

Zdalnie – czyli sprawnie, nowoczesnie i... bezpiecznie

Ograniczenia wynikające z walki z rozprzestrzenianiem się koronawirusa przenosi nas w inny wymiar kontaktu klienta z urzędami czy dostawcami towarów i usług. W tej nowej rzeczywistości nowoczesne techniki komunikacji okazały się szczególnie pomocne. Internetowe biuro obsługi klienta? E-faktura? Czemu nie. Choć poprzednie formy prawdopodobnie nie przejdą jeszcze do historii, to z pewnością zmieni się nasze podejście do cyfrowych narzędzi i korzystania z telefonu, maila, a nawet komunikacji multimedialnej dla sprawnego załatwiania różnych spraw.

Jeszcze 20 lat temu Biuro Obsługi Klienta i Kasa, były podstawowymi punktami kontaktu klienta z Przedsiębiorstwem Wodociągów i Kanalizacji. Każda osoba, która chciała się podłączyć do sieci wodociągowej, zawrzeć umowę czy opłacić fakturę, przychodziła w tym celu do biura. Jednak czasy się zmieniają i forma kontaktu z klientem ewoluuje, tak że nawet przy konieczności pozostania w domu mamy możliwość bieżącego załatwiania swoich spraw.

Tradycyjnie, czyli przez www

W obecnych czasach strona internetowa jest podstawowym kanałem komunikacji z klientem. Na stronie można znaleźć informacje o przerwach w dostawie wody oraz wszelkie formularze do pobrania. Poprzez stronę internetową klient ma dostęp do iBOK - internetowego biura obsługi, ma też możliwość podania stanu licznika, zapoznania się z wynikami badania jakości wody dla swojego rejonu miasta czy z obowiązującymi taryfami. Najbardziej istotne i bieżące informacje są dodatkowo przekazywane odbiorcom za pomocą automatycznie pojawiającego się komunikatu, co pozwala dotrzeć z nimi do klienta nawet wtedy, kiedy na stronie szuka innych treści.

Biuro on-line – dostępne, kiedy masz czas

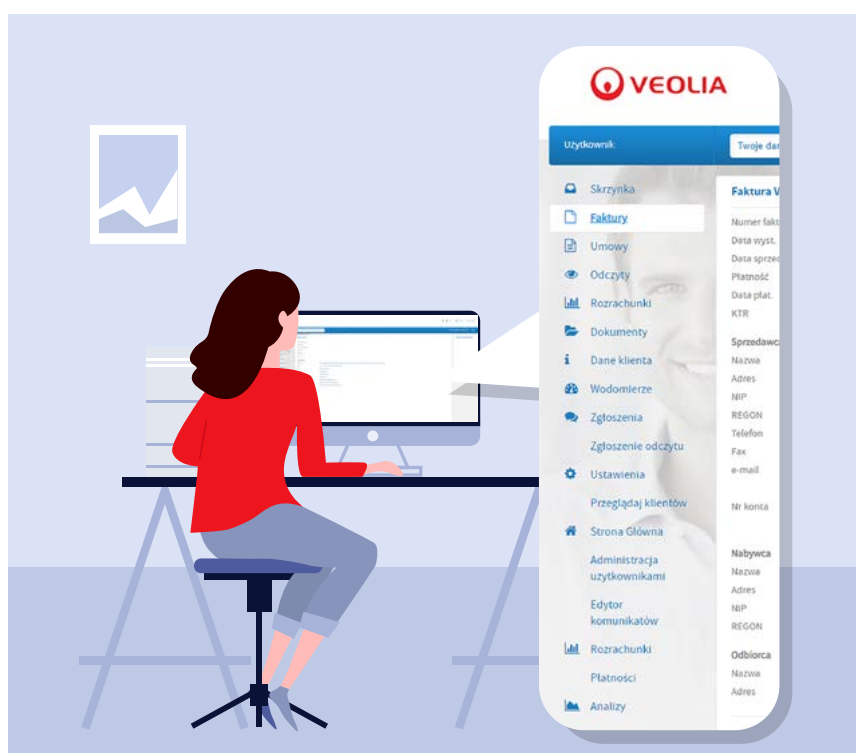
Bardzo dobrym narzędziem jest internetowe Biuro Obsługi Klienta. W ramach iBOK odbiorca otrzymuje dostęp do swojego konta, wgląd do odczytów wodomierza, historii faktur, zawartej umowy, graficznej analizy zużycia wody czy możliwość złożenia reklamacji. W jednym miejscu klient ma pełen wgląd w najważniejsze informacje i dokumenty, co sprawia, że iBOK może pełnić rolę głównej platformy kontaktu z dostawcą. Z iBOK mogą korzystać klienci, którzy posiadają aktualną umowę o zaopatrzenie w wodę lub odbiór ścieków. Można ją też podpisać drogą elektroniczną, a później otrzymać spersonalizowany dostęp (identyfikator i hasło) do systemu oraz sfinalizować proces rejestracji.

