اهداف CRM

اهداف مرکز ارتباطات مردمی (CRM)

1 -ایجاد بستر لازم برای کسب رضایت مشترکین و شهروندان محترم از خدمات رسانی شرکت آب و فاضلاب آذربایجان شرقی.
2- جمع آوری اطلاعات و گزارش حوادث مربوط به شبکه آب و فاضلاب و سایر موارد امور مشترکین به مدیران ارشد شرکت.
3- ایجاد ارتباط دو سویه بین مشترکین محترم و کارکنان واحدهای مختلف عملیاتی و ستادی.
4- ساماندهی تماس های شهروندان محترم با واحدهای مختلف شرکت در مرکز ارتباطات مردمی CRM.
5- کاهش مراجعات حضوری از طریق اطلاع رسانی و رسیدگی به درخواستهای مردمی.
6- افزایش کیفیت خدمات رسانی و سرعت بخشیدن به فعالیتهای جاری شرکت.
7- تجزیه وتحلیل حسن انجام وظایف حوزه های اجرایی و ستادی مرتبط و ارائه گزارش به مدیرعامل و مدیران ارشد شرکت.