BSES

बीवाईपीएल का इंटरेक्टिव वॉयस रिस्पॉन्स सिस्टम

अब पंजाबी और उर्दू में भी ले सकेंगे जानकारी

- मध्य व पूर्वी दिल्ली के उपभोक्ताओं के लिए खास तोहफा
- 39999808 पर पंजाबी में जानकारी चाहिए, तो 3 दबाएं
- उर्दू में जानकारी चाहिए, तो 4 दबाएं

नई दिल्लीः 13 सितंबर, 2010। बीवाईपीएल कॉल सेंटर के इंटरेक्टिव वॉयस रेस्पॉन्स (आईवीआरएस) सिस्टम पर आप अंग्रेजी व हिंदी के अलावा, अब पंजाबी और उर्दू में भी जानकारी ले सकते हैं। अपनी पसंदीदा भाषा में आप बिजली गुल होने की शिकायत दर्ज करा सकते हैं, बिल की डिटेल ले सकते हैं और बिजली चोरी की सूचना भी दे सकते हैं। उल्लेखनीय है कि इस पूरी प्रक्रिया में कहीं भी मानवीय हस्तक्षेप की गुंजाइश नहीं है, जाहिर है आपको बिल्कुल सटीक जानकारी मिलेगी और शिकायत दर्ज कराने या जानकारी लेने में कोई दिक्कत भी नहीं आएगी। और, आपके फोन के पैसे बचेंगे सो अलग, क्योंकि यहां फोन लाइन पर प्रतीक्षा नहीं करनी है।

बीवाईपीएल के सीईओ श्री रमेश नारायणन का कहना है, अपने उपभोक्ताओं के बीच हमने एक सर्वे कराया था, जिसमें बड़े पैमाने पर उपभोक्ताओं ने मांग की कि आईवीआरएस सिस्टम पर पंजाबी और उर्दू में भी संदेश शुरू किए जाने चाहिए। पंजाबी और उर्दू बोलने–समझने वाले लोगों की विशाल संख्या को देखते हुए कंपनी ने अपने आईवीआरएस सिस्टम में राजधानी की चारों प्रमुख भाषाएं शामिल कर ली हैं। आईवीआरएस पर 4 भाषाओं में जानकारियां उपलब्ध कराने वाली बीवाईपीएल, दिल्ली की पहली वितरण कंपनी बन गई है। यह आम उपभोक्ताओं की भाषा में उनसे सीधे जुड़ने का हमारा प्रयास है। हमारी कोशिश है कि उपभोक्ताओं की समस्या उन्हीं की भाषा में सुनी जाए, ताकि हम उन्हें और बेहतर सेवाएं दे सकें।

यदि आप हिंदी में जानकारी/ डिटेल चाहते हैं तो बीवाईपीएल कॉल सेंटर नंबर (39999808) डायल कर 1 दबाएं। अंग्रेजी में जानकारी के लिए 2 दबाएं, पंजाबी में जानकारी के लिए 3 दबाएं और उर्दू में जानकारी के लिए 4 दबाएं। उधर से आपकी पसंदीदा भाषा में आपको जानकारी मिलती जाएगी कि आईवीआरएस के माध्यम से अपनी शिकायत दर्ज कराने या जानकारी पाने के लिए आपको क्या करना है।

<u>बिजली नहीं है</u> – मध्य व पूर्वी दिल्ली के उपभोक्ता 39999808 डायल करें। पसंदीदा भाषा (हिंदी, अंग्रेजी, पंजाबी, उर्दू) चुनने के बाद, अपने फोन का 1 नंबर वाला बटन दबाएं, 10 अंकों वाला सीआरएन नंबर डालें, बस। आपकी शिकायत बिना किसी मानवीय हस्तक्षेप के दर्ज हो जाएगी। आईवीआरएस पर ही आपको कंप्लेंट नंबर मिल जाएगा, जो बाद में रेफरेंस के काम आएगा।

<u>बिल की रकम क्या है</u> – 39999808 डायल करें। पसंदीदा भाषा (हिंदी, अंग्रेजी, पंजाबी, उर्दू) चुनने के बाद, फोन का 3 नंबर वाला बटन दबाएं, और सीआरएन नंबर डालें। आपको तुरंत यह पता लग जाएगा कि आपका बिल कितने रूपये का है और उसके भुगतान की आखिरी तारीख क्या है।

<u>बिजली चोरी की जानकारी</u> – 39999808 डायल करें। पसंदीदा भाषा (हिंदी, अंग्रेजी, पंजाबी, उर्दू) चुनने के बाद, फोन का 6 नंबर वाला बटन दबाएं, और बीप के बाद अपना डिटेल दें। बीएसईएस एन्फोर्समेंट टीम के अधिकारी आपके द्वारा दी गई जानकारी के आधार पर बिजली चोरी का भंडाफोड़ करेंगे।

ऑटोमैटिक वॉयस रेस्पॉन्स सिस्टम पर चार भाषाओं में जानकारी उपलब्ध कराने के लिए बीवाईपीएल ने इस फील्ड की माहिर प्रफेशनल दीपा रॉय और उनकी टीम की मदद ली है। गौरतलब है कि दीपा रॉय और उनकी टीम इससे पहले इंडियन एयरलाइन्स, दिल्ली मेट्रो, अवीवा लाइफ और रेलीगेयर जैसे संस्थानों के आईवीआरएस सिस्टम के लिए भी अपनी आवाज दे चुकी है।

दिल्ली की प्रमुख बिजली वितरण कंपनियां बीआरपीएल व बीवाईपीएल 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– 39999415 / 9350130304