



www.aquaserv.ro

Aquaserv Tîrgu-Mureş, 100 de ani de tradiție în slujba comunității



COMPANIA PUNE ACCENTUL pe metode moderne de interacțiune cu clienții

Dezvoltarea sistemului de alimentare cu apă din Tîrgu-Mureș a început în urmă cu peste 100 de ani. Drumul parcurs până la prima Uzină de Apă a orașului, construită în 1908, apoi la Operatorul Regional – Compania AQUASERV de astăzi – ilustrează dorința oamenilor de a trăi mai sănătos și mai confortabil. Dezvoltarea continuă a sistemului de alimentare cu apă a reprezentat și reprezintă în continuare o dovadă a evoluției și dezvoltării pentru comunitățile din aria de operare AQUASERV.

Serviciile furnizate populației, indispensabile pentru desfășurarea activităților zilnice includ producerea și distribuția apei potabile, colectarea și epurarea apelor uzate și colectarea și managementul apelor pluviale

Compania AQUASERV S.A. deține încă din 2006 licența clasa I pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, fiind în prezent unul dintre cei mai importanți Operatori Regionali în domeniul serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare din România și singurul operator regional licențiat în domeniu din județul Mureș.

Pe lângă acestea compania AQUASERV mai oferă următoarele servicii conexe: emiteri/reactualizări avize, branșări/racordări la rețeaua de apă sau canalizare, separări de puncte de consum apă, desfundări de canale interioare, spălări de canale interioare, vidanjare ape uzate, verificare, reparare, reglare contoare și analize de laborator.





Cifre cheie pentru Aquaserv

Compania AQUASERV S.A. operează în orașele Tîrgu-Mureș, Reghin, Sighișoara, Târnăveni, Luduș, Iernut și Cristuru Secuiesc, precum și în 123 de localități din județele Mureș, Harghita și Bistrița Năsăud.

Activitatea Aquaserv, care însumează experiența a 100 de ani de istorie, se reflectă în cele 9 uzine de apă potabilă operate, 10 stații de epurare ape uzate, în cei 1.472 km

lungime a sistemelor de alimentare cu apă potabilă și 16,44 milioane m³ de apă potabilă furnizată anual (2017).

Cifrele cheie pentru activitatea Aquaserv vizează numărul total de angajați – 748, cifra de afaceri netă în 2017 de 101,5 milioane lei, dar, cel mai important, cei 310.000 de localnici și peste 4.000 de agenți economici și instituții publice cărora le sunt furnizate servicii. Cifrele de mai sus plasează Compania AQUASERV S.A. între primii 10 operatori regionali ai serviciilor de alimentare cu apă potabilă și de canalizare din România, fiind una dintre cele mai apreciate companii din acest domeniu.

Aquaserv furnizează servicii pentru 310.000 de localnici și peste 4.000 de agenți economici și instituții publice



Raluca Maior,
Directorul de Dezvoltare al AQUASERV S.A.

Programe de investiții derulate

“Compania AQUASERV, în calitate de operator în domeniul apei potabile și apelor uzate, are drept obiectiv principal satisfacerea cerințelor clienților săi și o cât mai bună gestionare a resurselor umane printr-un management competitiv. În atingerea acestui țel, un rol important îl reprezintă Programele de finanțare externă și internă derulate de către organizație, în valoare totală de peste 170 de milioane de euro”, ne-a declarat Dna. Raluca Maior, Directorul de Dezvoltare al AQUASERV S.A. Tîrgu Mureș.

Începând cu anul 1995, au fost accesate fonduri pentru diferite programe care au vizat, rând pe rând, reabilitarea infrastructurii de apă-canal, reducerea emisiilor de CO₂ prin reducerea consumului de energie electrică, reducerea pierderilor de apă, proiecte de dezvoltare a infrastructurii de apă-canal la nivelul cerințelor UE și de instruire a personalului din

administrația locală și gospodărie comunală.

AQUASERV prețuiește timpul clienților săi, motiv pentru care caută în permanență să pună la dispoziția acestora modalități cât mai simple și rapide de rezolvare a problemelor. În 2016 și 2017 s-a pus un accent deosebit pe modernizarea și diversificarea modalităților de interacțiune cu clienții, de la preluarea și rezolvarea solicitărilor, până la plata facturilor.

