

## **DE CE LA APA NOVA PLOIESTI SE POATE? PRIMUL CALL CENTER DIN ROMANIA IN DOMENIUL UTILITATILOR PUBLICE**

*Sursa: Adevarul, 13 Noiembrie 2003*

Pretul apei a cunoscut si va cunoaste in continuare crestere substantiale, datorate in principal investitiilor, mai ales in domeniul retelelor de alimentare cu apa publica. Clientii regiilor de apa si canalizare isi pot pune intrebarea, pe deplin justificata, care sunt beneficiile concrete resimtite direct, ale unei asemenea cresteri de tarif.

Managementul de la Apa Nova Ploiesti a considerat ca o crestere a nivelului calitatii serviciilor oferite clientilor era absolut necesara.

Si calitatea serviciului inseamna o alimentare continua cu apa, 24/24, dar si o mai buna imbunatatire a relatiei pe care institutia Apa Nova Ploiesti o are cu clientul, in sensul transmiterii de informatii intr-un timp cat mai scurt, sau al ameliorarii reactivitatii pe care tehnicienii Apa Nova o au la solicitarile clientilor - interventiile la avarii, la problemele de alimentare cu apa, la pierderile care pot aparea in caminele de bransament.

Acest lucru nu putea fi realizat in conditii optime atata vreme cat nu exista un instrument modern, eficient, performant, intern, care sa permita controlul modului in care circula informatia intre diversele servicii ale societatii Apa Nova Ploiesti.

Parte a grupului francez Veolia Water, numarul 1 in lume in serviciile de distributie a apei potabile si serviciile de canalizare pentru municipalitati, Apa Nova Ploiesti a pus in functiune, in luna mai a acestui an, primul Call Center din domeniul serviciilor de alimentare publica cu apa din Romania.

Aceasta realizare a fost posibila prin doua directii majore care se intrepatrund si depind una de alta: reorganizare orientata spre imbunatatirea relatiei cu clientii si implementarea unui sistem informatic integrat.

Prin reorganizare s-a creat un sistem intern Apa Nova Ploiesti de tip client-furnizor, astfel: clientul intern este insarcinatul cu "Relatii cu clientii" din call center, iar furnizorul intern reprezinta celelalte departamente Apa Nova care realizeaza, la cererea abonatilor de exemplu: remedieri de pierderi de apa, interventii tehnice.

Prin implementarea solutiei informatice integrate CROS - Furnizare - Facturare si Relatii cu clientii, furnizat de compania romaneasca CRIsoft, s-a creat o infrastructura informatica moderna, flexibila si performanta.

Aceasta abodare nu este o inventie Apa Nova Ploiesti, este pur si simplu transpunerea unui mod avansat de gestiune a relatiilor cu clientii, care exista in toate tarile civilizate din Europa de Vest, acolo unde clientul ocupa o pozitie privilegiata in topul prioritatilor societatilor de servicii, mai ales a celor de servicii publice. Un client al unei astfel de societati, cand are o nevoie, fie de obtinere a unor informatii, fie de natura tehnică (o pierdere de apa, un contor blocat sau lipsa presiunii apei), nu se deplaseaza niciodata, sau foarte rar, la sediul furnizorului de servicii. De obicei, apeleaza telefonic operatorul de servicii publice care, daca este organizat in consecinta, are la dispozitie un centru de apel in masura sa preia un numar mare de apeluri si sa le si trateze, ceea ce presupune fie transmiterea informatiei disponibila in baza de date, fie interprogramarea unei interventii tehnice, de regula intr-un interval inferior a 24 de ore, cu stabilirea online a datei si orei la care va avea loc interventia respectiva.

Asa se intampla intr-o societate dezvoltata, in care timpul inseamna bani, unde nu trebuie sa te deplasezi pentru a plati sau a duce indexul la casierie, pentru a afla de ce factura este mai mica sau mai mare decat te asteptai, sau pentru a cere o interventie de natura tehnica.

Asa se intampla acum, in premiera nationala, la Apa Nova Ploiesti, unde peste 25 000 de abonati beneficiaza de servicii de calitate: in locul departamentului in care se efectuau proceduri rudimentare de facturare, acelasi personal instruit raspunde acum la solicitarile clientilor, dispunand de un sistem informatic performant pentru facturare; in loc de a-l obliga pe client sa isi rezolve solicitarea umbland din birou in birou, exista acum un singur punct de comunicare; in locul sistemului birocratic greoi al aprobarilor succesive, exista acum un sistem eficient de planificare a interventiilor direct din centrul de apel, prin intermediul operatorilor.

Daca raportam aceasta situatie la starea extrem de eterogena din Romania, unde exista mai multe regii de furnizare servicii publice de tip apa si canalizare, gaz, electricitate, se naste firesc nedumerirea cum in anul 2003 avem la nivel national o singura regie, relativ medie, Apa Nova Ploiesti, cu un centru de apel - de relatie cu clienti performanti.

Primul merit il are managementul societatii Apa Nova Ploiesti, care a constientizat faptul ca, fara un instrument performant de gestiune a relatiilor cu clientii si de gestiune a resurselor interne, nu va fi posibila ameliorarea serviciului pe care il propuneau clientilor. Dificultatea majora a implementarii proiectului a constat in reorganizarea radicala a intregii societati. A presupus, in primul rand, formarea profesionala a unei mari parti din personalul TESA pentru instrumentul informatic, a presupus o adaptare, o reorganizare a serviciilor orientate catre clienti si catre utilizarea eficienta a produsului informatic deja existent. Fara o asemenea reorganizare, fara o asemenea suplete si adaptabilitate in functie de criteriile stabilite - satisfactia clientului si utilizarea eficienta a instrumentului informatic - un asemenea proiect nu s-ar fi putut finaliza.

Fara indoiala, inasa, un factor de succes foarte important a fost parteneriatul cu compania romaneasca de informatica CRIsoft. A fost societatea care se apropia cel mai mult de necesitatile Apei Nova Ploiesti - o societate locala, cu experienta pe piata romaneasca, cu un know-how specific in domeniul serviciilor de utilitati publice; o societate care sa dezvolte un produs intr-o tehnologie moderna - tehnologia Oracle. Mai trebuie spus ca solutia CROS FRC, furnizata de CRIsoft, deservește peste 900.000 de abonati la Electrica Banat, Apa Nova Ploiesti, Regia Apa Judeteana Apa Canal Iasi si este in faza finala de trecere complet in exploatare la Compania de Utilitati Publice Focsani.

In concluzie, Centru de Relatii cu Clientii (Call-Center) Apa Nova Ploiesti, impreuna cu sistemul informatic CROS FRC, implementat de CRIsoft, asigura: scaderea costurilor de operare pentru procesul de facturare, imbunatatirea procesului de facturare, o calitate mai buna a datelor si cresterea increderii in informatiile obtinute din procesul de facturare; respectarea procedurilor de lucru controlate de sistem, flexibilitatea crescuta a sistemului, protejarea investitiei realizate in sistemul informatic si un serviciu mai bun pentru clienti Apa Nova Ploiesti.

Si totul este rezultatul unei organizatii deschise la schimbare, un management performant, unei solutii informatice performant, si nu in ultimul rind unui parteneriat si spirit de echipa intre client Apa Nova Ploiesti si furnizorul de solutii informatice CRIsoft.