

PRIMUL CALL CENTER DIN ROMANIA DIN DOMENIUL UTILITATILOR PUBLICE ESTE FUNCTIONAL LA APA NOVA PLOIESTI

Sursa: IDG Romania, 12 Noiembrie 2003

Compania CRIssoft si Apa Nova Ploiesti au organizat conferinta de presa intitulata "Primul Call Center din Romania in domeniul utilitatilor publice". Subiectele abordate au fost legate de istoria implementarii sistemului CROS in cadrul Apa Nova Ploiesti si reorganizarea companiei in urma implementarii acestuia.

In finalul acestei conferinte s-a efectuat o vizita in cadrul call center-ului si s-a putut observa mai bine modul in care este tratata relatia cu clientii si importanta pe care o acorda clientilor sai Apa Nova Ploiesti.

Implementarea sistemului CROS in cadrul Apa Nova Ploiesti a inceput in anul 2002, in prezent fiind singura companie de utilitati publice cu un sistem informatic modern, integrat la nivel de organizatie si un centru de relatii cu clientii bazat pe un centru de apel telefonic - call center. Nucleul acestui sistem, din punct de vedere informational este CROS FRC sub sistemul de Reclamatii si Sesizari. Astfel de centre - call center mai exista in prezent doar la doi operatori de telefonie mobila din Romania si anume Orange si MobiFon. Timpul total de implementare al sistemului informatic in cadrul Apa Nova a fost 13 luni, aceasta insemnand in afara de implementarea solutiei pentru call center si partea de contoare, contracte, facturare / incasare. De asemenea, in cadrul Apa Nova a fost implementat si functioneaza sistemul de ERP cu module de contabilitate, aprovizionare, mijloace fixe.

Apa Nova Ploiesti este o societate cu raspundere limitata avand asociat majoritar compania franceza Veolia (fost Vivendi). Activitatea companiei Apa Nova se desfasoara in conformitate cu contractul de concesiune incheiat pe o durata de 25 de ani cu Consiliul Local al Municipiului Ploiesti in anul 2000.

Transferul de know-how din partea grupului Veolia Franta (fost Vivendi), firma "mama" a lui Apa Nova Ploiesti impreuna cu functionalitatile incluse in sistemul integrat CROS au condus la schimbarea majora a acestei societati de utilitati publice - servicii de furnizare apa si canalizare intr-o societate moderna care este orientata catre client, catre satisfacerea cerintelor clientilor si imbunatatirea serviciilor oferite si a relatiei cu clientii.