

Adres do korespondencji:
TAURON Obsługa Klienta sp. z o.o.
ul. Jasnogórska 11, 31-358 Kraków

info@tauron-dystrybucja.pl
tel. +48 12 261 10 00, fax +48 12 261 1001



Kraków, dn. 13.05.2015 r.

List referencyjny

Tauron Dystrybucja S.A. to jedna z największych firm sektora elektroenergetycznego w Polsce, obejmująca swoim zasięgiem 58 tys. km kw. powierzchni kraju, obsługująca 5,3 miliona odbiorców z terenu południowo-zachodniej Polski.

W trosce o najwyższy poziom świadczonych przez nas usług oraz bezpieczeństwo mieszkańców zdecydowaliśmy się na wdrożenie zaawansowanego systemu telekomunikacyjnego Contactis Awarie do wsparcia procesu obsługi Klientów pod numerem alarmowym Pogotowia Energetycznego 991, w zakresie zgłoszeń awarii sieci elektroenergetycznej i informowania o wyłączeniach energii elektrycznej.

System ten automatyzuje procesy przyjmowania, rozpoznania i zamknięcia zgłoszeń przez 200 użytkowników systemu, informuje Klientów - za pomocą 750 kanałowego modułu IVR z technologią czytania tekstów TTS - o występujących awariach i czasie ich usunięcia, z możliwością przekierowania połączenia do konsultanta Contact Center. Dodatkowo wdrożony interfejs graficzny, z oznaczeniem na mapie awarii oraz pojazdów pogotowia energetycznego, usprawnia pracę zarówno dyspozytorów, jak i jednostek Pogotowia Energetycznego.

System został wyposażony także w Wirtualnego Agenta Dronn, który zapewnia automatyczne przyjmowanie zgłoszeń o awariach oświetlenia ulicznego i ma na celu odciążenie dyspozytorów od obsługi standardowych zapytań oraz skrócenie czasu oczekiwania Klientów na połączenie.

Spółka Pirios SA świadczy na rzecz Tauron Dystrybucja SA usługi Help Desk, zapewniając jednocześnie obsługę serwisową systemu w trybie 24 godziny przez 7 dni w tygodniu przez 365 dni w roku.

Dotychczasowe doświadczenie we współpracy z dostawcą systemu, sprawnie przeprowadzone wdrożenie oraz stabilna praca systemu pozwalają nam rekomendować Pirios S.A. jako sprawnego, rzetelnego i godnego zaufania partnera we wdrażaniu rozwiązań teleinformatycznych.