و افزود: این مرکز با هدف تسریع در دریافت، ثبت و رسیدگی به درخواست ها و شکایات مشتریان راه اندازی شده و امروز به یک پایگاه پاسخگویی هوشمند و کارآمد تبدیل شده است.

وی با بیان اینکه مرکز مدیریت ارتباط با مشتریان نقش محوری در ارتباط مستقیم مردم با شرکت آب و فاضلاب دارد، اظهار کرد: بهره گیری از فناوری های نوین در این سامانه موجب افزایش رضایتمندی مردم و کاهش فاصله میان مشتریان و مجموعه آبفا شده است.

مدیرکل دفتر روابط عمومی آبفا کشور همچنین گفت: ارتباط گیری مؤثر با مردم و پاسخگویی به موقع به مسائل آنان، از وظایف اصلی روابط عمومی ها به شمار می رود و مرکز اردتباط با مشتریان نمونه ای ارزشمند از این مأموریت است که با کمک سامانه CRM، فرایند رسیدگی به مطالبات مردمی شفاف تر و قابل پیگیری تر شده است.

بختی با تأکید بر ضرورت گسترش چنین زیرساخت هایی در سطح ملی خاطرنشان کرد: امروز دیگر نمی توان بدون استفاده از ابزارهای نوین ارتباطی، خدمات پایدار و اثربخش به مردم ارائه داد.

مدیرکل دفتر روابط عمومی و امور بین الملل آبفا کشور در ادامه از بخش تله متری شرکت آب و فاضلاب آذربایجان شرقی نیز بازدید کرد و در جریان آخرین وضعیت مدیریت هوشمند شبکه آب قرار گرفت.

بختی در این بازدید، استفاده از فناوری تله متری را ابزاری مهم برای پایش لحظه ای فشار و دبی شبکه، مدیریت بهینه توزیع، کاهش هدررفت و پیشگیری از حوادث احتمالی در خطوط انتقال و توزیع آب دانست.

وی افزود: اجرای سامانه های هوشمند تله متری در استان ها می تواند به تصمیم گیری دقیق تر، کاهش هزینه ها و افزایش پایداری خدمات کمک شایانی کند.



