



# CEDIS UNAPREĐUJE SISTEM ZA PRIJAVU KVARA NA MREŽI BOLJA KOMUNIKACIJA ZA VEĆE ZADOVOLJSTVO KORISNIKA

U Crnoj Gori postoji 14 mjesta, adekvatno teritorijalno raspoređenih, gdje se kvarovi mogu prijaviti. Svi dežurni brojevi nalaze se na sajtu CEDIS-a [www.cedis.me](http://www.cedis.me), kao i na računima za utrošenu električnu energiju.

U okviru Sektora za upravljanje Crnogorskog elektrodistributivnog sistema – CEDIS organizovan je rad službi za prijavu kvarova, gdje se sistematizovano ažuriraju podaci o kvarovima i upućuju ekipe za njihovo otklanjanje.

Posao dispečera je odgovoran i veoma kompleksan. Nije lako upravljati velikim brojem ekipa i najracionalnije ih upotrijebiti, kako bi se skratio period trajanja beznaponskih stanja. Tu se, osim prijave kvara i slanja ekipe na teren, radi direktno i manipulacija koja podrazumijeva isključenje ili uključivanje energetskog objekta, čime se stvara bezbjedno mjesto za rad ekipama na terenu. Rad službi organizovan je 24 sata dnevno.

Od danas, Sektor za upravljanje mrežom uvodi

svojevrstu novinu u radu i funkcionisanju dežurnih brojeva na kojima se prijavljuje kvar na mreži. Trenutno je projekat u testnoj fazi.

Kada su dežurne službe u pitanju, do sada su snimani svi razgovori samo u dispečerskim centrima za 35 kilovolti (kV) i 10 kV. To je bila zakonska obaveza CEDIS-a, jer se u tim djelovima kompanije daju nalozi ekipama za rad. Na taj način se uvijek, u slučaju potrebe, mogao provjeriti tok komunikacije i tačnost datih informacija, a sve zbog podizanja sigurnosti ekipa na terenu koje rade vrlo zahtjevne i po život opasne poslove.

„Kako se takav koncept pokazao veoma efikasan i sveo je mogućnost grešaka na najmanju mjeru, željeli smo da proširimo našu sferu djelovanja i na korisnike, kako bismo bili sigurni da se i u tom smjeru komunikacija odvija profesionalno i bez zastoja sa strane naših zaposlenih, ali i korisnika. Trenutno smo u test-fazi novog projekta koji podrazumijeva snimanje razgovora na svim brojevi-



ma za prijave kvara. Dakle, od sada će, osim pisanog izvještaja o saniranom kvaru i zatvorenog radnog naloga, postojati i audio snimak koji sve to može da potvrdi.

Svi podaci će se prikupljati na serveru, odakle će Sektor za upravljanje mrežom moći provjeriti njihovu tačnost u skladu sa važećim zakonskim pravilima. Na taj način ćemo komunikaciju podići na viši nivo jer smatramo da do sada nismo dovoljno dobro mogli provjeriti nivo komunikaci-

je. Ovime će komunikacija svakako biti transparentnija. Inače, Sektor za upravljanje prati i novine u ostalim sektorima koje mogu uticati na bolji rad samog upravljanja a, u krajnjem, zadovoljnijeg korisnika“, kazao je šef Centra za lokalno upravljanje mrežom **Slobodan Kovačević**.

Svakako, takav način rada podiže tačnost dobijene informacije na viši nivo, a njime se i način komunikacije unapređuje. Time će se posti-

ći mnogo bolji odnos sa korisnicima.

„Nekako je u psihologiji čovjeka da, kada zna da negdje može ostati trag onoga što je kazao, nivo komunikacije se podiže za ljestvicu više. Na ovaj način štitimo i korisnike od dodatnog stresa koji može prouzrokovati loša verbalna komunikacija, ali i naše zaposlene. Takođe, ovim ćemo moći vjerodostojno utvrditi tačnost date informacije“, dodao je Kovačević. **R.E.**

SPISAK DEŽURNIH BROJEVA TELEFONA		
Grad	Broj telefona	Termin dostupnosti
Podgorica, Danilovgrad i Cetinje	020 633 979	00-24h
	020 621 264 (fax)	00-24h
	020 622 773	00-24h
	067 240 018	00-24h
Nikšić i Plužine	040 213 926	00-24h
Berane, Petnjica, Andrijevica, Plav i Gusinje	051 233 318	00-24h
Bijelo Polje	050 486 380	00-24h
Rožaje	051 274 454	00-24h
Kolašin	020 865 178	00-24h
Mojkovac	050 472 325	00-24h
Pljevlja	052 311 132	00-24h
Žabljak, Šavnik	052 361 413	00-24h
Bar	030 316 534	00-24h
Kotor	032 322 911	00-24h
Budva	033 458 517	00-24h
Tivat	032 675 118	00-24h
Ulcinj	030 412 112	00-24h
Herceg Novi	031 327 326	00-24h



## Uskoro „pametna“ centrala

U bliskoj budućnosti planirano je da se nastavi unapređivanje novog sistema. Plan je da se u narednom periodu formira savremeni call centar CEDIS-a sa „pametnom“ centralom koja će imati puno korisnih opcija, kojima će

se ubrzati proces dobijanja informacija.

U budućem periodu će se tim sistemom stvoriti mogućnost da se provjerava frekventnost poziva ka određenom broju, ali i učestalosti javljanja. Centrala ima mo-

gućnost mjerenja broja pokušaja poziva ka određenom broju. Na taj način se mogu dobiti korisne informacije za unapređenje procesa rada i da li je potrebno pojačati ekipe u dežurnim službama onda kada to bude potrebno.