

186 ÇORUH EDAŞ ÇAĞRI MERKEZİ'NDEN KESİNTİSİZ HİZMET



Çoruh EDAŞ, 29 bin 211 kilometrekarelik yüzölçümü üzerinde Trabzon, Rize, Giresun, Artvin ve Gümüşhane illerinde toplam 60 ilçede 1.3 milyon aboneye kesintisiz, kaliteli enerji arzı ve yüksek kalitede dağıtım hizmeti vermeyi hedefleyen bir kuruluş. Çoruh EDAŞ bünyesinde 7/24 kesintisiz hizmet veren 186 Arıza İhbar ve Çözüm Merkezi tüketici taleplerini kayıt altına alarak en kısa süre içerisinde sonuçlandırıyor...

Modern şebeke yönetiminin hakim olduğu günümüzde teknoloji uygulamalarının daha etkin kullanılması ve akıllı şebeke yönetimi anlayışı ile faaliyet gösteren Çoruh EDAŞ, teknoloji yatırımlarına her geçen gün bir yenisini ekleyerek abonelerine daha verimli ve sürekli hizmet vermeyi hedefliyor.

Tüketiciler; Arıza Bakım- Onarım, Aydınlatma, Enerji Açma ve Kesme, Yatırım Çalışmaları, Enerji Müsaadesi, Sayaç Okuma ve Değiştirme, Kayıp Kaçak Mücadelesi gibi konuların yanı sıra tüm talep, öneri ve şikayetlerini 7/24 kesintisiz hizmet veren 186 Arıza İhbar ve Çözüm Merkezi'ne iletebilirler.

Çoruh EDAŞ Şirket Müdürü Mehmet Aydın: "Çağrı Merkezimiz 186 ile entegre çalışan ve mobil uygulama içeren endüstriyel tip tabletler ekiplerimizin kullanımına sunulmuştur. Çağrı Merkezi Yönetimi Yazılımı (CRM) ile bildirimli ve bildirimsiz tüm enerji kesintileri için iş emri oluşturularak tüketicilerden gelen şikâyetin başlangıcından sonuçlandırılmasına kadar geçen süreç kayıt altına alınıyor. Bu süreçte oluşan iş emirleri saha çalışmalarında görev yapan arıza bakım ve onarım ekipleri tarafından kullanılmakta olan tabletlerdeki Mobil İşgücü Yönetim Yazılımına iletilmekte. Ekiplerimiz tarafından kesintinin giderilmesine yönelik işlemler ve kayıtlar yine tabletlerdeki Mobil İşgücü Yönetim Yazılımı üzerinden yapılmaktadır. Enerji kesintileri kesintinin başlangıç/bitiş tarihi ve saati, kesintinin sınıfı, kesintinin nedeni, kesintinin kaynağı, şebeke unsuru, kesintiden etkilenen kullanıcı sayısı gibi başlıklar altında kayıt altına alınıp iş emirlerine dönüştürülerek saha ekiplerimize yönlendirilmektedir." dedi.

Çoruh EDAŞ Kurumsal İletişim Yöneticiliği