



وزارت نیرو

شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور

نظامنامه

مرکز ارتباطات مردمی آبفا

۱۲۲ و ۱۵۲۲

ABFA CONTACT CENTER

تابستان ۱۳۹۶

تصویب کننده	تایید کننده	تنظیم کننده
حمیدرضا جانباز	رضا گیاهی مسعود خشایی شاهین پاکروح	محمد خلیلی پیر

فهرست مطالب

۳	مقدمه
۳	مفاهیم و تعاریف
۶	پیشینه
۷	اهمیت جایگاه مرکز
۷	اهداف تشکیل مرکز
۸	الزامات و سیاستهای کلی
۸	محدوده اجرا
۹	مسئول اجرا
۹	جایگاه سازمانی
۹	بخش های تشکیل دهنده مرکز
۱۰	فرایند اجرایی
۱۱	حوزه های ارائه خدمت مرکز در شرکتهای آب و فاضلاب
۱۲	عوامل موثر در محاسبه تعداد نیروی انسانی مورد نیاز

مقدمه

نقش و جایگاه بی‌بدیل آب در زندگی روزمره، اهمیت و جایگاه شرکتهای آب و فاضلاب را از سایر سازمانها، متمایز ساخته است. این شرکتها علاوه بر تامین و توزیع آب شرب بهداشتی وظیفه جمع‌آوری، انتقال و تصفیه فاضلاب و دفع بهداشتی آن را نیز بعهده دارند. در راستای انجام این وظایف، اطلاع دائمی و مستمر از کمیت و کیفیت آب تحویلی و چگونگی ارائه خدمات به جمعیت تحت پوشش و همچنین، اطلاع رسانی به مشترکین و برقراری ارتباط دو سویه و ایجاد بستر تعامل فعال با آنها در بهره برداری موثر از منابع و تاسیسات، دارای اهمیت اساسی می‌باشد.

اجرای سیاست‌های کلان ناظر بر کسب رضایت شهروندان، جلوگیری از تردهای غیر ضروری، کاهش اتلاف وقت مشترکین، تسریع در ارائه خدمات، کاهش هزینه‌ها و ارتقاء کیفیت خدمات، ایجاب می‌نماید تا تسهیلات و امکانات لازم برای برقراری ارتباط دو سویه و ارائه خدمات غیرحضورى ایجاد گردد؛ لذا تشکیل یک مرکز ارتباط برای کسب اطلاع از مشکلات و نیازهای مشتریان و نیز دریافت درخواستها، انتقادات، شکایتها و پیشنهادات آنها بسیار ضروری می‌باشد.

امروزه پیشرفت دانش و فناوری امکان ایجاد چنین مرکزی را که بتوان از طریق آن ارتباطات مشتریان را بصورت متمرکز مدیریت نمود امکان‌پذیر و تسهیل نموده است. در همین راستا، مراکز ارتباطات مردمی آبفا ۱۲۲ و ۱۵۲۲ در شرکت های آب و فاضلاب استقرار یافته اند.

این نظامنامه برای ساماندهی مراکز ارتباطات مردمی، یکسان‌سازی، ایجاد یکپارچگی و پیوستگی با سایر سیستمهای فعال در صنعت آب و فاضلاب و مدیریت متمرکز ارتباطات مشترکین تدوین گردیده است.

مفاهیم و تعاریف

به منظور برداشت یکسان از واژه‌ها و اصطلاحات بکار رفته در این نظامنامه مفاهیم و تعاریف کلیدی ارائه می‌شود.

مرکز ارتباطات مردمی آبفا ۱۲۲ و ۱۵۲۲

مرکز جامع تماس و پیشخوان غیرحضورى شرکت آب و فاضلاب که برای ارائه خدمات در بخش پاسخگویی، اطلاع رسانی و ثبت درخواستهای فوریتی و غیر فوریتی ایجاد می‌شود. این مرکز بصورت شبانه‌روزی (۲۴×۷) در تمام زمینه های کاری و خدمات قابل ارائه شرکت از تمام کانالهای ورودی از جمله تلفن، وبگاه، رایانامه، پیامک، شبکه های مجازی و... فعالیت دارد که در این نظامنامه به اختصار «مرکز» نامیده می‌شود.

