

الدار البيضاء في، 20 أبريل 2015

ليدك تبتكر و تعتمد تصورا جديدا لوكالة الزبناء

باعتبارها فاعلا مهيكلا في مجال توزيع الماء و الكهرباء و التطهير السائل في الدار البيضاء الكبرى، التزمت ليدك منذ بداية أنشطتها سنة 1997، بتحسين جودة الخدمات المقدمة للساكنة. و تم تخصيص عناية خاصة بسياسة القرب و تبسيط الإجراءات. و هكذا، تم توسيع شبكة وكالات ليدك، و تحديثها و تعزيزها بقنوات تواصلية جديدة، مما يمكن من تسريع معالجة مختلف الطلبات.

في إطار مواصلة مجهوداتها الهادفة إلى الاستثمار و الابتكار من أجل خدمة زبنائها، قامت ليدك حديثا باعتماد تصور جديد لوكالة الزبناء يجمع بين النجاعة، الودية و القرب.

يوم الإثنين 13 أبريل، انطلقت تجربة جديدة بالنسبة لزبناء ليدك من خلال وكالة تم إعادة تهيئتها بالكامل. وكالة الديوري التي تم اختيارها كموقع نموذجي، تم إعادة تصورها تماما، و الهدف هو إعادة التفكير في تجربة الزبون في الوكالة و تقديم خدمة أقرب للزبناء و لحاجياتهم.

و هذا التصور المندرج في إطار مشروع المقولة «سينرجي 2020» الذي يهدف بالخصوص، إلى تعزيز الإصغاء للزبناء و تحسين جودة الخدمة المقدمة إليهم، يتمثل في :

- تدبير ملائم و عملي للفضاء يمكّن الزبون من تحديد وجهته بسهولة و يتيح الانسيابية و الولوجية، من أجل خدمة سريعة و فعالة. هكذا، تم تهيئة الفضاء الداخلي للوكالة و تقسيمه إلى عدة مناطق كل واحدة خصصت لخدمة معينة، و ذلك من أجل تسهيل التوجه بالنسبة للزبناء و معالجة سريعة لطلباتهم،
- إطار أكثر دفئا و ودية من خلال عالم من ألوان و تصاميم مستوحاة من الفن المغربي: هوية مرئية خاصة تمثل مهن ليدك (الماء، التطهير، الكهرباء و الإنارة العمومية) أنجزت على شكل زخرفة، ألوان زاهية و دافئة على مستوى الأثاث و تكسية الجدران...،
- تواصل يستجيب لاهتمامات الزبون الرئيسية : نشرة إخبارية حول نتائج تحليلات الماء الموزع من طرف ليدك، عرض لالتزامات الخدمة العشر، شروحات بيداغوجية حول الفاتورة، نصائح عملية للمحافظة على الموارد المائية و الطاقة (السلوكيات الإيكولوجية)...،
- معايير تتماشى مع التزام المقولة في مجال التنمية المستدامة : نوافذ زجاجية تشجع على استعمال ضوء النهار، إنارة كهربائية بواسطة مصابيح الصمام الثنائي LED التي تستهلك 8 مرات أقل من الإضاءة العادية، صباغة إيكولوجية، معدات معلوماتية بمعيار RoHS...

تبلغ مساحة وكالة الديوري 430 مترا مربعا، و يعمل بها 21 عونا و تتوفر على 18 شباكا مخصصة لمختلف الخدمات : طلبات الإشتراك أو الفسخ، و التسديدات و الشكايات. و هذا الفضاء الذي يتواجد في وسط الدار البيضاء، يستقبل في المتوسط أكثر من 1 000 زائر في اليوم.

هذا التصور الجديد الموجه نحو تلبية حاجيات الزبناء، سيتم تعميمه تدريجيا في باقي وكالات المقاول (أنظر الإطار). و بالفعل، فقد تم دراسته لكي يتم تعديله و ملاءمته لجميع المواقع المتواجدة، كل موقع حسب مساحته و خصائصه الهندسية.

القرب في مجال العروض و الخدمات

تتوفر لديك على شبكة تتكون من 13 وكالة خاصة بالزبناء موزعة بين الدار البيضاء و المحمدية. هذه الوكالات تستقبل كل شهر أكثر من 230 000 زبون من مجموع يعادل 1,3 مليون زبون، أي حوالي 10 500 زائر في اليوم. و بالنسبة للخدمات المقدمة، يأتي تسديد الفواتير في المرتبة الأولى (81% من الزبناء). تليه طلبات الخدمات (8%) و الشكايات (6%). و في الأخير، تقوم المصلحة المخصصة للمغاربة القاطنين بالخارج من جهةها باستقبال 5% من الزبناء.

و علاوة على الوكالات، يضع المفوض له بالدار البيضاء الكبرى رهن إشارة زبنائه قنوات متنوعة لتسديد الفواتير، منها فضاءات الخدمات «تسهيلات» المكونة من شبكة تضم 170 نقطة، و الوكالة على الخط، و التطبيق المتنقل لأجهزة سمارتفون، و الاقتطاع الأوتوماتيكي البنكي، و الشبايك الأوتوماتيكية البنكية للبنك الشعبي و مصرف المغرب، إضافة إلى إيداع مؤونة و التسديد بالمنزل. و بالنسبة لطلبات المعلومات، و الشكايات و طلبات الإصلاح، يظل مركز العلاقات مع الزبناء رهن الإشارة 7 أيام/7

و 24 ساعة/24. و قد تكفل هذا المركز سنة 2014 بـ 669 332 اتصال هاتفي. للإشارة، بلغت نسبة رضا الزبناء العموم 88%، و ذلك حسب استطلاع للرأي أنجز خلال النصف الثاني من سنة 2014.

الاتصال الصحافي :

مستجداتنا تنشر باستمرار على مواقعنا :

www.facebook.com/lydecnet
www.twitter.com/lydecweb
www.youtube.com/elydec

بشرى صبيب :

مكلفة بالعلاقات مع وسائل الإعلام

الهاتف : 05 22 54 90 47
المحمول : 06 20 38 53 98

bouchra.sabib@lydec.co.ma

سعيد مسكاري :

مكلف بالعلاقات مع وسائل الإعلام

الهاتف : 05 22 54 91 72
المحمول : 06 61 91 16 24

said.meskari@lydec.co.ma