

PRIMUL CALL CENTER DIN ROMANIA IN DOMENIUL UTILITATILOR PUBLICE IMPELMENTAT LA APA NOVA PLOIESTI

Sursa: Romania Libera, 17 Noiembrie 2003

Apa Nova Ploiesti este singura companie de utilitati publice care are 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. Astfel de centre mai exista in prezent doar la doi operatori de telefonie mobila din Romania, la Orange si Connex. Nucleul acestui sistem, din punct de vedere informational, este CROS FRC - subsistemul de Reclamatii si Sesizari, aplicatie dezvoltata de firma romaneasca de software CRIssoft.

Timpul total de implementare al sistemului informatic in cadrul Apa Nova a fost de 13 luni, aceasta insemnand in afara de implementarea solutiei pentru call-center (care este de fapt, varful piramidei intregului sistem informatic implementat in intreaga companie si care a costat circa 200.000 de euro) si realizarea unei baze de date care poate fi consultata in timp real pe 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.

"Inainte de realizarea acestui proiect, compania functiona haotic, neexistand o coordonare reala intre conducere si angajati, a aratat Marc Thepot, director general al furnizorului de apa. Nu aveam niciodata siguranta ca deciziile noastre au fost intelese exact de subordonati, ca au fost puse exact in practica si nici noi nu stiam exact ce anume se intampla pe teren - daca interventiile pentru care am fost solicitati sau pe care ne-am dat seama ca trebuie efectuate - au fost finalizate, in cat timp, cu ce materiale".