

Samcom on toteuttanut nykyaikaisen **häiriötietojärjestelmän** yhdessä energia-alan asiakkaidensa kanssa.

Aikaisemmin suunnitteilla olevat työkeskeytykset ja vikatilanteet julkaistiin manuaalisesti yrityksen kotisivuilla ja vikatilanteissa kuluttajat joutuivat itse ottamaan yhteyttä asiakaspalveluun saadakseen tietoa esimerkiksi keskeytyksen kestosta. Asiakaspalvelu kuormittui asiakkaiden yhteydenotoista, eikä asiakaspalvelulla välttämättä ollut reaaliaikaista tietoa käytettävissään. Uudessa palvelussa yhdistyvät maksimaalinen automatisointi ja tehokas viestintä. Häiriötietojärjestelmän avulla työ- ja vikakeskeytyksistä voidaan tiedottaa loppuasiakkaille täysin automaattisesti.

Häiriötietojärjestelmä on palvelu, joka näyttää verkkoalueen häiriötilanteet sekä mahdolliset kunnossapito- ja raivaustyöt yhtiön kotisivuilla. Palvelu näyttää myös historiatietona verkkoalueen sähköttömien asiakkaiden lukumäärän kehittymisen.

30.12.2011 09:02

Osoitehaku

Hae osoitteella:

Hae

Ohje

- Infoviesti
- Alueella vikakeskeytyks
- Alueella työkeskeytyks
- Vikakeskeytyks
- Työkeskeytyks

Toiminnot

- Päivitä kartta automaattisesti
- Näytä suurempi kartta
- Tilaa tekstiviestitiedote sähköhäiriöistä

Häiriötietojärjestelmään sisältyy automaattinen tiedotuspalvelu. Palvelun käyttäjän on mahdollista saada häiriötiedotteita täysin reaaliaikaisesti tekstiviestinä tai sähköpostilla. Kuluttaja voi tilata palvelun tekstiviestillä antamalla oman käyttöpaikka- ja asiakasnumerosa tai rekisteröitymällä palvelun käyttäjäksi online-palvelussa. Tämän jälkeen järjestelmä lähettää kuluttajalle tiedon sähkönjakelun häiriöistä tai tulevista keskeytyksistä joko tekstiviestillä tai sähköpostilla.

Häiriötietojärjestelmä on osa nykyaikaisten sähköyhtiöiden Online-palvelua. Järjestelmä on käytettävissä ympäri vuorokauden viikon jokaisena päivänä. Järjestelmä toimii tiedonlähteenä myös yhtiön omalle henkilökunnalle, jolloin heillä on reaaliaikaista tietoa käytettävissä ja esimerkiksi suurhäiriötilanteessa resurssit voidaan keskittää oleelliseen.

"Keskeytysinfopalvelu paransi ja nopeutti merkittävästi asiakaspalveluamme, sillä sähköhäiriöiden lisäksi tiedotamme samaa web-teknologiaa käyttäen suunnitellut keskeytykset, raivattavat johtoalueet ja sähköverkon tarkastusalueet. Ja ilman minkäänlaista lisätyötä. Järjestelmä toimii täysin automaattisesti olemassa olevien järjestelmiemme päällä."