Call Center-ul Aquaserv

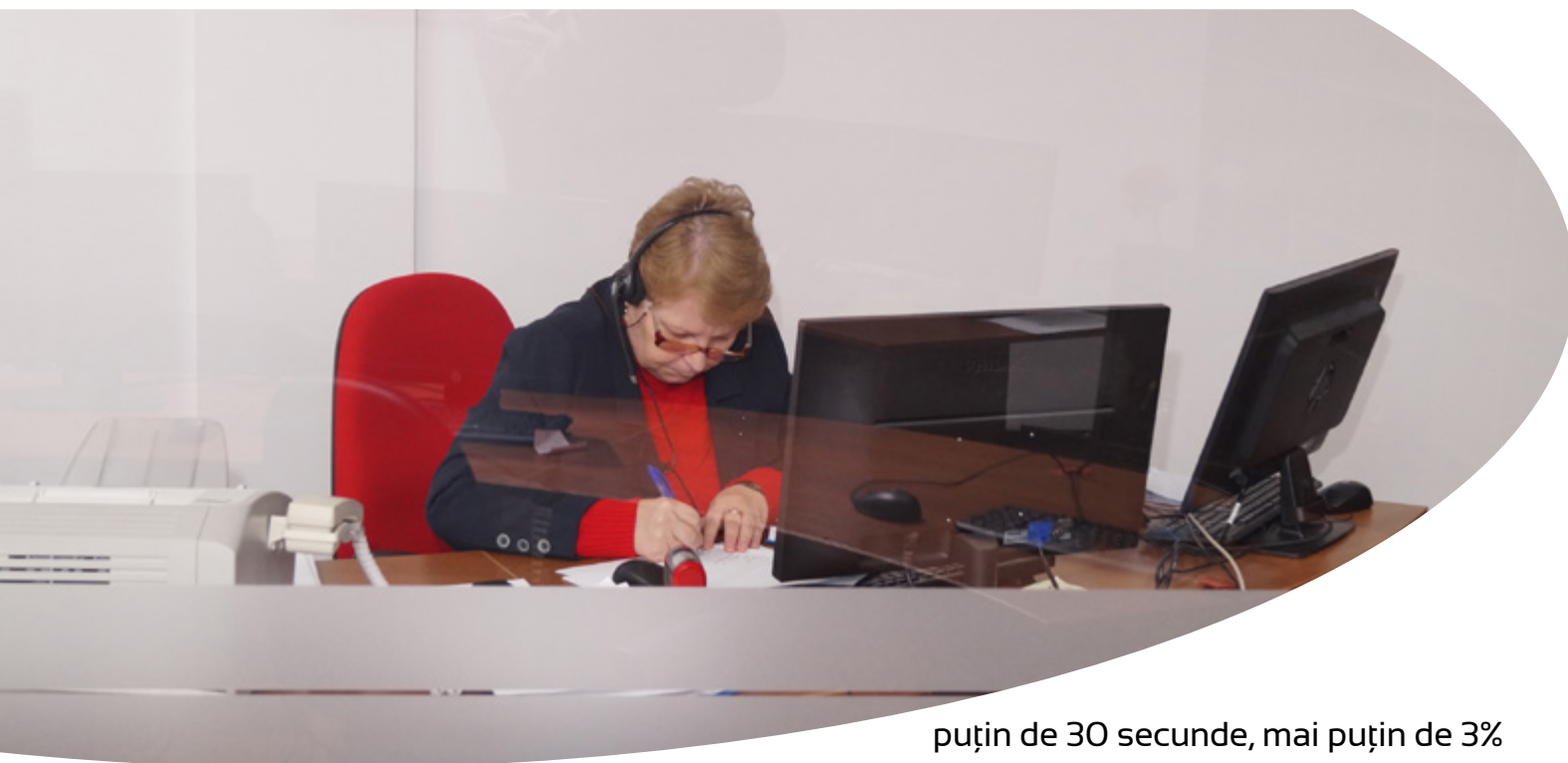
Sistemul tip Call Center reprezintă un instrument modern și performant de gestiune a relațiilor cu clienții și a resurselor interne, care contribuie la îmbunătățirea relației pe care Compania AQUASERV o are cu clienții săi. Acest centru de apelare permite controlul eficient al modului în care circulă informația între diversele servicii ale companiei, fapt care



SNF FLOERGER GROUP
www.snf-group.com
FLOCHEM INDUSTRIES
București, str. Dr. Mirinescu, nr. 6, 050594
Tel.: 021 410 7809; Fax: 021 410 3026
www.snf.ro; office@snf.ro

Producător și furnizor de floculanți/polimeri, coagulanți organici, cărbune activ pentru:

