



# Awaria wodociągu na komórkę

Wodociągi leszczyńskie uruchomiły nową usługę przesyłania powiadomienia o wyłączeniach wody – bezpośrednio na telefony komórkowe Klientów.

Od kwietnia br. leszczyńska spółka wodociągowa oddała do dyspozycji Klientów jeszcze jeden kanał komunikacji o wyłączeniach dostaw wody. Każdy, kto będzie chciał otrzymywać najświeższe informacje o dostawie wody, będzie mógł odbierać je na własnym telefonie komórkowym. Wystarczy prosta rejestracja na stronie internetowej wodociągów i SMS powiadomi nas o awariach i planowych wyłączeniach wody.

O systemie SMS i sposobach z jego korzystania rozmawiamy z Kierownikiem Działu Obsługi Klienta MPWiK Sp. z o.o. w Lesznie Panem Robertem Grają

– Skąd pomysł na powiadamianie klientów SMS-ami?

– R.G. Postanowiliśmy wykorzystać ten sposób komunikacji z Klientami, gdyż w dzisiejszych czasach praktycznie wszyscy posiadamy telefony komórkowe i stały się one najszybszym i bezpośrednim środkiem dotarcia z informacją. Przeważnie telefon mamy przy sobie przez cały dzień i wiadomość przesyłana tą drogą odczytywana jest przez Klienta nie później niż 20 minut od wysłania. Pozwala to mieszkańcom szybko zareagować na utrudnienia w dostawie

wody i zgromadzić odpowiedni jej zapas. A na tym, aby Klient nie był zaskakiwany, bardzo nam zależy.

– Skorzystają zatem Klienci posiadający telefony komórkowe, a zatem ludzie młodzi i bardzo młodzi?

– Telefony mają dziś dzieci w podstawówce, ale też i dziadkowie, którzy nie urodzili się w epoce wszechobylskiego internetu i szybkich mediów. Z usługą SMS-ową celujemy w grupę 25-65 lat, ale jestem przekonany, że wielu seniorów też skorzysta z tej możliwości informacji. Pewnie niektórym dziadkom to wnuki pomogą ustawić usługę powiadamiania i dalej pozwoli to na bezproblemowe korzystanie z serwisu.

– Byle tylko nie spowodowało to astronomicznych rachunków na komórce dziadka!

– Usługa powiadamiania SMS-em jest całkowicie bezpłatna! Dystrybucją wiadomości i obsługą systemu zajmują się panowie dyspozytorzy z MPWiK, odpowiedzialni za kontakt z Klientami w przypadku awarii i wyłączeń wody. Jeszcze raz powtórzę, za SMS-y dostarczane na telefony nasi Klienci nic nie płać.

– Jak zatem zgłosić chęć otrzymywania powiadomień o awariach na komórkę?

– Na początek niezbędne jest wejście na stronę internetową Spół-

ki. Trzeba włączyć komputer i wpisać adres [www.mpwik-leszno.pl](http://www.mpwik-leszno.pl). Po otwarciu witryny zobaczymy duże okienko systemu powiadamiania SMS. Klikając na to okno, zostaniemy poproszeni, aby w kilku prostych krokach zarejestrować się w systemie.

– Czy to wymaga dużej znajomości obsługi komputera?

– Proces rejestracji jest naprawdę prosty. Po pierwsze, wpisujemy numer swojego telefonu komórkowego, dalej deklarujemy chęć skorzystania z usługi przez **oznaczenia pola „ZAPISZ SIĘ”**. Teraz pozostaje tylko dopisać **nazwę miejscowości**, w której mieszkamy i **nazwę ulicy**, przy której zlokalizowana jest nasza nieruchomości włączona do wodociągu. Po wpisaniu tych informacji, klikamy klawisz „WYŚLIJ”. Po kilku sekundach na numer telefonu podany w zgłoszeniu otrzymamy kod weryfikacyjny, który należy wpisać w okienko systemu SMS na stronie internetowej. Po przepisaniu kodu i kliknięciu przycisku „DALEJ” pojawi się komunikat o poprawnym zapisaniu numeru w bazie danych. Krok ten kończy procedurę rejestracji.

– A w przypadku, gdy chciałbym mieć informację o wyłączeniach wody w różnych miejscach, mieszkam w Lesznie, a pracuję w Lipnie, mogę się zapisać dwa razy?

– Tak, system pozwala na wielo-

krotne dopisywanie się do bazy danych, jednak za każdym razem trzeba powtórzyć procedurę rejestracji, jaką omówiłem wyżej. Można skorzystać z powiadamiania we wszystkich miejscowościach obsługiwanych przez Spółkę, można też dopisać się do listy powiadomień dla więcej niż jednej ulicy, na przykład w Lesznie. Dodam też, że w przypadku przeprowadzki czy zmiany adresu zamieszkania łatwo możemy zrezygnować z powiadamiania poprzez deklarację „USUŃ NUMER”, w panelu SMS na stronie internetowej wodociągów.

– Dziękuję za informacje!

