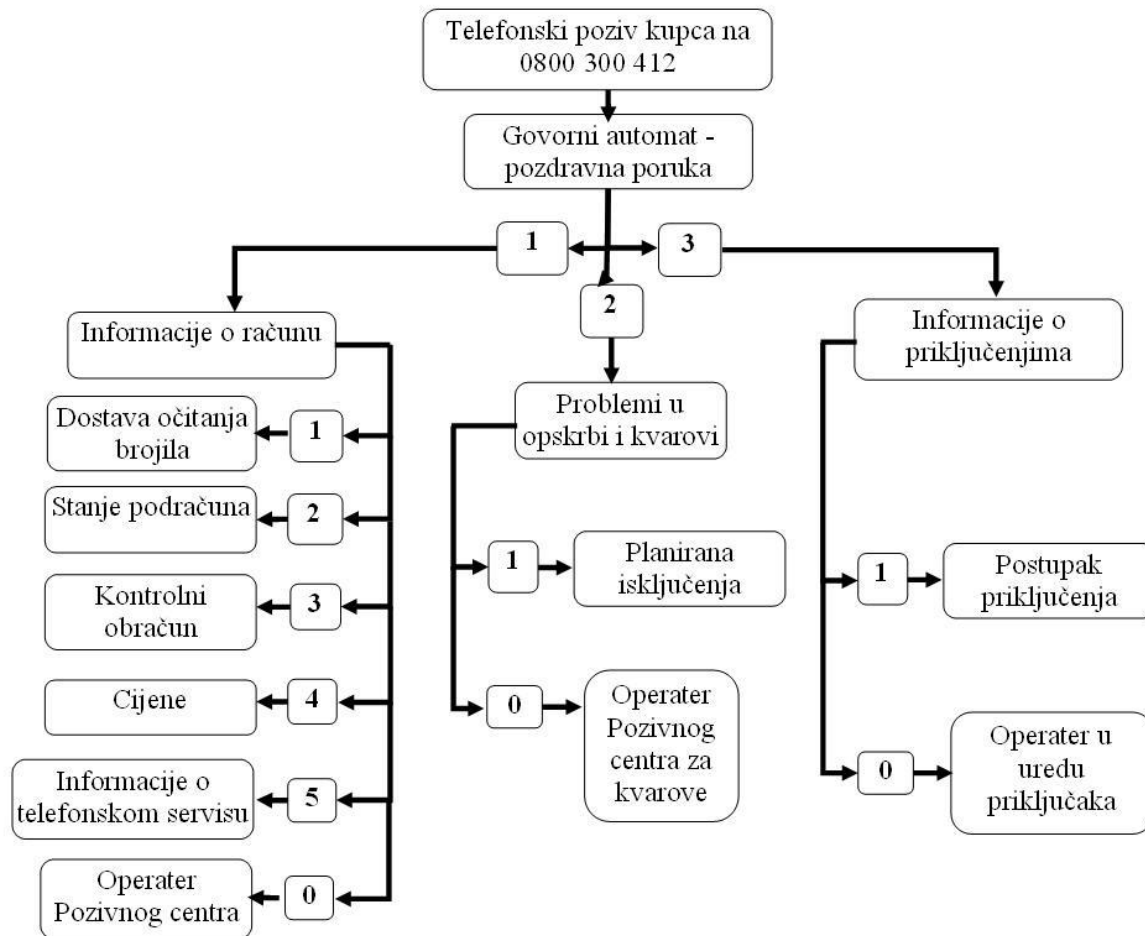


CENTAR UPRAVLJANJA KVAROVIMA NA NISKOM NAPONU ELEKTROPRIMORJE RIJEKA

MARKO IVANČIĆ, MAG.ING.EL

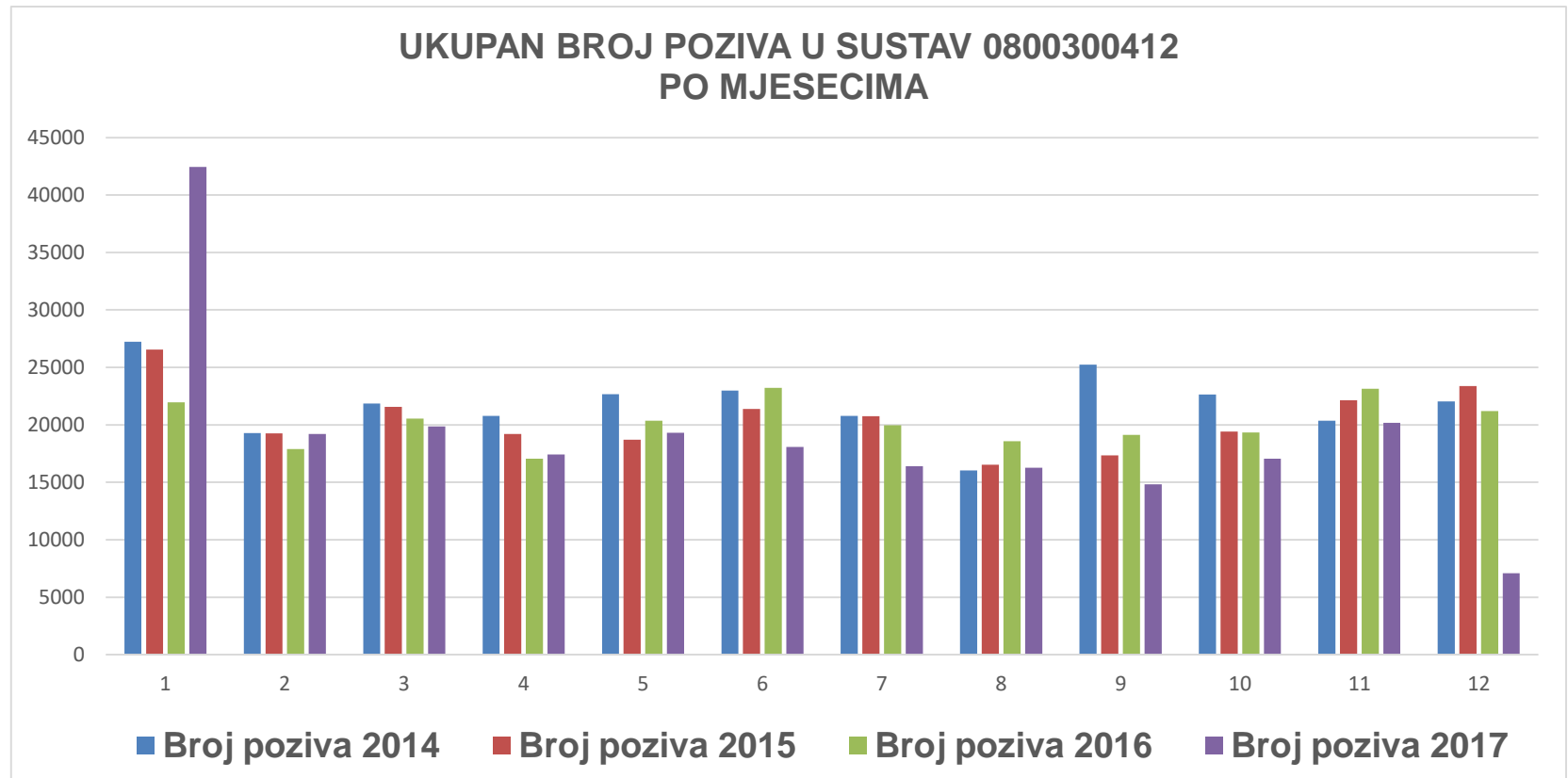
IGOR KALAC, ING.EL

STRUKTURA TELEFONSKOG SERVISA

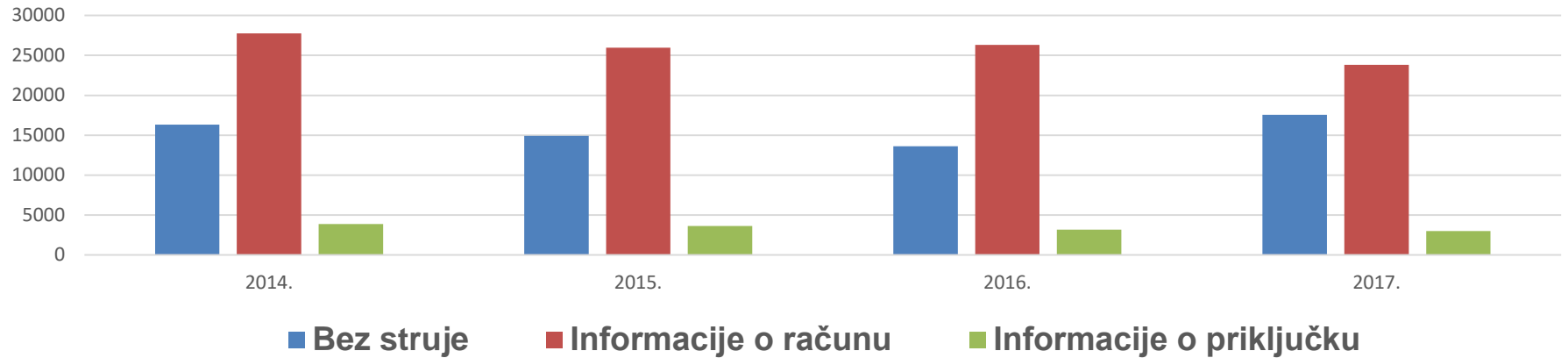


OPTEREĆENJE SUSTAVA

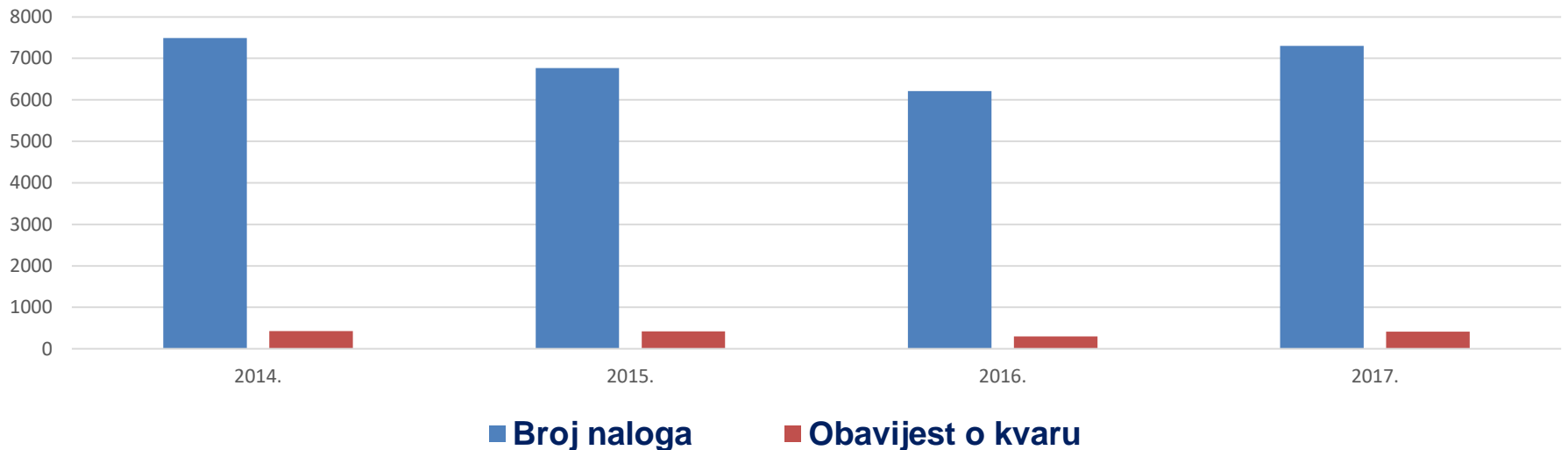
UKUPAN GODIŠNJI PROMET U SUSTAVU
IZMEĐU 260.000 I 230.000 POZIVA



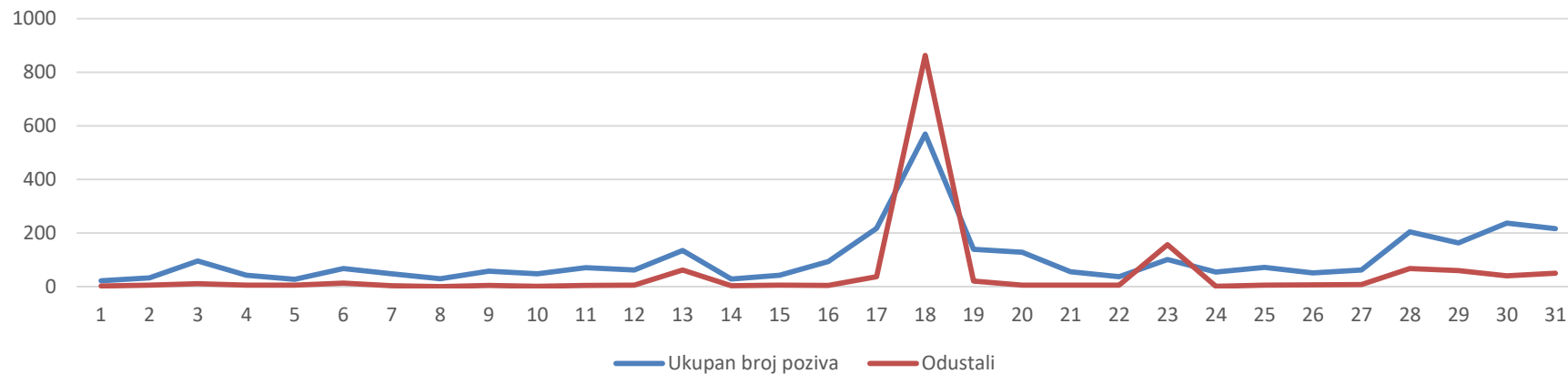
BROJ POZIVA PREMA AGENTIMA POJEDINE GRUPE



