

رئيس المياه الوطنية يدشن مركز عمليات العملاء والتحكم التشغيلي الذكي للقطاع الشرقي

19 مايو، 2025



دشن الرئيس التنفيذي لشركة المياه الوطنية الدكتور فؤاد بن أحمد آل الشيخ مبارك، مركز عمليات العملاء والتحكم التشغيلي الخاص بمدينة الدمام بالقطاع الشرقي والذي يعد نقلة نوعية نحو كفاءة أفضل في التحكم في شبكات منظومة الخدمات المائية والبيئية، وذلك بحضور عدد من النواب التنفيذيين، ونائب الرئيس للتشغيل بالقطاع الشرقي.

ويعمل المركز الذي يعتمد على أتمتة العمليات وتوطين التقنيات المبتكرة لدعم التشغيل الذكي للشبكات في إدارة منظومة التشغيل وتحقيق رقابة تشغيلية متكاملة ومستمرة على مدار الساعة (7/24) لمدن ومحافظات حاضرة الدمام، كما يأتي إنشاء المركز ضمن جهود الشركة لمرحلة انتقالية نحو توحيد الجهود التشغيلية، ورفع كفاءة الأداء، حيث يجمع المركز الإدارات المعنية تحت سقف واحد، مما يسهم في رفع موثوقية الخدمة وتحقيق أهداف الشركة في تحسين تجربة العميل، وجودة الحياة.

وذكرت الشركة أن المركز يسهم في دعم اتخاذ قرارات دقيقة لتحسين جودة الخدمات المقدمة ، كما يتضمن على أحدث الأنظمة التقنية التي ترتبط بجميع أنظمة التشغيل بالشركة ومراكز خدمة العملاء بشكل حي ومباشر باستخدام التقارير الذكية وأنظمة تحليل البيانات وأنظمة تنقيب العمليات، ويدار بالكامل بكفاءات وطنية مدربة، حيث يقومون بإعداد التقارير والتحليلات الاستباقية لرفع كفاءة خدمة العملاء والتأكد من جودة الخدمات المقدمة، كما يقوم المركز بعرض مؤشرات الأداء التفاعلية، والقياس المستمر لجودة عمليات التشغيل، واتخاذ الإجراءات التصحيحية، ومعالجة التحديات بشكل لحظي لتقديم خدمة سلسلة وموثوقة للعملاء بشكل فعال في المنطقة الشرقية.

وبيّنت الشركة أن المركز يطبق أفضل الممارسات العملية في إدارة العمليات التشغيلية، حيث يقوم بمهام حيوية تتضمن مراقبة سلسلة إمداد المياه بدءاً من نقاط الاستلام وحتى شبكات التوزيع، إضافة إلى المراقبة اللحظية للحالة التشغيلية لشبكتي المياه والصرف الصحي، بما يضمن سرعة الاستجابة لأي أمر طارئ أو خلل تشغيلي، مشيرة إلى أنه يسهم المركز في إدارة ومتابعة بلاغات العملاء الفنية والتشغيلية، وتحسين التنسيق بين الفرق، بما يعزز من سرعة المعالجة ورفع مستوى رضا العملاء.

يمثل هذا التدشين تعزيز الاستجابة السريعة في معالجة البلاغات الواردة في مرحلة انتقالية نحو توحيد الجهود التشغيلية، ورفع كفاءة الأداء، حيث يجمع المركز الإدارات المعنية تحت سقف واحد، مما يسهم في رفع موثوقية الخدمة وتحقيق أهداف الشركة في تحسين تجربة العميل، وجودة الحياة.