مدیر، رییس مرکز

فردی که مسئول نظارت بر عملکرد کارکنان و سیستم بوده و با مسئولین بخش پاسخگویی، پیگیری، نظرسنجی و بازخورد و اطلاع رسانی و نیز معاونت ها، مدیران و سایر نهادهای خدماتی ارتباط مستمر دارد. کنترل صورت وضعیت ها و ارائه گزارشات از جمله وظایف وی می باشد.

کارشناس پاسخگو (اپراتور)

فردی است که مسئول پاسخگویی به تماسهای ورودی مرکز بوده و وظیفه راهنمایی و اطلاع رسانی به مشترکین را دارا می باشد. جزئیات موارد مطرح شده از سوی مشترکین توسط کارشناس پاسخگویی اخذ و با ثبت در نرم افزار مربوطه به صورت برخط به واحدهای ذیربط ابلاغ می گردد.

مشتری (تماس گیرنده)

هر یک از اشخاص حقیقی یا حقوقی که برای درخواست یک خدمت، اعلام یک حادثه، دریافت اطلاعات، ارائه پیشنهاد یا شکایت با مرکز تماس می گیرد.

پاسخگویی

به فرایند ارتباطی از زمان ورود مشتری به کانال ارتباطی تا اتمام ارتباط توسط مشتری اطلاق میگردد.

ثبت درخواست

به ثبت اطلاعات مورد نیاز برای انجام یک خدمت در نرم افزار CRM (نرم افزار ثبت درخواستها) در مرکز گفته می شود. در این نرم افزار همه درخواستها قابل ثبت می باشد و بر همین اساس ارجاع درخواستها بصورت اتوماتیک با واسط های نرم افزاری انجام می شود.

پرونده

اطلاعات و مستندات حاوی درخواست، شکایت، پیشنهاد و... بوده و کلیه مراحل بررسی، اقدام و پیگیری را شامل می شود. اطلاعات مربوط به یک تماس یا درخواست شامل موضوع، تاریخ، ساعت، شماره تماس گیرنده و فایل صوتی مربوطه به صورت اتوماتیک ضبط و بایگانی می گردد. با برقراری اولین تماس یک فایل صوتی ایجاد شده و از طریق سیستم مکانیزه ضبط مکالمات انجام می گردد. پرونده ها به سه حالت پرونده جاری، پرونده موقوف (متوقف شده) و پرونده بایگانی شده می باشد.

درخواست فوری

وضعیتی که برای مشترکین شبکه و یا تاسیسات پیش آمده و شرایط جاری را غیر معمول نموده و برای رفع آن احتیاج به پیگیری و اقدام سریع در محل می باشد.

درخواست عادی

درخواستی است غیر فوری که فرایند مشخصی برای انجام آن تعریف شده است. لازم به ذکر است که کلیه درخواستها باید منحصر از طریق یکی از کانالهای ورودی مرکز ثبت شود.

ابلاغ مکانیزه

به فرایند ابلاغ درخواست از سوی مرکز از طریق شبکه کامپیوتری به واحد مربوطه به صورت برخط گفته می شود.

نرم افزار مرکز تماس

نرم افزار مدیریت ارتباط که کار مدیریت کانالهای ورودی را بر اساس ساختارهای تعریف شده بر عهده داشته و گزارشات مورد نیاز از طریق آن قابل ارائه خواهد بود. این نرم افزار کانالهای ورودی از جمله تلفن، پیامک، وبگاه، رایانامه و شبکه های مجازی را پشتیبانی می کند.