- Epurare ape reziduale orășenești și industriale
- Tratare ape în scopul potabilizării
- Îngroșare/deshidratare nămoluri orășenești și industriale
- Industria petrolieră: polimeri/aditivi, dispersanți, antispumanți pentru fluide de foraj, paste de ciment, recuperare avansată a țițeiului (EOR)
- Industria minieră
- Industria hârtiei și celulozei
- Industria alimentară: zahăr (floculanți, coagulanți, aditivi pentru filtrare, agenți anticrustă, antispumanți)



facilitează transmiterea informațiilor într-un timp mai scurt și ameliorarea reactivității tehnicienilor AQUASERV la solicitările clienților – intervenții la avarii, probleme de alimentare cu apă/canalizare etc.

Call Center-ul Companiei AQUASERV a fost implementat în 2016, la acea vreme Aquaserv fiind între primele 5 companii din domeniul furnizorilor de servicii de apă potabilă din țară, care avea implementat un astfel de sistem.

Funcționalitatea de bază a sistemului Call Center este reprezentată de administrarea contactărilor legate de serviciile furnizate de companie, inițiate de către clienți (solicitații de servicii, legate de contract, contorizare, facturare, încasare, sesizări, reclamații și solicitări de informații) sau de către companie, pe diferite canale de contact: telefon, fax, e-mail, SMS, web chat. De asemenea, acest sistem este prevăzut cu opțiuni de callback, preluare apeluri voce și înregistrare a convorbirilor. Practic, prin sistemul Call Center se asigură atingerea indicatorilor de performanță precum gradul de acoperire al timpului de lucru al operatorilor – min 80%, timpul de răspuns pentru cel puțin 80% din apeluri în mai

puțin de 30 secunde, mai puțin de 3% din apeluri abandonate, precum și confirmarea automată a primirii faxurilor, e-mail-urilor și SMS-urilor în mai puțin de 10 minute de la transmitere.

Analizând activitatea din cadrul Call Center-ului la mai bine de doi ani de la implementare s-a constatat că numărul clienților care au preferat să contacteze telefonic compania Aquaserv, în cursul anului 2016, a crescut foarte mult comparativ cu anul precedent, fiind în continuă creștere și în prezent.

„Foarte interesant de remarcat este faptul că doar 60% dintre apelurile primite în perioada 2016-2018 au fost soluționate prin convorbire cu un operator, în vreme ce 40% dintre apeluri s-au soluționat în cadrul meniului interactiv. Cu ajutorul meniului interactiv clienții au găsit răspunsuri la întrebări, fără a mai fi nevoie să intre în legătură directă cu un operator”, a continuat Dna. Raluca Maior.

O altă funcție foarte utilă pe care o oferă Call Center-ul este existența unei căsuțe vocale unde clienții care nu doresc să aștepte preluarea apelului de către operator au posibilitatea lăsării unui mesaj vocal. Aceste mesaje vocale sunt ulterior monitorizate de către operatorii din Call Center, clienții fiind reapeleți în scurt timp.



Noul Site și Contul Client AquaOnline

Începând cu anul 2016, Compania Aquaserv are o nouă înfățișare în mediul online. Pagina de internet a companiei, www.aquaserv.ro, a fost refăcută în totalitate, având acum un design modern, optimizat pentru toate tipurile de terminale, inclusiv dispozitive mobile, un conținut bogat, cu informații ușor accesibile și actualizate permanent, disponibile în 3 limbi: română, maghiară și engleză.

„Posibilitatea de plată online a serviciilor a fost unul dintre principalele obiective avute în vedere în momentul refacerii site-ului. Prin urmare, cea mai importantă noutate este posibilitatea creării unui cont client online, denumit AquaOnline”, explică Directorul de Dezvoltare.

Printre beneficiile aduse utilizatorilor de contul de client, enumerăm accesul la toate informațiile despre factura de apă potabilă și canalizare, plata online a facturii, posibilitatea de vizualizare online și descărcare a facturilor, posibilitatea de a vizualiza evoluția consumului, transmiterea online a indexului autocitit al contorului, primirea facturilor în format electronic (Pdf), cu valoare fiscală, notificare prin email la emiterea facturii, posibilitatea de înregistrare a mai multor puncte de consum într-un singur cont de client și posibilitatea de abonare la buletinul informativ AQUASERV.

Activarea contului AquaOnline este extrem de simplă, practic clienții AQUASERV au nevoie doar de o adresă de e-mail validă și o factură de consum. Toate acestea reprezintă instrumente de comunicare și plată moderne, confortabile și sigure, care nu implică costuri suplimentare pentru clienți.

