

تأکید مدیرعامل شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور بر ارتقای پاسخگویی به مردم و هوشمندسازی مدیریت شبکه‌های آب و فاضلاب

بازدید مدیرعامل شرکت مهندسی آبفای کشور از سامانه ارتباط مردمی ۱۲۲، مرکز CRM و سامانه تله‌متری آبفای آذربایجان شرقی

مدیرعامل شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور در بازدید از سامانه ارتباط مردمی ۱۲۲، مرکز مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) و سامانه تله‌متری شرکت آب و فاضلاب آذربایجان شرقی، بر ضرورت پاسخگویی سریع و مؤثر به مطالبات مردم، پیگیری مستمر درخواست‌های مشتریان و بهره‌گیری از سامانه‌های هوشمند برای ارتقای کیفیت خدمات‌رسانی تأکید کرد.

هاشم امینی در جریان این بازدید، ضمن بررسی روند فعالیت سامانه‌های ارتباط مردمی و نظارتی، در جریان نحوه دریافت و ثبت تماس‌های شهروندان، پیگیری درخواست‌ها و گزارش‌های مردمی و چگونگی پایش وضعیت شبکه‌های آب و فاضلاب از طریق سامانه تله‌متری قرار گرفت. امینی با تأکید بر اینکه پاسخگویی به مردم باید به رسیدگی مؤثر و نتیجه‌بخش به درخواست‌های آنان منجر شود، بر ضرورت تقویت فرآیندهای پاسخگویی، کاهش زمان رسیدگی به مشکلات مشتریان و نظارت مستمر بر روند پیگیری تماس‌ها و درخواست‌های ثبت شده تأکید کرد. او همچنین بر اهمیت استفاده از ظرفیت سامانه CRM برای ساماندهی اطلاعات مشتریان، تحلیل درخواست‌ها و شناسایی مسائل پرتکرار تأکید کرد و پیگیری درخواست‌ها تا حصول نتیجه را از الزامات ارتقای رضایتمندی مردم دانست.

مدیرعامل شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور در ادامه، سامانه تله‌متری را یکی از ابزارهای مهم پایش هوشمند تأسیسات و شبکه‌های آب و فاضلاب برشمرد و بر ضرورت استفاده مؤثر از اطلاعات لحظه‌ای این سامانه برای شناسایی به موقع اختلالات، تسریع در تصمیم‌گیری‌های عملیاتی و افزایش آمادگی مجموعه‌های بهره‌بردار تأکید کرد.

در این بازدید، ظرفیت‌های موجود برای افزایش هماهنگی میان سامانه ارتباط مردمی ۱۲۲، مرکز CRM و سامانه تله‌متری نیز مورد توجه قرار گرفت؛ هماهنگی‌ای که می‌تواند با پیوند دادن گزارش‌های مردمی به اطلاعات عملیاتی شبکه، زمینه تشخیص سریع‌تر مشکلات، هدفمند شدن اقدامات اجرایی و ارتقای کیفیت خدمات‌رسانی به مشتریان را فراهم کند.

ارتقای پاسخگویی، پیگیری نتیجه‌محور مطالبات مردم و توسعه مدیریت هوشمند شبکه‌ها، از محورهای اصلی مورد تأکید در این بازدید بود.