

TAURON: CZYTAJĄCY ROBOT POMAGA W OBSŁUDZE KLIENTA

W codziennej energetycznej pracy coraz więcej obowiązków przejmują roboty. Umowy przekazane do archiwizacji, zajęcia wierzytelności oraz wnioski o zawarcie umowy są szybciej odczytywane, rejestrowane i obsługiwane w Systemie Obiegu Dokumentów (SOD).

Zakończony projekt wdrożenia aplikacji OCR, czyli oprogramowania służącego do rozpoznawania znaków i całych tekstów w zeskanowanym dokumencie papierowym lub elektronicznym, umożliwia znaczne skrócenie czasu rejestracji dokumentów w kancelariach oraz ich obsługi w systemach informatycznych.

- Aplikacja OCR, ułatwia codzienną, często powtarzalną pracę kancelaryjną, wspierając obsługę już kilku rodzajów dokumentów – wyjaśnia Katarzyna Wójcik, dyrektor Centrum Zarządzania Obiegiem Dokumentów ze spółki TAURON Obsługa Klienta. - Oczywiście na tym nie poprzestaniemy. W najbliższej przyszłości aplikacja OCR będzie obrabiać kolejne dokumenty, tak by maksymalnie przyspieszyć obsługę klienta – dodaje Katarzyna Wójcik.

Pozyskane dane można przenosić do systemów informatycznych lub na zasoby sieciowe do dalszego wykorzystania przez booty. W ramach projektu wdrożono cztery rodzaje dokumentów: faktury, umowy ad acta, zajęcia wierzytelności oraz wnioski o zawarcie umowy.

Proces ten jest złożony. Wymaga zarówno wcześniejszego przygotowania dokumentów i formularzy, a także umiejętnego poprowadzenia klienta na stronie internetowej tak, aby poprawnie wypełniał wnioski elektroniczne.

Dzięki wprowadzeniu aplikacji OCR został skrócony czas rejestracji dokumentów. Zostało wyeliminowane ręczne wprowadzanie danych do SOD, które generowało różnego rodzaju błędy: literówki, nieprawidłowe dekrety spraw. (Tauron)