

# MENAXHIMI I QËNDRUESHËM I UJIT PËRBALLË

*Ndryshimeve Klimatike*

KONFERENCA DHE EKSPOZITA E 13-TE  
E PËRBASHKËT BALLKANIKE



11-12-13 NËNTOR 2025  
DURRËS, SHQIPËRI



ONYX



JEHONA SOFT

## Zgjidhje të Integruara për Automatizimin dhe Digjitalizimin e Shërbimit ndaj Klientit në Kompanitë e Ujës-jellës-Kanalizimeve

Klodian ZYBERI  
ONYX & Jehona Soft Sh.p.k

Durrës, 13/11/2025



ONYX



JEHONA SOFT

Zgjidhje të Integruara për Automatizimin dhe Digjitalizimin e Shërbimit  
ndaj Klientit në Kompanitë e Ujësjellës-Kanalizimeve

# Hyrje

**Shërbimit ndaj klientit në kompanitë e ujësjellës-kanalizimeve,** përfshin jo vetëm qytetarin si përfitues të fundit, por edhe mënyrën se si menaxhojmë rrjetin, informacionin dhe ndërveprimin.

Në vitet e fundit, sektori po përballët me një transformim të thellë: qytetarët presin **shërbim më të shpejtë, më transparent dhe më të parashikueshëm**, ndërsa kompanitë kërkojnë **më shumë efikasitet dhe automatizim në operime**.

Në këtë kuadër, **automatizimi dhe digjitalizimi** nuk janë më një luks apo projekt pilot, por një **kusht për mbijetesë dhe rritje të cilësisë së shërbimit**.



ONYX



JEHONA SOFT

Zgjidhje të Integruara për Automatizimin dhe Digjitalizimin e Shërbimit  
ndaj Klientit në Kompanitë e Ujësjetës-Kanalizimeve

## Sfidat aktuale

Në bashkëpunimet që kemi pasur me disa shoqëri ujësjetës-kanalizime, kemi vërejtur disa problematika të përbashkëta:

- **Fragmentim i informacionit** – sistemi i faturimit, ankesave dhe matjeve shpesh janë të ndarë, pa integrim mes tyre.
- **Proces manual** – raportimi i defekteve, ndërprerjeve apo punimeve bëhet shpesh me telefon, fletë pune apo email.
- **Mungesë transparence për klientin** – qytetari nuk ka mundësi të shohë statusin e kërkesës apo të njoftohet automatikisht.
- **Vonesa në reagim** – nga momenti i defektit deri te ndërhyrja, humbet kohë për shkak të mungesës së automatizimit.

Pra, shërbimi ndaj klientit nuk mund të përmirësohet vetëm me komunikim më të mirë, por me **sisteme që flasin me njëra-tjetrën dhe me rrjetin fizik në terren.**



ONYX



JEHONA SOFT

**Zgjidhje të Integruara për Automatizimin dhe Digjitalizimin e Shërbimit  
ndaj Klientit në Kompanitë e Ujësjiellës-Kanalizimeve**

# Roli i ONYX

**ONYX Sh.p.k**, kompani që operon në sektorët e **ujit, energjisë dhe mjedisit**, me eksperiencë të gjerë në:

- **Pastrime dhe mirëmbajtje të rrjeteve të ujërave të bardha dhe të zeza.**
- **Ndërrhyrje për bllokime dhe dëmtime strukturore në rrjet.**
- **Inspektime me kamera robotike (CCTV)** për të identifikuar dëmtime, depozitime apo rrjedhje.
- **Sensorë të presionit dhe rrjedhjes** për monitorim të vazhdueshëm të rrjetit.

Këto teknologji i japin kompanisë së ujësjiellësit **sy dhe veshë digjitalë në rrjet**, duke zbuluar problemet përpara se ato të ndikojnë tek konsumatori.

ONYX krijon **infrastrukturën inteligjente që e bën rrjetin “të komunikojë”**.