Serviciul Call Center, disponibil în limbile română și maghiară, reduce timpul de așteptare, asigură preluarea tuturor apelurilor și permite rezolvarea majorității problemelor legate de furnizarea serviciului de alimentare cu apă și de canalizare



**Plătești facturile
fără comision
în peste 8 000 de magazine
cu acoperire națională**

un-doi Centru de plăți



Modalități de plată disponibile

Compania AQUASERV caută în permanență să pună la dispoziția clienților modalități cât mai simple și rapide de achitare a serviciilor de apă/canal. Parteneriatele cu PayPoint, Mobile Distribution și Payzone, operatori de plăți cu rețele extinse, reprezintă două dintre facilitățile oferite în acest sens.

Pentru plata efectuată prin aceste unități nu se percep comisioane pentru tranzacționări, serviciul fiind gratuit și

adresându-se clienților deserviți de Compania AQUASERV din Tîrgu-Mureș, Reghin, Sighișoara, Târnăveni, Luduș, Iernut, Cristuru Secuiesc, dar și din 80 de localități rurale din județele Mureș, Harghita și Bistrița Năsăud.

Pe lângă aceste modalități de plată, există mijloacele clasice de plată și anume numerar la casierile companiei, la sucursalele băncii BRD, prin rețeaua automatelor de plată Facturel a Băncii Transilvania, la ghișele subunităților poștale sau la factorii poștali – doar pentru clienții din zona rurală, prin POS la casele AQUASERV, prin bănci cu ordin de plată tradițional, prin plata bancară electronică și prin decontare automată.

Clienții își pot plăti facturile de apă extrem de simplu și rapid, în oricare din magazinele cu sigla PayPoint, Payzone sau cu sigla Centru de plăți Un-doi din toată țara

Informații rapide prin SMS

Ultima modalitate de transmitere a unor informații utile către clienți, implementată de Compania AQUASERV S.A. la începutul anului 2018, utilizează sistemul de tip SMS.

“Sistemul de informare prin mesaje de tip SMS reprezintă un instrument modern și performant, cu ajutorul căruia informațiile importante, precum cele referitoare la întreruperi în furnizarea apei din cauza unor avarii sau lucrări pe rețea, notificări privind emiterea și scadența facturilor, informări pentru consumuri mari în vederea evitării pierderilor etc., vor ajunge la clienți cu mai multă acuratețe și mult mai rapid”, mai precizează Dna. Raluca Maior.

În prezent serviciul de notificare prin SMS este utilizat deja de către diferite departamente din cadrul companiei, pentru transmiterea unor mesaje de informare.

Serviciul de Contractare Online

O altă noutate pusă la dispoziția clienților de către AQUASERV este posibilitatea de contractare online a serviciilor furnizate de către companie. Așadar, pentru a încheia un contract de furnizare a serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare, nu mai este necesară deplasarea la sediul AQUASERV. Este suficientă accesarea site-ului www.aquaserv.ro, secțiunea Contracte și urmarea pașilor descriși pentru înregistrarea cererii de contract.

“Încurajăm așadar clienții noștri să apeleze cu încredere la canalele de contact disponibile prin Call Center și site-ul web, precum și la plata facturii online prin contul AquaOnline sau prin intermediul partenerilor de la PayPoint, Payzone sau Centru de plăți Un-doi. Toate acestea reprezintă instrumente moderne, confortabile, sigure și, foarte



important, care nu implică costuri suplimentare”, a declarat, în încheiere, Dna. Raluca Maior, Directorul de Dezvoltare al AQUASERV S.A. Tîrgu-Mureș.

Aquaserv, unul dintre primii 10 operatori regionali ai serviciilor de alimentare cu apă potabilă și de canalizare din România este continuatorul unei activități vechi de 100 de ani, întreaga experiență oferită de această tradiție fiind pusă, ca și acum 100 de ani, în slujba comunității.

HACH este unul din principalii producători și distribuitori de echipament profesional pentru analiza apei reziduale, apei potabile și în domeniul apei industriale. Compania ofera un întreg portofoliu de instrumente, reactivi, accesorii, servicii pentru parametrii calitativi relevanți în domeniul analizei apei. Printre instrumente se numără și cele pentru măsurarea debitului, nivelului cât și pentru presiune.



Str. Căminului nr. 3 Sector 2 București
Telefon: +40 (21) 205 30 03
Fax: +40 (21) 205 30 17
e-mail: info-ro@hach.com



ro.hach.com

