BSES

महज 8 अंकों की दूरी पर हैं हम

अब याद रखें, सिर्फ एक फोन नंबर

नई दिल्ली, 17 मई, 2008। अब बीएसईएस उपभोक्ताअें को अलग अलग सेवाओं के लिए अलग अलग नंबर याद रखने की जरूरत नहीं है। अब तमाम सेवाओं के लिए उन्हें बस एक ही नंबर डायल करना होगा। बीआरपीएल उपभोक्ताओं के लिए नंबर है– 39999707 और बीवाईपीएल उपभोक्ताओं के लिए – 39999808 ।

यह नंबर– एक बीआरपीएल और एक बीवाईपीएल के लिए– बिल, मीटर, एन्फोर्समेंट, भ्रष्टाचार, बिजली आपूर्ति और केसीसी से संबंधित तामम तरह की शिकायतों और जिज्ञासाओं को हैंडल करने में सक्षम होगा। इन नंबरों पर कॉल करने वाले उपभोक्ताओं का, अगली पीढ़ी के आईवीआरएस पर अभिवादन किया जाएगा और बेहतरीन तरीके से उन्हें उनकी जरूरत के मॉड्यूल में जाने के लिए गाइड किया जाएगा।

यही नहीं, लाइनों की संख्या भी बढ़ा दी गई है। पहले जहां लाइनों की संख्या 110 थी, वहीं अब इन्हें बढ़ाकर 150 कर दिया गया है। यदि लाइन पर आपको प्रतीक्षा करनी पड़ती है, तो वहां असुविधा को कम करने के लिए अच्छे संगीत की व्यवस्था की गई है।

सिस्टम की विश्वसनीयता में और बढ़ोतरी के लिए, जिस नई तकनीक व अन्य चीजों का उपयोग किया गया है, उनमें से प्रमुख हैं:

- बहुस्तरीय पावर बैकअप– लंबे समय तक चलने वाले ऐसे पावर कट, जो कि पहले से तय नहीं थे, से भी निपटने की क्षमता।
- सिस्को रूटर एंड फायरवॉल, कोरल आईवीडी ईपी बीएक्स, डेटा बैकअप, वैकल्पिक फाइबर/ पीआरआई लिंक्स के माध्सयम से लास्ट माइल वॉयस बैकअप आदि हर महत्वपूर्ण उपकरण के लिए बैकअप।
- बेहतर सेवाएं देने के लिए आधुनिक टेलीफोनी रिपोर्ट।
- विश्वसनीयता 99.5 प्रतिशत। नियमों को सख्ती से लागू करने के लिए आर्थक दंड का प्रावधान।
- प्रशिक्षित कर्मियों की टीम द्वरा संचालित

बीएसईएस का नया व प्रभावी कॉल सेंटर ऑपरेशन अस्तित्व में आ गया है। यह वसंत कुंज में बनाया गया है। इस नए व आधुनिक कॉल सेंटर के अस्तित्व में आने से, उपभोक्ताओं की कॉल सेंटर से संबंधित शिकायतों में बेहद कमी आएगी।

बीएसईएस के एक अधिकारी ने बताया कि नए कॉल सेंटर नंबरों के साथ– साथ, अगले कुछ महीनों तक बीएसईएस के पुराने कॉल सेंटर नंबर काम करते रहेंगे, ताकि उपभोक्ताओं को नए नंबरों के आदी होने के लिए पर्याप्त समय मिल सके।

बीएसईएस के प्रवक्ता के मुताबिक, अपने उपभोक्तओं को विश्वस्तरीय सेवाएं मुहैया कराने की दिशा में एक और कदम है, नया कॉल सेंटर। वैश्विक स्तर पर कार्य कर रहीं कंपनियों द्वारा अपने उपभोक्ताओं को दी जा रही सुविधाओं को ध्यान में रखते हुए हम अपना कॉल सेंटर लेकर आए हैं। इससे कॉल सेंटर में फोन करने वाले बीएसईएस उपभोक्ताओं को बेहतर सेवाएं सुनिश्चित की जा सकेंगी।

प्रवक्ता का कहना है कि कंपनी के न्यूजलेटर *सिनर्जी* व बिजली बिल के माध्यम से, हर उपभोक्ता को, व्यक्तिगत रूप से नए नंबर के बारे में बताया जा रहा है। इसके अलावा, वेबसाइट पर भी इस संबंध में जानकारी दी जा रही है। आरडब्ल्यूए अधिकारियों को भी पत्र लिख कर सूचित किया जा रहा है।

दिल्ली की प्रमुख बिजली वितरण कंपनी बीएसईएस अपने उपभोक्ताओं को गुणवत्तायुक्त बिजली आपूर्ति सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध है।

अधिक जानकारी के लिए संपर्क करें: प्रशान्त दुआ
कॉरपोरेट कम्युनिकेशंस– 39999870 / 9312007822

चंद्र पी कामत
कॉरपोरेट कम्युनिकेशंस– 39999642 / 9350130304