



روزانه 1100 تماس با مرکز 122 استان آذربایجان شرقی برقرار می‌شود

در حاشیه همایش مدیران دفاتر CRM که با حضور معاون راهبری و نظارت بر بهره برداری شرکت مهندسی آبفای کشور در مشهد برگزار شد، رامین بنائی، مدیر دفتر مدیریت ارتباط با مشتریان شرکت آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی گفت: به طور متوسط 1100 تماس روزانه با مرکز 122 برقرار می‌شود.

به گزارش دفتر روابط عمومی آبفای استان، این همایش با حضور معاون راهبری و نظارت بر بهره برداری شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور به صورت ویدئوکنفرانس و مدیرکل دفتر روابط عمومی و اطلاع رسانی شرکت مهندسی آبفای کشور به مدت 3 روز در شهر مشهد برگزار شد.

در حاشیه این همایش رامین بنائی، مدیر دفتر مدیریت ارتباط با مشتریان شرکت آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی، تعداد شهرهای تحت پوشش را 70 شهر با 4 میلیون مشترک عنوان کرد و افزود: 1550 روستا تحت پوشش این شرکت هستند.

بنائی گفت: به طور متوسط 1100 تماس روزانه با مرکز 122 برقرار می‌شود. وی ادامه داد: عمده خدمات این دفتر فوریت محور می‌باشند اما در رابطه با قبض آب و خرید انشعاب نیز راهنمایی تلفنی صورت می‌پذیرد و از برخی خدمات نیز بعد از حذف سامانه 1522 بصورت تلفن گویا در قالب خط تلفن 122 به مردم ارائه می‌گردد.

وی خاطرنشان کرد: خدمات ارائه شده در حال حاضر در 8 شهرستان بصورت سیستمی انجام می‌شود که حدود 60 درصد مشترکین استان را شامل می‌شود و مابقی بصورت تلفنی تحت پوشش مرکز می‌باشد.

بنائی، تعریف و تثبیت جایگاه مرکز مدیریت ارتباط با مشتریان در سطح شرکت، اختصاص بودجه و اعتبار لازم جهت بستر سازی های نرم افزاری و سخت افزاری و نیروی انسانی مرکز در جهت ارائه هرچه بهتر خدمات 24 گاز شرکت به مشترکین و نیز به کارگیری نیروهایی که به لحاظ روانشناسی قادر به انجام کار و فعالیت در این حوزه می‌باشند را جزو مطالبات و درخواست های این دفتر بیان کرد.