بانک اطلاعاتی

مشمول بر اطلاعات تجمیع شده از داده های حوزه های زیر مجموعه شرکت (مانند بانک مشترکین، GIS و...) به صورت متمرکز یا توزیع شده می باشد.

تحلیل آماری

به فرایند پردازش اطلاعات ثبت شده و تحلیل اطلاعات جهت تهیه گزارش های آماری متنوع گفته می شود.

شیفت

بازه های زمانی مشخص برای کار که با توجه به نوع و ماهیت ارتباطی مرکز تنظیم میگردد.

مسئول شیفت

با توجه به ماهیت و پراکندگی زمانی تماسها و اداره امور نیاز به فردی برای رفع مشکلات احتمالی و تصمیم گیری در شیفت ها و در صورت لزوم اطلاع رسانی به مافوق می باشد که مسئول شیفت (سوپروایزر) نامیده می شود.

اطلاع رسانی

فرایندی که طی آن با استفاده از ابزار و رسانه های مناسب (بجز رسانه های جمعی) پیامهای شرکت به اطلاع مشترکین رسانده می شود که در مرکز با توجه به بسترهای ارتباطی بیشتر پیامهای مورد نظر از طریق سیستم پیام رسان خودکار انجام خواهد شد؛ همچنین ارسال ایمیل، پیامک، پیام در شبکه های موبایلی با تکمیل مرکز به شکل مرکز تماس (contact center) در دستور قرار می گیرد.

پیشینه

با تشکیل شرکتهای آب و فاضلاب و به منظور دسترسی سریع مشترکین به خدمات شرکت بویژه در موارد فوریتی از جمله حوادث انشعابات و شبکه، قطع آب و افت فشار شماره سه رقمی (تلفن ۱۲۲) راه اندازی شد. این شماره تلفن با عنوان امداد آب تا سال ها صرفا نیازهای فوریتی مشترکین را پاسخگویی می نمود. اما با تغییرات اجتماعی و فرهنگی به تدریج در شرکت های بزرگ پاسخگویی در سایر زمینه ها نیز به صورت محدود و موردی در دستور کار قرار گرفت اما این روند به صورت منسجم و سازمان یافته دنبال نشد و با شرایط با تغییرات مدیریتی و تحت تاثیر سلیقه و نگرش مدیران دستخوش تغییرات متعدد شد.

همزمان با جدی شدن بحران آب و سپس موضوع هدفمندی یارانه ها، استقرار مرکزی با توانایی بیشتر برای پاسخگویی به نیاز مشتریان مطرح گردید و اولین گام در این زمینه در تاریخ ۸۹/۱۰/۲۲ با دستور مدیر عامل وقت شرکت مهندسی برداشته شد. در این ابلاغ سه موضوع تجهیز و راه اندازی سامانه ۱۲۲ در مراکز استان برای پاسخگویی غیر فوریتی به مشترکین، واگذاری مرکز ۱۲۲ به دفاتر روابط عمومی شرکتهای و برعهده گرفتن مسئولیت در شرکت مهندسی توسط روابط عمومی عنوان گردید.

با این ابلاغ تغییراتی در چارت ها لحاظ شد و اقدامات محدودی برای ارتقای ۱۲۲ انجام شد اما بعد از مدتی با فروکش کردن موج ایجاد شده روند بازگشت به شرایط گذشته آغاز شد، گام دوم برای ساماندهی ۱۲۲ در سال ۹۱ برداشته و با دسته بندی شرکتهای در سه حالت ضعیف، متوسط و قوی و اعزام تیم کارشناسی به ۱۵ شرکت آبفا و مصاحبه با مدیران عامل، معاونین و مدیران مرتبط و بررسی خدمات ارائه شده اطلاعات لازم برای تدوین نظامنامه جمع آوری شد که نظامنامه ای متناسب با شرایط سال ۱۳۹۲ توسط مدیر عامل شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور ابلاغ گردید با تشکیل کارگروه ۱۲۲ در دفتر روابط عمومی شرکت مهندسی ارزیابی از اقدامات شرکتهای در سال ۹۲ و

۹۳ انجام شد که ماحصل آن پیشنهاد ارتقای مراکز ۱۲۲ بر پایه تجربه شرکتهای پیشرو و ارائه خدمات بر اساس نیازهای جدید مشتریان و استفاده از ظرفیت فناوری های نوین بود.

