

PWiK: Zmieniamy się dla Klienta. O zmianach wpływających na społeczeństwo i środowisko – tych obecnych i przyszłych – w PWiK Tarnowskie Góry rozmowa z prezesem Sławomirem Jankowskim.

Rozwój technologiczny spowodował, iż stale powstają lub rozwijają się nowe narzędzia niezbędne w codziennej pracy „wodociągowca”. Jakie zmiany zaszyły w tarnogórskich wodociągach?

Sławomir Jankowski: W naszej pracy najważniejszą są dwa aspekty: zabezpieczenie stałości dostaw wody i dbanie o zadowolenie naszych klientów i mieszkańców. Ostatnie półtora roku, to czas ogromnych zmian. Dzięki przeprowadzonemu remontowi nasze Biuro Obsługi zmieniło swoje oblicze. W tym przypadku nie chodzi wyłącznie o zmianę wyglądu. Przede wszystkim postawiliśmy na zmianę podejścia do obsługi naszych klientów i jakości świadczonych usług. Wprowadziliśmy zasadę kompleksowej obsługi klienta, która nie polega jedynie na podpisaniu umowy i wystawianiu faktur. Wsłuchujemy się w oczekiwania klientów, dzięki czemu możemy dynamicznie dostosowywać się do potrzeb na rynku. Poszerzyliśmy zakres usług dodatkowych o m.in. np. instalacje zbiorników deszczowych, świadczenie usług asenizacyjnych, czy też usługi „zaprojektuj i wybuduj”, w ramach której sporządzamy klientom dokumentację projektową, a następnie zajmujemy się budową przyłącza wody i kanalizacji sanitarnej. Ponadto, staramy się być w stałym kontakcie z klientem i jeśli tylko zaobserwujemy anomalie w jego zużyciu wody, kontaktujemy się z nim i sprawdzamy czy wiąże się to z jakimś problemem na sieci wewnętrznej.

Jakie rozwiązania wdrożono dla mieszkańców, którzy nie są Waszymi klientami?

S.J. Uważam, że takim rozwiązaniem jest szybki dostęp do informacji. W tym przypadku kluczową



rolę odgrywa nasza nowa dyspozytornia. Dzięki zastosowaniu najnowszych technologii możemy gromadzić szereg danych i skutecznie monitorować nawet najdrobniejsze detale pracy sieci wod-kan, a co za tym idzie, podejmować decyzje w czasie rzeczywistym.

Po drugiej stronie tego systemu mamy klientów/mieszkańców. Szybka wymiana danych pozwala przedsiębiorstwu bardzo dobrze poznać swoich odbiorców oraz ich zachowania związane ze zużyciem wody. Dzięki stałej analizie porównawczej jesteśmy w stanie wyłapać anomalie na danej linii przesyłu i, co najważniejsze, zareagować i ostrzec klienta/odbiorcę usług. Pomagając w racjonalnym zarządzaniu konsumpcją wody, jednocześnie pomagamy w stawianiu się świadomym „eko-mieszkańcem” oraz wyrabianiu bardziej racjonalnych nawyków w korzystaniu z zasobów naturalnych.

Technologie komunikacji cyfrowej z konsumentami otworzyły przedsiębiorstwom wodociągowym nowe możliwości w zakresie szybkiego przekazywania informacji, a właśnie tego oczekują od nas mieszkańcy.

W jaki sposób podejmowane przez PWiK działania wpływają na miasto?

S.J. Stworzenie nowoczesnej dyspozytorni i systemu monitoringu połączonego z systemem GIS daje nam wgląd do danych. Obecnie łatwiej nam więc podjąć decyzje, jaki zakres prac inwestycyjnych przeprowadzić w „rejonach wrażliwych”. Dodatkowo, możemy monitorować zużycie wody i reagować na anomalie, czy „identyfikować” miejsca, gdzie mogą występować ewentualne straty wody na sieci.

Dzięki uruchomionej Dyspozycji Ruchu wszystkie informacje na temat zakłóceń pracy sieci, awarii wodociągowych i kanalizacyjnych oraz planowanych pracach, które skutkowałyby czasowym wyłączeniem dostaw wody, będą mogły natychmiast trafiać do odpowiednich służb działających przy Urzędach Miejskich. Przygotowanie takiego rozwiązania pozwoli na szybki przepływ informacji i koordynację działań ostonowych dla mieszkańców. Jest to kolejny krok w kierunku cyfryzacji kluczowych usług komunalnych i rozwoju tzw. „smart city”, czyli inteligentnego miasta.

Jakie są najbliższe plany?

S.J. Stoimy dziś w obliczu wyzwań związanych ze zmianami klimatu. Naszym zadaniem jest więc odpowiedzialne zarządzanie zużyciem podstawowego zasobu naturalnego jakim jest woda pitna. Stąd też podejmowane działania skupiają się na poprawie pracy sieci wodociągowej, reakcji na straty na sieci i neutralności klimatycznej. Digitalizacja procesów oraz korzystanie z innowacyjnych rozwiązań krok po kroku pomaga nam w

tych zadaniu. Dzięki doświadczeniu Grupy Veolia możemy korzystać ze sprawdzonych narzędzi i wdrażać innowacyjne projekty. Veolia już od 25 lat konsekwentnie inwestuje w Polsce w rozwój infrastruktury i dostosowanie jej do wymogów środowiskowych oraz przykładą dużą uwagę do zrównoważonego zarządzania zasobami. Przed nami wciąż jeszcze wiele wyzwań i zadań do realizacji. PWiK właśnie podpisał umowę na budowę instalacji fotowoltaicznej, w planach jest również produkcja biometanu i wodoru oraz wybudowanie instalacji do przetwarzania osadów, a także poszerzenie naszej floty o samochody elektryczne. Przykładamy dużą wagę do kwestii dbałości o środowisko planując i realizując „zielone inwestycje”. Taki kierunek aktywności doskonale wpisuje się środowiskową misję i strategię Spółki jak i całej Grupy Veoli, ale także odpowiada na oczekiwania naszych partnerów jakim są miasta, w których prowadzimy działalność.

Zalety monitoringu:

- ułatwienie odczytu wodomierzy w miejscach trudno dostępnych lub w czasie nieobecności właściciela,
- ograniczenie konieczności indywidualnego odczytywania wodomierzy,
- usprawnienie procesu rozliczania i fakturowania klientów,
- umożliwienie klientom dostarczania informacji o wyciekach w ich instalacji wewnętrznej,
- wpływ na zwiększanie świadomości ekologicznej i technologicznej okolicznych mieszkańców,
- redukcja zużycia zasobów wodnych