

پنجشنبه 22 مرداد 1405 - 15:18

تحول در پاسخگویی به مشترکین برق تبریز؛ 82 درصد از تماس‌های مرکز ۱۲۱ توسط هوش مصنوعی مدیریت شد

به گزارش روابط عمومی؛ شرکت توزیع نیروی برق تبریز با بهره‌گیری از فناوری‌های نوین و هوشمندسازی مرکز رصدخانه تبریز، گام بلندی در جهت ارتقای کیفیت خدمات‌رسانی به مشترکین برداشته است، به گونه‌ای که بخش اعظمی از تماس‌های مردمی در تابستان سال جاری توسط سیستم‌های هوشمند پاسخ داده شده است.

عبدالله جعفریان، معاون بهره برداری و دیسپاچینگ شرکت توزیع نیروی برق تبریز، در گزارشی از عملکرد مرکز رصدخانه تبریز و پاسخگویی فوریت های برق (۱۲۱)، اعلام کرد که از ابتدای تابستان سال ۱۴۰۵ تاکنون، بیش از ۵۶۰ هزار تماس مردمی در این مرکز ثبت شده است.

وی با تشریح دستاوردهای به کارگیری فناوری های نوین در این حوزه افزود: «از مجموع این تماس ها، ۴۵۹ هزار مورد توسط سامانه های پاسخگویی هوشمند و ۱۰۰هزار مورد توسط اپراتورهای انسانی مدیریت شده است. این بدان معناست که حدود ۸۲ درصد از نیازهای مشترکین از طریق هوش مصنوعی پاسخ داده شده و تنها 18 درصد تماس ها نیاز به دخالت اپراتور داشته است.

معاون بهره برداری و دیسپاچینگ شرکت برق تبریز تأکید کرد که این فناوری در کنار کاهش زمان انتظار مشترکین، منجر به افزایش بهره وری کارکنان شده است. وی افزود: «هوش مصنوعی با مدیریت حجم بالای تماس ها، مسیر را برای پاسخگویی تخصصی تر و باکیفیت تر توسط اپراتورها هموار کرده و باعث شده است تا از توانمندی های انسانی در راستای حل مسائل پیچیده تر بهره مند