



گام نو برق تبریز در دنیای هوش مصنوعی با سامانه بومی «خودگو»

مدیرعامل شرکت توزیع نیروی برق تبریز از راه اندازی سامانه بومی هوش مصنوعی «خودگو»، توسط شرکت توزیع نیروی برق تبریز خبر داد و گفت: با تحقق این موضوع، برق تبریز گام نوینی در بهره‌گیری از فناوری‌های هوشمند برای بهبود خدمات‌رسانی، کاهش هزینه‌ها و ارتقای ارتباط با مشتریان برداشته است.

به گزارش پایگاه اطلاع رسانی شرکت توزیع نیروی برق تبریز، اکبر فرج نیا با اشاره به تبدیل هوش مصنوعی به یکی از ارکان اصلی تحول در دنیای دیجیتال و نقش کلیدی آن در بهینه سازی فرایندها و کاهش هزینه ها، اظهار کرد: صنعت برق و به تبع آن شرکت توزیع نیروی برق تبریز نیز از این امر مستثنا نبوده و در راستای بهره مندی از هوش مصنوعی برای بهبود ارتباط با مشتریان کاهش هزینه های عملیاتی و افزایش بهره وری گام های موثری برداشته است.

وی با بیان اینکه به منظور بهره گیری از فناوری های هوش مصنوعی سامانه هوشمند اطلاع رسانی و وصول مطالبات «خودگو» مبتنی بر هوش مصنوعی در مجموعه برق تبریز راه اندازی شده است و این اقدام گامی مهم در مسیر تحول دیجیتال و ارتقای کیفیت خدمات به مشتریان است.

مدیرعامل شرکت توزیع نیروی برق تبریز با اشاره به قابلیت های فناورانه این سامانه اظهار کرد: سامانه خودگو با بهره گیری از پیشرفته ترین الگوریتم های تبدیل متن به گفتار و مدل های نوین هوش مصنوعی، امکان برقراری تماس های خودکار و همزمان با مشتریان را فراهم می کند. این سامانه قادر است هر نوع متن و متغیر اطلاعاتی را به صورت هوشمند پردازش کرده و با گویش های مختلف به صوت تبدیل کند.

وی یکی از مزایای کلیدی این سامانه را کاهش چشمگیر هزینه های سازمانی دانست و افزود: تجربه نشان داده است که استفاده گسترده از پیامک برای اطلاع رسانی قبوض برق، علاوه بر هزینه بالا، اثربخشی مطلوبی ندارد. سامانه خودگو با تماس های هوشمند و هدفمند، اطلاع رسانی دقیق تر و تعامل مؤثرتری با مشتریان ایجاد می کند.

فرج نیا تشریح کرد: یکی از نقاط قوت خودگو، یکپارچگی کامل سامانه معاونت فروش و خدمات مشتریان است. این سامانه به صورت خودکار اطلاعات مشتریان را از نرم افزار بیلینگ دریافت و به روزرسانی می کند و از نظر فنی آمادگی اتصال به سایر سامانه های سازمانی را نیز دارد.

وی ادامه داد: استفاده از مدل های دقیق و رسمی در تبدیل متن به صوت، سرعت بالای تماس ها را تضمین می کند و در عین حال امکان شخصی سازی تماس ها برای هر مشترک از طریق تعریف متغیرهای مختلف فراهم شده است. این موضوع نقش مهمی در افزایش اثربخشی ارتباطات دارد.

مدیرعامل شرکت توزیع نیروی برق تبریز بیان کرد: از دیگر قابلیت های سامانه خودگو به یادگیری از خطاهای احتمالی، به روزرسانی خودکار مدل ها، ارائه گزارش های دقیق از تماس های موفق و ناموفق، مدیریت کاربران و تعریف پل های کاربری متنوع است.

وی اضافه کرد: همچنین امکان راه اندازی IVR سازمانی به صورت پویا و بدون نیاز به کدنویسی، مدیریت گزارش های سیستم و ارتقای سطح خدمات دهی به مشتریان از ویژگی های متمایز این سامانه است.

فرج نیا خاطرنشان کرد: راه اندازی سامانه هوش مصنوعی خودگو در مجموعه برق تبریز، نشان دهنده حرکت جدی سازمان ها به سمت بهره گیری از فناوری های نوین است و نقش مؤثری در بهبود تجربه مشتریان، افزایش بهره وری و تحقق تحول دیجیتال ایفا خواهد کرد.