در سال ۱۳۹۴ با پیگیری های بعمل آمده توسط کار گروه مرکز تماس روابط عمومی، مدیر عامل محترم شرکت مهندسی دستور تشکیل کمیته عالی برای سازماندهی و استاندارد سازی فعالیت های مراکز ۱۲۲ با مسئولیت معاون محترم پشتیبانی و با حضور نمایندگان معاونت ها و مدیریت های شرکت مهندسی را صادر نمود.

آنچه در ادامه ملاحظه می شود آخرین ویرایش نظامنامه با لحاظ کردن تغییرات مورد نیاز برای ایجاد مرکز جامع تماس در شرکتهای آبفای شهری و روستایی است.

اهمیت جایگاه مرکز

ارائه خدمات مطلوب به مشتریان شرکت آب و فاضلاب نیازمند تسهیل و تسریع دسترسی آنان به این خدمات است، کلیه خدمات شامل خدمات فروش، پس از فروش، فوریتی، شکایات، انتقادات، پیشنهادات، گزارشهای مردمی و... باید از کانالهای مختلف و روشهای متعدد در دسترس مشتریان باشد تا متناسب با شرایط مشتری مورد استفاده قرار گیرد. تعریف دو پیشخوان حضوری و غیر حضوری (تلفنی و الکترونیک) در شرکتهای آب و فاضلاب به همین منظور مورد توجه قرار گرفته و مراکز ۱۵۲۲ و ۱۲۲ بعنوان پیشخوان غیرحضوری شرکت وظیفه پاسخگویی، اطلاع رسانی و ارائه خدمات متنوع مذکور را برعهده خواهد داشت.

اهداف تشکیل مرکز

با توجه به سیاست های کلان کشور مبنی بر افزایش رضایت مندی، جلوگیری از تردهای غیر ضروری، جلوگیری از اتلاف وقت، تسریع در ارائه خدمات و کاهش هزینه های مشتری و شرکت، توجه به خدمات غیرحضوری جدی تر شده است.

ایجاد کانال ارتباطی واحد، بهبود تصویر ذهنی مشتریان نسبت به شرکت و افزایش سرمایه اجتماعی آن، ایجاد بانک اطلاعات از تماسها در جهت بهبود مستمر فعالیت های آتی، ارائه خدمات غیرحضوری با کیفیت و سرعت بالا بصورت

برخط، اعمال نظارت بر فرایندهای شرکت بر مبنای نظارت عامه و در نهایت تقویت و انسجام بخشی بین واحدهای شرکت از مهمترین اهداف راه اندازی این مراکز می باشد.

الزامات و سیاستهای کلی

- 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 فرایندهای 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 ۱۲۲ و ۱۵۲۲ 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 ۱۲۲ و ۱۵۲۲.
- 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 آرایه 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.

محدوده اجرا

محدوده اجرایی این نظامنامه شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور و شرکتهای آب و فاضلاب شهری و روستایی سراسر کشور می باشد.

مسئول اجرا

به منظور راهبری و هدایت مراکز تماس، کمیته راهبری با حضور نمایندگان معاونت های راهبری و نظارت بر بهره برداری، برنامه ریزی و امور اقتصادی، منابع انسانی و پشتیبانی و اداره کل روابط عمومی تشکیل می شود که مسئولیت و دبیری این کمیته بر عهده دفتر روابط عمومی خواهد بود. مسئولیت اجرا در شرکت های آفا بر عهده مدیران عامل خواهد بود.

