

SISTEMUL INFORMATIC CROS IMPLEMENTAT LA APA NOVA PLOIESTI

Sursa: Ziarul Financiar, 17 noiembrie 2003

CRIsoft Organization Server (CROS) este un sistem integrat care asigura suportul informatic pentru activitatile dintr-o organizatie moderna, un instrument important pentru management, care faciliteaza atingerea obiectivelor organizatiei si cresterea eficientei.

Despre modul in care a decurs colaborarea dintre Apa Nova si CRIsoft in dezvoltarea si implementarea acestui proiect de referinta, ne-a vorbit domnul Marc Thepot, Director General Apa Nova Ploiesti.

Care este scopul implementarii acestui centru de Relatii cu Clientii?

În Franta am constientizat in urma cu 10 ani importanta si rolul pe care il are clientul, consumatorul era considerat un simplu abonat la inceputul acestei perioade de tranzitie, acum este client. Am ajuns la acest mod de organizare din dorinta de a ne ameliora eficacitatea si de a imbunatati serviciul public. Avand in vedere prevederile contractului de concesiune de la Ploiesti suntem obligati sa imbunatitim pe cat posibil serviciul public de canalizare si alimentare cu apa. In permanenta, in paralel cu ameliorarea serviciului, cautam eficienta economica, deci cel mai bun serviciu la cel mai bun cost. Avem desigur un know-how specific domeniului nostru de activitate pe care l-am adus la Ploiesti, a trebuit sa transformam aceasta experienta in forma informatica si aici ne-am adresat partenerilor nostri, CRIsoft Brasov. Cunostintele pe care le-am importat din Franta constituie o veritabila coloana vertebrala ce pune in legatura tot sistemul, mult mai prost organizat pana de curand.

Ne puteti spune cand a fost activat acest proiect derulat de Apa Nova Ploiesti si CRIsoft?

Activarea propriu-zisa a avut loc in luna mai a acestui an, iar ca numar de apeluri primite as putea sa estimez intre 400 si 1.000 de apeluri zilnice, deci in medie cam 70.000 de apeluri de la punerea in functiune a centrului de relatii cu publicul.

Care sunt principalele avantaje ale acestui proiect?

Eficacitatea unui serviciu public, contactul permanent cu clientii si posibilitatea de a rezolva o problema, toate acestea la un pret normal, rezonabil. Noi oferim un serviciu de fapt, nu comercializam apa, care apartine tuturor. Clientul trebuie sa fie constient ca i se ofera o serie de servicii de calitate la preturi care uneori ajung sa fie de 10 ori mai scazute decat in Europa Occidentala. Speram ca prin eforturile pe care le-am facut sa castigam cel putin recunostinta clientilor nostri.

Care au fost motivele pentru care i-ati ales pe cei de la CRIsoft?

Am organizat o licitatie internationala, in conformitate cu O.G. 60/2001, la care au raspuns si au dat dovada unei experiente vaste contra unui pret rezonabil. Chiar daca la inceput am fost putin ingrijorati de colaborarea cu o companie locala care nu este foarte cunoscuta pe plan international, experienta informatica a romanilor si pretul favorabil ne-au convins ca aceasta colaborare cu o societate romaneasca poate fi un succes, chiar daca apelului nostru au raspuns societati occidentale: doua din Franta, una din Spania, o alta din Cehia si o societate din Romania.

Am pus fata in fata echipa CRIsoft si departamentele informatice si de marketing ale companiei-mama din Franta si am testat solutia oferita. Am colaborat pe tot parcursul acestui proces de dezvoltare a solutiei CROS si am investit eforturi prin departamentul francez de informatica, a carui sarcina a fost sa urmeze pas cu pas si sa testeze aplicatia furnizata de partenerii romani, sa depisteze orice problema si sa o corecteze imediat. Este foarte important dialogul intre cele doua parti si esential ca furnizorul acestei solutii informatice sa inteleaga perfect necesitatile clientului sau si sa ii puna la dispozitie o aplicatie care sa fie conforma 100%.

Sunteti multumit de modul in care ati colaborat pana in prezent cu CRIsoft?

Bineinteles! As putea spune ca sunt multumit in proportie mai mare de 100% pentru ca pe parcursul acestei colaborari au aparut solicitari noi din partea Apa Nova, solicitari carora specialistii CRIsoft le-au facut fata admirabil, astfel incat acum sunt multumit 130%.

Cum a decurs aceasta colaborare cu CRIsoft?

Totul s-a petrecut in conditii foarte bune, dar trebuie specificate doua idei: pentru ca un proiect sa fie de succes, prestatorul de servicii trebuie sa aiba experienta, iar beneficiarul trebuie sa simta nevoia unui astfel de instrument de gestiune a serviciilor pe care le ofera la randul sau. Programatorii din cadrul CRIsoft s-au implicat total in acest proiect si au facut tot posibilul ca rezultatele sa fie satisfacatoare pentru ambele parti.

Practic a trebuit sa investiti si in recalificarea personalului, in "alfabetizarea" salariatilor in materie de sisteme informatice?

Au existat mai multe tipuri de formare a personalului angajat. Unele schimbari au fost recomandate de compania-mama cu sediul in Paris, care mai intai a facut demonstratia unui serviciu functional de relatii cu clientii pentru ca angajatii Apa Nova sa poata intelege ce inseamna un call center. Angajatii au fost instruiti in toate segmentele pe care le presupune relatia cu clientul, in receptionarea apelului, gestionarea lui si rezolvarea cererii in cel mai scurt timp. Cel mai important lucru pe care l-am realizat a fost faptul ca am reusit sa inducem angajatilor nostri dorinta de a se implica si de a prelua cu succes un sistem care aduce un numar mare de beneficii atat pentru societatea noastra, cat si pentru clienti.

Exista proiecte similare de implementare a unor solutii informatice de acest tip in alte orase din Romania?

Probabil ca vor urma si alte orase, inca nu putem spune cu siguranta. Trebuie mai intai sa demonstram ca suntem profesionisti si ca stim sa ne facem bine meseria. Suntem intr-un proces de transformare, pentru ca dupa parerea mea, in cativa ani, toate serviciile de canalizare si alimentare cu apa vor fi dotate cu astfel de sisteme informatice performante.

Veti continua colaborarea cu CRIssoft pentru tot ce inseamna suport informatic, actualizari etc.?

Avem un contract care prevede si servicii de intretinere, iar odata ce garantia va fi depasita vom vedea care va fi cea mai buna solutie pentru ca sistemul sa functioneze in continuare, sa fie intretinut si actualizat. Bineinteles ca este foarte importanta relatia cu CRIssoft, pe care am ajuns sa ii cunoastem indeaproape si preferam o colaborare cu oamenii cu care am realizat deja proiecte atat de importante.