

ÇORUH EDAŞ'TAN YÜKSEK PERFORMANSLI 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. 7/24 kesintisiz hizmet veren 186 Arıza İhbar ve Çözüm Merkezi ile Çoruh EDAŞ, elektrik dağıtım sektöründe örnek çağrı merkezi olma platformunda ilerliyor...

Çoruh EDAŞ Şirket Müdürü Mehmet Aydın, Çoruh EDAŞ Çağrı Merkezine ulaşılabilirlik seviyesi yüzde 99, operatörle sesli görüşmenin 20 saniye içerisinde başlatma servis oranı yüzde 98, cevaplanma oranının da yüzde 99'un üzerinde olduğunu açıkladı.

Müşteri memnuniyetini ön plana alarak iletişim ve hizmet kalitesini her geçen gün arttıran Çoruh EDAŞ, gerçekleştirdiği Çağrı Merkezi ve Kesinti Yönetim Sistemi entegrasyon projeleri ile daha modern ve dijital mobil bir yapıya taşındı. Kesinti Yönetim Sisteminin kurulumunda elektrik dağıtım şebekesi Coğrafi Bilgi Sisteminin entegrasyonu sağlanarak Müşteri Bilgi Yönetim Sistemi entegrasyonu gerçekleştirildi.

Mobil Ekip Yönetim Sisteminin de dahil edilmesi sonucu destekleyici son aşamanın tamamlandığını ifade eden Mehmet Aydın: "Kesinti Yönetim Sistemi ile arıza yerinin hızlı şekilde tespiti, arızalı bölgenin en az abonenin etkileneceği şekilde hızlı bir şekilde izole edilmesi, alternatif besleme seçeneklerinin etkin kullanımı artırıldı. Elektrik dağıtım şebekesi hakkında kayıt altına alınan teknik ve istatistiksel bilgiler sayesinde, yatırım ve bakımların planlaması ve etkin yönetimi gibi pek çok önemli avantajlarla müşteri hizmet kalitesi artarak devam edecek." dedi.

Kamuoyuna saygıyla duyurulur.

ÇORUH EDAŞ

Kurumsal İletişim Yöneticiliği