جایگاه سازمانی

در شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور به دلیل اهمیت مدیریت ارتباطات و ضرورت تعامل مناسب و مطلوب نظارت بر مراکز ارتباط مردمی آفا ۱۵۲۲ و ۱۲۲ در دفتر روابط عمومی و ارتباطات مردمی قرار میگیرد.

این جایگاه بدلیل اهمیت مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) و لزوم وجود یک مرکز جامع ورودی از یک سو و تنوع موضوع تماسها و درخواستها و نقش های تعریف شده برای مرکز از سوی دیگر جایگاهی فرابخشی را طلب میکند. در شرکتهای آب و فاضلاب شهری و روستایی جایگاه سازمانی مرکز ۱۲۲ و ۱۵۲۲ مستقل و زیر نظر مستقیم مدیر عامل می باشد.

بخش های تشکیل دهنده مرکز

این مرکز از چهار بخش (واحد) اصلی به شرح ذیل تشکیل می گردد که بر اساس امکانات و شرایط استانها می تواند شکل متفاوتی داشته باشد.

الف) بخش پاسخگویی و ثبت درخواست

در این بخش کلیه تماسهای هدایت شده از کانتکت سنتر که کانالهای آن از قبل تعریف شده است، پاسخگویی می گردد و در صورت نیاز به اقدامات دیگر، ثبت درخواست می شود.

ب) بخش پیگیری و رسیدگی به شکایات

در این بخش موارد ثبت شده در بخش پاسخگویی که نیاز به پیگیری داشته یا مواردیکه در نتیجه بررسی کارشناسان در زمان پیش بینی شده یا با کیفیت مناسب انجام نشده برای حصول نتیجه مطلوب در دستور کار قرار میگیرد و طی

ارتباط با واحد مربوطه پاسخ داده شده در صورت مقبول بودن جهت ارجاع به مشترک به بخش بازخورد یا واحد مربوطه ارسال میگردد.

ج) بخش آمار و نظرسنجی

بررسی نتایج اقدامات واحد های عملیاتی و اجرایی با استفاده از روشهای نظر سنجی تلفنی و الکترونیکی و ارائه آن به مسوولین مربوطه و ارائه نتایج اقدامات در مواردیکه نیاز به پیگیری داشته از وظایف این بخش میباشد.

د) بخش اطلاع رسانی و بازخورد

این بخش وظیفه اطلاع رسانی (تهیه و ارسال متن، صوت و...) برای مشتریان مد نظر را از طریق کانالهای موجود بجز رسانه های جمعی بر عهده داشته و پیام های مورد نیاز منوی ورودی، سایت، سامانه پیامک و... را نیز تهیه مینماید.

فرایند اجرایی

- مشخص نمودن اوج مراجعات غیرحضورى (زمانى و مکانى) جهت استفاده در برنامه ریزی کلان در مدیریت تماسها.
- تعیین شیفت کارى و تعیین تعداد کارشناسان پاسخگوى لازم در هر شیفت با توجه به تعداد مشترکین و پیک (اوج) تماس.
- اطلاع رسانی موردی و جمعی بر اساس نیاز با استفاده از ابزارهای موجود مرکز.
- دریافت تماس مشترک توسط کارشناس پاسخگو از درگاههای مختلف و پاسخگویی مناسب.
- ثبت درخواست اولیه در نرم افزار و ابلاغ همزمان به واحدهای مربوطه.
- تداوم ارتباط با واحدهای ذیربط و رهگیری ثبت اطلاعات مربوط به روند کار و پیگیری تاخیر احتمالی در مراحل انجام کار.
- ثبت و پیگیری شکایات و نارضایتی های اعلام شده از تمام خدمات و درگاهها و پیگیری مطابق روندهای معمول در شرکتها.
- ارزیابی کیفی خدمات واحدهای شرکت از طریق نظرخواهی از مشتریان.
- تهیه آمار و گزارشات مورد نیاز به صورت روزانه، هفتگی، ماهانه، فصلی و سالیانه و ارائه به مبادی ذیربط.