\* \* \*

O procedurach w przypadku awarii wodociągu oraz planowego wyłączenia dostawy wody mówi Janusz Urbaniak – Kierownik Działu Sieci Wodociągowej i Kanalizacyjnej MPWiK Sp. z o.o. w Lesznie

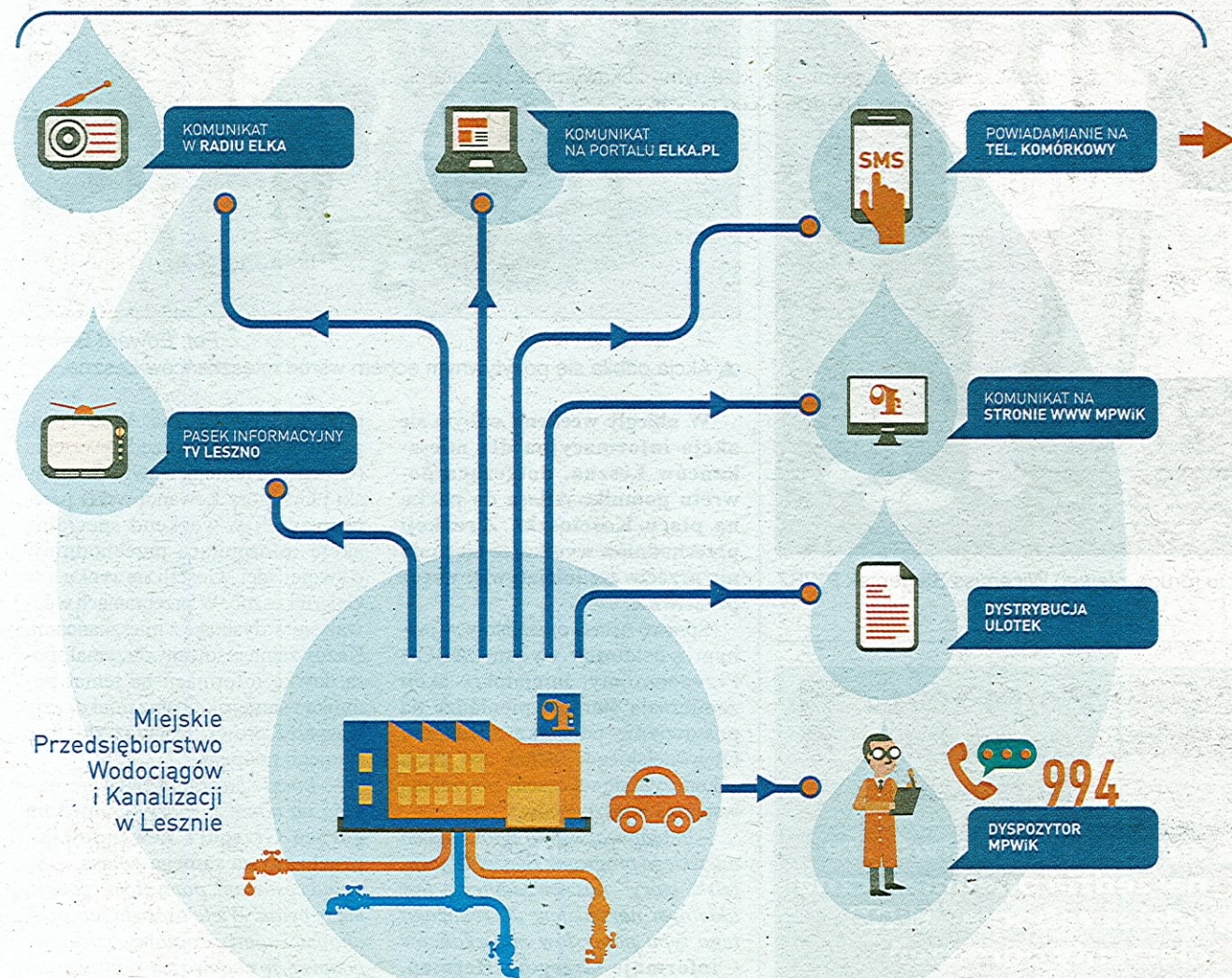
– Każda awaria sieci mobilizuje pracę, czasem nawet kilku brygad pogotowia wod.-kan. i wyjazd specjalistycznego sprzętu. Ale zanim przystąpimy do usuwania awarii, pierwsze, co robimy, to staramy się określić zasięg awarii, czas niezbędny do podania rzetelnego komunikatu mieszkańcom. Tu podkreślić chcę rolę panów dyspozytorów MPWiK – to oni pierwsi udzielają informacji pod bezpłatnym nu-

merem telefonu 994 i rozsyłają komunikaty do różnych mediów. Są to osoby gotowe zawsze udzielić profesjonalnej i wyczerpującej informacji. Skoro mowa o dystrybucji komunikatów, to przypomnę, że wszystkie informacje o awariach ukazują się na stronie internetowej Spółki, jest komunikat w serwisie i portalu ELKA.PL, pojawia się informacja na pasku informacyjnym w telewizji leszczyńskiej. Przy planowanych wyłączeniach wody stosujemy też bezpośrednią akcję roznoszenia ulotek z informacją do skrzynek pocztowych klientów bądź na tablice ogłoszeń w klatkach schodowych. W szczególnych przypadkach (rozległa awaria, zmiana terminu wznowienia dostaw wody) stosujemy samochód z nagrany komunikat podawanym przez megafon.

Staramy się zatem, aby nikt nie pozostał bez informacji, a czasowe wstrzymanie dostaw wody powodowało jak najmniej utrudnień w funkcjonowaniu gospodarstw domowych i zakładów. Nowa usługa powiadamiania SMS-em, którą traktujemy jako jeszcze jedną drogę przekazania ważnych informacji, winna pozwolić na bardzo szybkie dotarcie do wszystkich zainteresowanych i przełożyć się na jeszcze lepszą komunikację z Klientami.

Oczywiście zależy nam, aby komunikaty o wyłączeniach dostaw wody docierały do naszych Klientów jak najrzadziej!

## Powiadomienie o wstrzymaniu dostaw wody



## Kampania informacyjna SMS