ONYX



JEHONA SOFT

**Zgjidhje të Integruara për Automatizimin dhe Digjitalizimin e Shërbimit  
ndaj Klientit në Kompanitë e Ujësjetës-Kanalizimeve**

# Roli i JEHONA SOFT

**Jehona Soft Sh.p.k është kompani që përkthen informacionin teknik në përvojë të përmirësuar për qytetarin, duke përfshirë:**

- **Sisteme për faturim dhe menaxhim të abonentëve**, plotësisht të automatizuar.
- **Portale dhe aplikacione për klientët**, ku çdo abonent mund të kontrollojë llogarinë, pagesat, njoftimet dhe kërkesat.
- **Platforma CRM për ankesat dhe kërkesat**, që lidhen drejtpërdrejt me terrenin teknik.
- **Integrime me sensorët dhe kamerat e ONYX**, në mënyrë që defektet ose rrjedhjet të regjistrohen automatikisht në sistem.
- **Raportim dhe analiza** në kohë reale për stafin menaxherial dhe teknik.

**Automatizojmë komunikimin, përpunimin e të dhënave dhe reagimin, duke e bërë shërbimin ndaj klientit më të shpejtë, më transparent dhe më të zgjuar.**



Zgjidhje të Integruara për Automatizimin dhe Digjitalizimin e Shërbimit  
ndaj Klientit në Kompanitë e Ujësjetës-Kanalizimeve

# Integrimi ONYX + JEHONA SOFT

Kur këto dy botë **fizike dhe digjitale** bashkohen, krijohet një **ekosistem i integruar** që funksionon kështu:

- Një sensor ose kamera e ONYX zbulon një rrjedhje ose bllokim në rrjet.
- Sistemi i Jehona Soft e regjistron automatikisht si incident në platformë.
- Operatorët teknikë marrin njoftim të menjëhershëm për ndërhyrje.
- Abonentët përreth njoftohen automatikisht për ndërprerjen e përkohshme.
- Pasi defekti riparohet, sistemi mbyll rastin dhe dërgon njoftim për rikthimin e furnizimit.

Ky proces ndodh **pa asnjë ndërhyrje manuale**, dhe çdo veprim gjurmohet dhe raportohet në kohë reale.

ONYX dhe Jehona Soft ofrojnë **një cikël të plotë shërbimi**,  
**nga zbulimi teknik deri te komunikimi me qytetarin.**



Zgjidhje të Integruara për Automatizimin dhe Digjitalizimin e Shërbimit  
ndaj Klientit në Kompanitë e Ujësjetës-Kanalizimeve

# Përfitimet e Zgjidhjeve të Integruara

| Përfitimi                   | Përshkrimi                                                      |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| <b>Efikasitet operativ</b>  | Reagim më i shpejtë, ulje e kohës së ndërhyrjes.                |
| <b>Transparencë</b>         | Qytetarët informohen në kohë reale për çdo ndryshim apo defekt. |
| <b>Besueshmëri</b>          | Më pak ankesa, më shumë besim në institucion.                   |
| <b>Planifikim më i mirë</b> | Të dhënat e mbledhura ndihmojnë për mirëmbajtje parandaluese.   |
| <b>Optimizim ekonomik</b>   | Reduktim i humbjeve dhe i kostove operative.                    |



ONYX



JEHONA SOFT

**Zgjidhje të Integruara për Automatizimin dhe Digjitalizimin e Shërbimit  
ndaj Klientit në Kompanitë e Ujësjetës-Kanalizimeve**

# Përfundim

Mund të themi se **shërbimi ndaj klientit nuk është më thjesht një zyrë apo numër telefoni.**

Është një **rrjet inteligjent që dëgjon, analizon dhe reagon**, falë integritetit të teknologjisë fizike me atë digjitale.

Me ONYX që sjell **zgjidhjet teknike dhe infrastrukturën e zgjuar**, dhe JEHONA SOFT që ofron **automatizimin dhe transparencën digjitale**, ne po ndërtojmë një model të ri për shërbimin ndaj qytetarëve.

***“Kur rrjeti flet dhe sistemi përgjigjet automatikisht, qytetari merr shërbimin që Meriton, të shpejtë, të saktë dhe transparent.”***