

Gdańsk, dn. 21 maja 2015

List referencyjny

ENERGA-OPERATOR SA jest jednym z największych dystrybutorów energii elektrycznej w Polsce, obejmującym swoim zasięgiem obszar ok. 75 tys. km kw. Działa w północnej i środkowej części kraju, zaopatrując w energię elektryczną 2,9 mln Klientów oraz 300 tys. firm oraz eksploatując ponad 192 tys. km linii elektrycznych.

Misją spółki jest niezawodność, której fundamentem są: innowacyjność, profesjonalizm i prostota w działaniu. W drodze do realizacji tych założeń, zdecydowaliśmy się na współpracę z firmą PIRIOS S.A. oraz wdrożenie sprawdzonego systemu telekomunikacyjnego Contactis Emergency do wsparcia obsługi Klientów w zakresie infolinii zgłoszeń awarii sieci elektroenergetycznej 991.

Celem wdrożenia systemu było usprawnienie pracy dyspozytorów, przy jednoczesnym odciążeniu ich od obsługi standardowych zapytań, a także wsparcie Call Center poprzez automatyzację obsługi zgłoszeń awarii sieci.

Dzięki zastosowaniu nowoczesnych rozwiązań dostarczonych przez Pirios S.A. na które składały się m.in. produkty:

- Contactis Awarie
- Contactis Contact Center
- PeakOne

telefoniczna obsługa infolinii 991 jest realizowana na zewnątrz organizacji i obsługiwana przez 50 konsultantów. Ponadto, wielokanałowe łącze do telekomunikacji głosowej, zw. SIP Trunk, rozbudowane do 2000 kanałów, zwiększa przepustowość automatycznego systemu interaktywnych zapowiedzi IVR, zmniejszając ilość standardowych rozmów trafiających do konsultantów oraz skracając czas oczekiwania Klientów na połączenie. W efekcie powyższych działań, został podniesiony standard obsługi Klienta, kontaktującego się z operatorem za pośrednictwem infolinii alarmowej.

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

Dyrektor
Departament Dystrybucji



Hanna Dąbrowna-Kocan