تاریخچه و پیدایش CRM در شرکت های آب و فاضلاب

تاریخچه

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 122) 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 1385 با دستور مدیر عامل وقت شرکت مهندسی برداشته شد. در این ابلاغ سه موضوع تجهیز و راه اندازی سامانه CRM همزمان با راه اندازی شماره سه رقمی 122 در مراکز استان برای پاسخگویی غیر فوریتی به مشترکین، واگذاری مرکز CRM به دفاتر روابط عمومی شرکتها و برعهده گرفتن مسئولیت در شرکت مهندسی توسط روابط عمومی عنوان گردید.

پیدایش و ضرورت استقرار و راه اندازی مرکز ارتباط مردمی CRM

افزایش رضایت مندی
جلوگیری از ترددهای غیر ضروری
کاهش اتلاف وقت
تسریع در ادامه خدمات وکاهش هزینه های مشتری وشرکت ضرورت توجه به خدمات غیر حضوری وایجادکانال واحد به منظور افزایش سرمایه اجتماعی و بهبود تصویر ذهنی مشتریان .

به طور کلی ماموریت این مرکز در سه وجه 1- عملیاتی 2- مدیریتی 3- اطلاع رسانی تقدیم می شود .

الف – عملیاتی = ایجاد بسترلازم برای کسب رضایت مشترکین شرکت

* رسیدگی به گزارشات مختلف مردمی و شکایات در زمینه های مختلف مانند شبکه آبرسانی – امور مشترکین فاضلاب ، کیفیت آب
* رسیدگی به در خواست مشترکین به منظور کاهش مراجعات حضوری و ارائه خدمات جانبی مشترکین وفروش انشعاب و.....
* ساماندهی تماسهای مردم با واحدهای مختلف شرکت در مرکز اطلاع رسانی وسامانه 122
* افزایش کیفیت خدمات و سرعت بخشیدن به فعالیت جاری

ب- مدیریتی : جمع آوری اطلاعات و حوادث مربوط به شبکه آب وفاضلاب و انعکاس آن به مدیران ارشد شرکت

تجزیه وتحلیل حسن انجام وظایف سایر حوزه های اجرایی وستادی مرتبط و ارائه گزارش به مدیر عامل ومدیران ارشد شرکت
دسترسی به اطلاعات و اطلاع رسانی به مسئولین بالاتر در صورت عدم دستیابی به نتیجه مطلوب در طی بازه زمانی تعریف شده
تهیه گزارشات مدیریتی در زمینه های مختلف عملیاتی شامل آمار حوادث ، بررسی و تحلیل عملیات نتیجه گیری و ارائه پیشنهاد
نظر سنجی از تماس گیرندگان در مورد نحوه ارائه خدمات توسط واحدهای اجرایی ، طبقه بندی نظرات و ارائه پیشنهادات
ایجاد ارتباط دو سویه بین مردم و کارکنان وتحدهای مختلف عملیاتی و ستادی

ج- اطلاع رسانی : اطلاع رسانی به مشترکین در خصوص مدارک مورد نیاز جهت خرید انشعاب ، تعویض کنتور و تغییر در تعرفه آب بها و...

*کاهش مراجعات حضوری از طریق اطلاع رسانی و رسیدگی به نیاز ها مانند اعلام بدهی ، دریافت شماره

مصرفی کنتور و...
*دریافت شکایات در زمینه مصرف بی رویه همسایگان و یا هدر رفت آب در معابر ، فضای سبز و ....