

- استفاده از فن آوری روز در تمام زمینه های کاری مرکز
- استفاده از ظرفیت تمام کانالهای ارتباطی از قبیل تلفن، پیامک، رایانامه، پورتال و...
- تدوین ساختار متناسب با نیازهای روز مشتریان (تبدیل صدای مردم به الزامات و فرآیندهای درون سازمانی)
- طرح ریزی مطلوب و مناسب تشکیلاتی با توجه به اهداف و حذف سطوح و ارتباطات غیرضروری
- استفاده از ابزار اطلاع رسانی و آگاهی بخشی به منظور شناساندن مرکز 122 به مردم جهت تسهیل ارتباط
- تعامل با معاونتها و سایر بخشها جهت رفع مشکلات احتمالی
- نظرخواهی از مشترکین در خصوص خدمات ارائه شده به منظور ارتقای خدمات و رفع مشکلات
- تهیه گزارشات روزانه، هفتگی، ماهانه جهت ارائه به مدیریت و ذینفعان شرکت
- برگزاری دوره های آموزشی مناسب برای کارکنان مراکز 122
- برقراری ارتباط مرکز با سایر مراکز و سامانه های نهادهای خدماتی
- دسترسی آسان و سریع مرکز به سایر حوزه های تخصصی و بالعکس به منظور تبادل اطلاعات و ارایه خدمات
- توسعه کمی و کیفی و انتقال خدمات قابل ارائه غیر حضوری در تمام زمینه ها منحصر از طریق مرکز
- پیگیری حوادث، شکایت، قطعی، افت فشار، مشکل کیفیت آب و کلیه خدمات قابل ارائه به صورت غیر حضوری
- نظارت بر روند اقدامات و پیگیری ارائه خدمات تا حصول نتیجه و کسب بازخورد از مشتری به منظور افزایش سطح کیفی خدمات و افزایش رضایتمندی
- تهیه و تحلیل گزارشات آماری به منظور نظارت کیفی، حفظ و ارتقای بهره وری