دوشنبه 16 بهمن 1402 10:15

اطلاع رسانی در سامانه 122

دفتر ارتباط با مشتریان شرکت آب و فاضلاب لرستان وظیفه ثبت، تحلیل، رسیدگی و خاتمه هرگونه درخواست از سوی مشتریان و ذینفعان این شرکت را به عهده دارد.

- این فرایند از طریق تماس تلفنی با سامانه 122 به صورت شبانه روزی و یا درگاه چت آنلاین موجود در وب سایت شرکت آغاز می شود. پس از ثبت درخواست ها اعم از اعلام حوادث و شکستگی ها، قطع آب، درخواست خرید انشعاب، اعلام انشعابات غیر مجاز و ... در سامانه هوشمند ثبت و ارجاع، پیامکی با محتوای شروع فرایند رسیدگی به مشترک ارسال می گردد.
- پس از آن درخواست از طریق سامانه به واحد مربوطه ارجاع می گردد. پس از دریافت، رسیدگی عملیاتی آغاز و در زمان تعریف شده انجام و به پایان می رسد.
- هر کدام از این مراحل در سامانه توسط کارشناسان دفتر ارتباط با مشتریان قابل رهگیری و نظارت می باشد.
- در نهایت پس از پایان یافتن عملیات نیز پیامکی با محتوای خاتمه به مشترک ارسال می گردد تا مشترک بتواند به عنوان یک همراه از این روند اطلاع داشته باشد.
- طی این فرایند جایگاه اکیپ های رفع حادثه، تانکرهای آبرسان، وضعیت شبکه به صورت هوشمند، وضعیت مخازن و .. توسط کارشناسان رصد می گردد.

لینک کوتاه https://www.abfa-lorestan.ir/node/1361