



## بازدید مدیرعامل شرکت آب و فاضلاب آذربایجان شرقی از مرکز CRM و سامانه ۱۲۲ در شرایط آماده‌باش

ابراهیم سلیمانی، مدیرعامل شرکت آب و فاضلاب آذربایجان شرقی، با حضور در مرکز مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) و سامانه فوریت‌های ۱۲۲، از روند خدمت‌رسانی نیروهای این مرکز در وضعیت آماده‌باش عملیاتی بازدید کرد و از تلاش شبانه‌روزی آنان قدردانی نمود.

در ادامه اقدامات نظارتی و اطمینان از آمادگی کامل واحدهای عملیاتی، ابراهیم سلیمانی مدیرعامل شرکت آب و فاضلاب آذربایجان شرقی با حضور در مرکز CRM و سامانه ارتباط مردمی ۱۲۲، از بخش‌های مختلف این مرکز بازدید کرد.

سلیمانی در جریان این بازدید، ضمن گفت‌وگو با اپراتورها، کارشناسان پاسخگویی و تیم پشتیبانی فنی، در جریان آخرین وضعیت دریافت و رسیدگی به تماس‌های مردمی قرار گرفت و نحوه ثبت، پیگیری و رفع فوری درخواست‌ها را مورد بررسی قرار داد.

مدیرعامل با تأکید بر اهمیت نقش حیاتی سامانه ۱۲۲ در مواقع حساس و شرایط اضطراری، گفت: تکیه گاه اصلی ما برای استمرار خدمات رسانی پایدار در هر شرایطی، تلاش بی‌وقفه نیروهای این مرکز است؛ همکارانی که در پشت صحنه، شبانه‌روزی برای آرامش مردم فعالیت می‌کنند.

در این بازدید، گزارشی از آمار تماس‌ها، سرعت پاسخگویی، میانگین زمان رفع حوادث و همچنین وضعیت تیم‌های عملیاتی آماده‌باش ارائه شد.

سلیمانی ضمن قدردانی از عملکرد نیروهای مرکز، بر موارد زیر تأکید کرد:

- ضرورت حفظ آمادگی کامل تجهیزات ارتباطی و زیرساخت‌های نرم‌افزاری CRM
- پایش مستمر تماس‌ها برای تشخیص سریع اولویت‌ها
- تسریع در هماهنگی بین واحدهای امداد و رفع حادثه
- آموزش مداوم اپراتورها برای مدیریت مؤثر تماس‌های اضطراری

در پایان این بازدید، مدیرعامل بار دیگر از تعهد و مسئولیت‌پذیری نیروهای سامانه ۱۲۲ قدردانی کرد و گفت: تداوم خدمات رسانی مطمئن و پایدار به مردم، نتیجه عملکرد دقیق و در لحظه این مجموعه است.



