

عنوان مقاله:

تحول در مدیریت ارتباط با مشتری از طریق سامانه 122

محل انتشار:

هفتمین کنفرانس بین المللی مدیریت (سال: 1388)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسندگان:

علی اصغر جعفری کافی آباد - مجری سامانه ۱۲۲

محمود روح اله پور اسرمی - مدیر اجرایی سامانه ۱۲۲

خلاصه مقاله:

در این مقاله تجربه ایجاد سامانه 122 در شهر قم و دستاوردهای حاصل از آن تشریح می شود مشکلات متعدد از جمله مجاری متعدد تماس ، پاسخگویی نامناسب، عدم اطلاع یابی و اطلاع رسانی زمان و مدت قطع آب، نبود بانک اطلاعات تماس ها، عدم تعریف چرخه ارتباطی بین مشتریان و شرکت، ناهماهنگی بین واحدهای مختلف ناشناخته بودن شماره تلفن 122 و نهایتا نارضایتی مردم تصویر نامناسبی را از شرکت در اذهان عمومی ایجاد کرده و با توجه به ورود رسانه ها به عرصه انتقال از عملکرد و فعالیتهای سازمان، بر موج نارضایتی افزوده شده بود. در این شرایط با بهره گیری از تجارب سازمانهای مشابه بخصوص شرکت اب و فاضلاب استان تهران مدلی جدید با ساختار و شرح وظایف متفاوت ارایه گردید و بر مبنای آن سامانه 122 در شرکت اب و فاضلاب قم ایجاد شد مهمترین اهداف سامانه اصلاح تعاملات درون و برون سازمانی و کسب رضایت مشتریان از طریق اعمال مدیریت ارتباط با مشتری بود.

کلمات کلیدی:

شهر قم، شرکت اب و فاضلاب ، سامانه 122، مدیریت ارتباط با مشتری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/100520>