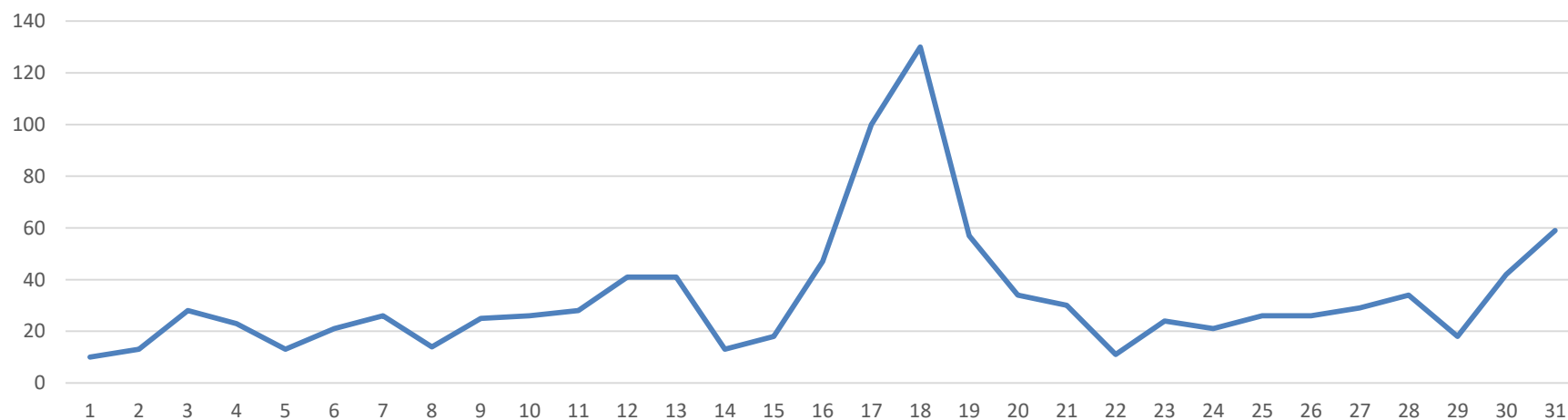
UKUPAN BROJ NALOGA ZA INTERVENCIJU



SIJEČANJ 2017. g. BROJ POZIVA - BEZ STRUJE



SIJEČANJ 2017.g. BROJ NALOGA ZA INTERVENCIJU



Pitanja recenzenta

1) U kojoj formi se pozivateljima prezentiraju planirana isključenja? Koliko je vremena potrebno za reprodukciju cjelovite obavijesti?

Odgovor:

Pozivatelji imaju mogućnost na podbroju „1” u grupi “Bez struje” čuti obavijesti o planiranim isključenjima na području cijelog DP-a.

Obavijesti su glasovne, snimljene i pohranjene na server u .wav formatu. Trajanje glasovne obavijesti ovisi o količini planiranih radova pri čemu je prosječno trajanje iste oko jedne (1) minute. U pojedinim slučajevima zabilježeno je trajanje glasovne obavijesti do četiri (4) minute.

2) Dali nakon preslušavanja poruke o problemima s opskrbom, pozivatelj može kontaktirati operatera za kvarove?

Odgovor:

Pozivatelj nakon odslušane glasovne poruke o planiranim zastojsima, može biranjem „0” pozvati operatera u grupi „Bez struje”.

3) U kojoj mjeri su, prema saznanju autora, iskustva pozivnog centra Elektroprimorja iskorištena za formiranje jedinstvenog pozivnog centra ODS-a?

Odgovor:

Prema saznanjima autora, jedinstveni pozivni centar HEP-ODS-a je zadržao sličnu strukturu telefonskog servisa. Razlika je što je ukinuta grana „Informacije o priključenjima”. Osobno autori nisu sudjelovali u stvaranju jedinstvenog pozivnog centra ODS-a, te nemaju direktna saznanja o korištenju naših iskustava.

HVALA NA PAŽNJI