ساختارهای نرم افزارى

نرم افزارهای مورد استفاده شامل نرم افزارهای مرکز تماس (contact center)، نرم افزار ثبت درخواست (CRM) و نرم افزارهای پشتیبانی شامل نرم افزار حوادث، امور مشترکین، اتوماسیون اداری و دیگر نرم افزارهای مورد استفاده در مرکز باید به گونه‌ای ساماندهی شوند که امکان تبادل اطلاعات بین واحدهای اجرایی و عملیاتی (بهره برداری، امور مشترکین و ...) و مرکز تماس مهیا گردد.

در این زمینه دفتر انفورماتیک شرکت مهندسی مسئولیت دارد چارچوب‌هایی را جهت استاندارد سازی نرم افزارها ارائه نماید و شرکت‌ها موظف هستند این چارچوب‌ها را مورد توجه قرار داده و نسبت به اجرای آن متعهد گردند.

حوزه های ارائه خدمت مرکز در شرکتهای آب و فاضلاب

حوزه بهره برداری

- پاسخگویی به سوالات
- ثبت حوادث و مسایل مرتبط با آب و فاضلاب و مسایل مرتبط با آن
- ثبت مشکلات کیفی و کمی آب و فاضلاب

حوزه خدمات مشترکین

- پاسخگویی به سؤالات
- ثبت مشکلات مربوط به قبوض
- پیگیری و بررسی مشکلات مشترکین جدید
- پیام قطع آب برای مشترکین بدهکار
- واگذاری انشعاب آب و فاضلاب
- ارائه خدمات پس از فروش (تغییر مکان وسایل اندازه گیری، آزمایش وسایل اندازه گیری، خدمات قطع و وصل، صدور صورتحساب المثنی، تغییر نام، جریمه تخلفات مشترک و استعلام و...)

حوزه مهندسی و توسعه

- مسائل مربوط به اصلاح و توسعه شبکه های آب و فاضلاب

حوزه های زیر مجموعه مدیرعامل

- رسیدگی به شکایات
- پیشنهادات و انتقادات
- ارسال پیام های مهم

عوامل موثر در تعداد نیروی انسانی مورد نیاز

نظر به تاثیر تعداد مشترکین، طول شبکه آبرسانی و قدمت آن، نوع خدمات قابل ارائه، سطح فرهنگی و اقتصادی منطقه، میزان آشنایی مخاطبین با مرکز، استفاده از کال سنتر و نرم افزار مناسب، کیفیت نیروی انسانی، امکانات و تجهیزات، ظرفیتهای پشتیبانی، حجم عملیات عمرانی (توسعه و اصلاح شبکه) شرکت آبفا و سایر دستگاهها و نیز شرایط اقلیمی، جغرافیایی و سیاسی منطقه در حجم تماسهای واصله و بمنظور کاهش مدت زمان انتظار برای مکالمه و همچنین جلوگیری از انصراف تماس گیرندگان پیشنهاد می‌گردد به ازای هر ۵۰ تماس ورودی در ساعات اوج تماس (چهار ساعت) حداقل یک نفر نیروی انسانی بعنوان کارشناس پاسخگویی بکارگیری شود. این نیروها با توجه به پراکندگی تماس ها در ۳ شیفت صبح، عصر و شب توزیع می‌شوند. بدیهی است در نظر گرفتن تسهیلات رفاهی و انگیزشی همانند حقوق مناسب، تهیه لباس فرم، پرداخت حق شیفت، ایجاد محیط کاری مناسب و... مورد انتظار است. در محاسبات انجام شده با توجه به نوع خدمات ارائه شده توسط کارشناسان، میانگین مکالمات ۴ دقیقه در نظر گرفته شده است.