



تحول در پاسخگویی به مشترکین برق تبریز؛ 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 بهره‌برداری و دیسپاچینگ شرکت توزیع نیروی برق تبریز، در گزارشی از عملکرد مرکز رصدخانه تبریز و پاسخگویی فوریت‌های 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 فناوری‌های نوین در این حوزه افزود: «از مجموع این تماس‌ها، ۴۵۹ هزار مورد توسط سامانه‌های پاسخگویی هوشمند و ۱۰۰ هزار 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 ۱۲ درصد تماس‌ها نیاز به دخالت اپراتور داشته است.

معاون بهره‌برداری و دیسپاچینگ شرکت برق تبریز تأکید کرد که این فناوری در کنار کاهش زمان انتظار مشترکین، منجر به افزایش بهره‌وری کارکنان شده است. وی افزود: «هوش مصنوعی با مدیریت حجم بالای تماس‌ها، مسیر را برای پاسخگویی تخصصی‌تر و باکیفیت‌تر توسط اپراتورها هموار کرده و باعث شده است تا از توانمندی‌های انسانی در راستای حل مسائل پیچیده‌تر بهره‌مند