

برای نخستین بار در صنعت برق کشور

ورود فناوری هوش مصنوعی به خدمات پاسخگویی و اطلاع‌رسانی شرکت توزیع برق استان تهران

در راستای تحقق پروژه‌های پیشران وزارت نیرو، شرکت توزیع نیروی برق استان تهران با همکاری شرکت «مهنا» از راه‌اندازی نرم‌افزار هوشمند مدیریت شبکه توزیع برق خبر داد. سامانه‌ای که با بهره‌گیری از هوش مصنوعی، خدمات اطلاع‌رسانی و پاسخگویی سامانه ۱۲۱ را متحول کرده و گامی مؤثر در مسیر تحقق شبکه هوشمند برق در استان تهران به شمار می‌آید.

به گزارش خبرنگاران گروه صنعت و تجارت گزارش خبر، مهندس قدیر جاویدی، معاون بهره‌برداری و دیسپاچینگ شرکت توزیع نیروی برق استان تهران در این باره گفت: این پروژه با هدف ارتقای کیفیت خدمت‌رسانی به مشتریان، کاهش زمان پاسخگویی سامانه ۱۲۱ و گزارش لحظه‌ای از حوادث و یا مدیریت بار طراحی شده است. وی ادامه داد: در واقع، می‌خواهیم ارتباط میان مشتریان و شرکت توزیع را از یک تماس تلفنی ساده، به یک تعامل هوشمند تبدیل کنیم.

جاویدی تأکید کرد: با اجرای این طرح، میانگین زمان پاسخگویی در مرکز تماس ۱۲۱ از حدود ۹۰ ثانیه به ۳۵ ثانیه کاهش خواهد یافت. علاوه بر این، پیامک زمان‌بندی مدیریت بار پیش از اعمال محدودیت برای مشتریان ارسال می‌شود تا مردم بتوانند برنامه خود را با اطمینان بیشتری تنظیم کنند.

معاون بهره‌برداری و دیسپاچینگ شرکت توزیع نیروی برق استان با اشاره به قابلیت‌های این سامانه افزود: این نرم‌افزار با بهره‌گیری از اپراتور هوش مصنوعی قادر است به حجم بالای تماس‌های مشتریان پاسخ دهد و دیگر نیازی نیست که شهروندان پشت خط منتظر اتصال به اپراتور باشند.

وی ادامه داد: این نرم‌افزار با تکیه بر توان فنی متخصصان شرکت توزیع نیروی برق استان تهران و با همکاری شرکت مهنا طراحی شده است. فاز نخست طرح به‌صورت پایلوت در مناطق پرتراکم استان اجرا می‌شود و هدف‌گذاری ما این است که تا پایان سال جاری، سامانه به تمامی ۲۲ منطقه استان تعمیم یابد.

جاویدی در بخش دیگری از سخنان خود گفت: این طرح تا دو ماه آینده به‌طور رسمی راه‌اندازی خواهد شد و شرکت توزیع نیروی برق استان تهران، نخستین شرکت در صنعت برق کشور خواهد بود که از هوش مصنوعی در فرآیند پاسخگویی به مشتریان استفاده می‌کند.

وی همچنین تأکید کرد: هدف ما ساختن استان تهران هوشمند و بدون تماس‌های مازاد با سامانه ۱۲۱ است؛ استانی که در آن شهروندان از طریق تلفن همراه خود از وضعیت شبکه و برنامه مدیریت بار مطلع می‌شوند. این تحول، بار تماس‌های مرکز ۱۲۱ را تا ۴۰ درصد کاهش داده و رضایت مشتریان را به‌طور چشمگیری افزایش خواهد داد.

جاویدی در پایان افزود: برای اطمینان از اجرای دقیق مراحل، مقرر شده است تیم‌های فنی، فناوری اطلاعات و ارتباط با مشتریان از هفته آینده، هر دو هفته یک‌بار گزارش پیشرفت پروژه را در قالب داشبوردهای زنده ارائه دهند تا مسیر تحقق هدف نهایی یعنی توزیع هوشمند برق در استان تهران با سرعت بیشتری دنبال شود.