

مدیر دفتر مدیریت ارتباط با مشتریان

- استفاده از سامانه ارتباط با مشتری (CRM) با رویکرد گسترش ظرفیت های ارتباطی و لزوم ارائه خدمات غیرحضوری با ویژگی های کارآمد، یکپارچه، انعطاف پذیر، امن، دسترس پذیر، هوشمند، چابک، شفاف و مکان محور
- انجام وظایف به عنوان پیشخوان غیرحضوری شرکت آب و فاضلاب در تمامی زمینه های کاری و خدمات قابل ارائه از طریق درگاه های ورودی (تلفن، وبگاه، رایانامه، پیامک، شبکه های مجازی و ...)
- ارائه خدمات در بخش های پاسخگویی، اطلاع رسانی و ثبت درخواست های فوریتی و غیرفوریتی بصورت 24 ساعته در طول هفته
- پایش عملکرد حوزه های کاری شرکت از طریق ثبت داده ها در بخش پاسخگویی و موارد قابل پیگیری، بررسی اشکالات پیش آمده در گزارشات کارشناسی از نظر کیفیت و زمان ارائه خدمات، ارتباط با واحدهای مربوطه و بخش نظر سنجی مشترکین برای ارائه بازخورد و پیگیری موارد ارجاعی