



## پاسخگویی به ۵۳ هزار تماس با اولین سامانه هوشمند پاسخگویی در برق تبریز

مدیرعامل شرکت توزیع نیروی برق تبریز از پاسخگویی به بیش از ۵۳ هزار تماس توسط شهروندان با مرکز فوریت‌های برق تبریز از زمان آغاز جنگ رمضان و حملات هوایی آمریکایی، صهیونی به میهن اسلامی در تاریخ ۹ اسفند ۱۴۰۴ تا امروز، از طریق اولین سامانه هوشمند پاسخگویی خبر داد.

به گزارش پایگاه اطلاع رسانی شرکت توزیع نیروی برق تبریز، اکبر فرج نیا، با اشاره به آغاز جنگ رمضان و حملات هوایی آمریکایی، صهیونی به میهن اسلامی از ۹ اسفندماه سال گذشته اظهار کرد: اکیپ‌های عملیاتی در آماده باش کامل قرار گرفته اند و به منظور پاسخگویی به مشترکان سامانه هوشمند پاسخگویی راه اندازی شده است.

وی افزود: با گذشت نزدیک به چهار هفته از آغاز جنگ تحمیلی حدود ۵۰ اکیپ عملیاتی از همکاران برق تبریز همراه با سایر پرسنل صنعت برق کشور، بدون لحظه ای تعطیلی و با روحیه ای مثال زدنی، وظیفه خدمات رسانی را انجام داده اند.

مدیرعامل شرکت توزیع نیروی برق تبریز اضافه کرد: نیروهای عملیاتی با از خودگذشتگی، بلافاصله به محل‌های حادثه اعزام شده و اغلب در کمتر از یک ساعت نسبت به برق دار کردن مناطق آسیب دیده اقدام کرده اند.

فرج نیا با اشاره به راه اندازی سامانه جدید این شرکت از نیمه دوم سال ۱۴۰۴، گفت: این سامانه برای نزدیک به یک میلیون و دویست هزار مشترک خدمات ارائه می دهد. از مهم ترین مزایای این نرم افزار، قابلیت شناسایی و اطلاع رسانی خودکار به مشترکان در زمان بروز خاموشی گسترده است. به طوری که به محض وقوع حادثه، مشترکان محدوده شناسایی شده و پیام اطلاع رسانی برای آنها ارسال می شود.

وی ادامه داد: اگر مشتری با سامانه تماس بگیرد، به صورت گویا از علت قطعی مطلع می شود و با شماره گیری گزینه مربوطه، می تواند از خاموشی‌های برنامه ریزی شده آتی نیز آگاه شود. از دیگر نکات قابل توجه این سامانه، امکان ثبت درخواست‌های مردمی، اعم از مشکلات معابر یا گزارش خاموشی، به صورت سیستمی است که خود یک مزیت بزرگ محسوب می شود.

مدیرعامل شرکت توزیع نیروی برق تبریز در خصوص آمار تماس‌های دریافتی طی این دوره عنوان کرد: از تاریخ ۹ اسفند ۱۴۰۴ تا امروز، بیش از ۵۳ هزار تماس توسط شهروندان با مرکز فوریت‌های برق تبریز برقرار شده که از این تعداد، ۹ هزار و ۵۰۰ تماس (۱۸ درصد) توسط همکاران و ۴۳ هزار و ۵۰۰ تماس (۸۲ درصد) نیز به صورت خودکار توسط سیستم پاسخ داده شده است.

وی با بیان اینکه تعدادی از این حوادث مربوط به ایرادات عادی شبکه بوده، تأکید کرد: عمده قطعی‌ها و حوادث به وجود آمده، حدود ۸۰ درصد موارد، مربوط به شرایط جنگی بوده که توسط همکاران در اسرع وقت رفع شده است.

فرج نیا در پایان با تأکید بر تداوم خدمات رسانی خاطرنشان کرد: همکاران برق تبریز تا آخرین لحظه در کنار همشهریان خود هستند و تمام تلاش خود را به کار می بندند تا روشنایی شهر و خانه‌ها پایدار بماند.

انتهای پیام/