Zdalnie – sprawnie i bezpiecznie

Nie mniej ważny jest system zdalnego odczytu wodomierzy. W pierwszym etapie objęliśmy nim studzienki wodomierzowe, gdzie inkasent miał utrudniony dostęp do wodomierza. W tej chwili już ponad 90% naszych odbiorców ma dostęp do tej usługi, dzięki czemu nieobecność właściciela lub zarządcy posesji nie stanowi problemu. Taki odczyt bez hasłowego „wchodzenia do piwnicy” daje poczucie bezpieczeństwa zarówno klientom, jak i naszym pracownikom.

Krótki sms i jesteś na bieżąco

System sms-info to dodatkowy kanał informacji, który bardzo dobrze się sprawdza w sytuacjach awaryjnych, kiedy trzeba błyskawicznie przekazać informację dużej grupie mieszkańców. Dzięki niemu mamy możliwość bezpośredniego przesyłania klientom, w tym mieszkańcom spółdzielni, informację o przerwach w dostawie i awariach, które w istotny sposób ograniczają możliwość korzystania z wody. Osoby zarejestrowane w tym systemie otrzymują konkretną informację, jak długo bę-



dzie trwało usuwanie awarii i kiedy woda znów będzie „w kranie”, dzięki czemu łatwiej zaplanować codzienne czynności. Informacje te wysyłane są do mieszkańców obszaru dotkniętego brakiem wody. Wiadomości są bezpłatne, jedynym kosztem jest sms aktywujący usługę (koszt zgodny z cennikiem operatora). Każdy kto jest zainteresowany otrzymywaniem tego typu informacji wysyła na numer 661-002-727 SMS o treści: DODAJ TG nazwa ulicy. Przykładowo **DODAJ TG OPOLSKA** (uwaga: nazwy ulic wielocłonowych piszemy bez spacji). System ten nie jest wykorzystywany do przesyłania informacji marketingowych, ale do informowania o istotnych działaniach PWiK, takich jak usuwanie awarii, czy też – jak w ostatnim czasie – o zmianie sposobu funkcjonowania Biura Obsługi Klienta w warunkach stanu zagrożenia epidemiologicznego.

Całodobowa dyspozycyjność

Do dyspozycji mieszkańców pod bezpłatnym numerem **pogotowia wodociągowego 994** pozostaje także dyspozytor PWiK, który czuwa **24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu**. Obsługuje on nie tylko miasto Tarnowskie Góry, ale także 5 innych miejscowości oddalonych nawet do 30 km i w każdym momencie dnia i nocy jest w stanie zareagować na pojawiającą się sytuację awaryjną. Dyspozytor ma możliwość ciągłego monitoringu pracy sieci wodociągowo-kanalizacyjnych oraz nawet tak dużych instalacji jak przepompownie i oczyszczalnie ścieków. Dysponuje

też systemem zdalnego wykrywania awarii. To pozwala na szybką reakcję i prawidłowe zorganizowanie pracy służb przedsiębiorstwa, poczynwszy od wykrycia awarii wodociągowej czy kanalizacyjnej, skończywszy na jej usunięciu lub zabezpieczeniu.

Mobilnie – co oznacza jeszcze wygodniej

Staramy się cały czas dostosowywać sposoby i metody działania do bieżących potrzeb klienta, uwzględniając zmiany zachodzące w społeczeństwie i dostępne technologie. Obecnie pracujemy nad uruchomieniem **aplikacji mobilnej**, którą chcemy wdrożyć w tym roku. Umożliwi ona szybki dostęp do konta klienta, gdzie będzie można podać stan licznika, mieć wgląd do faktur (w tym do historii rozliczeń i płatności), zapłacić rachunek on-line, zgłosić reklamację lub awarię. Aplikacja będzie wyposażona w interaktywną mapę, na której zamieszczone zostaną aktualne informacje o awariach i prowadzonych pracach na sieci wod-kan. Jesteśmy przekonani, że wpłynie to na zwiększenie satysfakcji z obsługi klienta i jednocześnie ułatwi dostęp do informacji. Odpowiedzialność wobec odbiorców naszych usług zobowiązuje. Chcemy działać nowoczesnie i dotrzymywać tempa oczekiwaniom klientów i rozwojowi technologii. Żyjemy w świecie, który coraz bardziej wymaga dbania o zasoby naturalne nie tylko w działalności eksploatacyjnej, ale także w innych obszarach. Obsługa klienta jest jednym z nich.

