

PC Vĩnh Phúc: Chuyển đổi số trong lĩnh vực kinh doanh và dịch vụ khách hàng

15:00 30/05/2023

Với mục tiêu không ngừng nâng cao sự hài lòng của khách hàng, thời gian qua, Công ty Điện lực Vĩnh Phúc (PC Vĩnh Phúc) đã đẩy mạnh chuyển đổi số trong công tác kinh doanh dịch vụ khách hàng nhằm giúp người dân dễ dàng tiếp cận các dịch vụ điện do đơn vị cung cấp.

Hiện nay, Công ty Điện lực Vĩnh Phúc đã thực hiện cung cấp dịch vụ điện trực tuyến trên các nền tảng số, khách hàng đã có thể sử dụng các dịch vụ điện mọi lúc, mọi nơi qua các nền tảng trực tuyến như App CSKH của EVNNPC, Website CSKH EVNNPC (<https://cskh.npc.com.vn>), cổng dịch vụ công quốc gia (<http://dichvucong.gov.vn>)...

Giờ đây, khách hàng chỉ cần thao tác ngay trên thiết bị di động là có thể sử dụng các tiện ích cũng như dịch vụ điện mọi lúc, mọi nơi và nhanh chóng. Các tiện ích nổi bật, như: Tra cứu, quản lý mọi thông tin về điện, từ lịch ghi chỉ số công tơ, lịch tạm ngừng cấp điện; tra cứu các thông tin hoá đơn tiền điện, sản lượng điện tiêu thụ; gửi các yêu cầu và theo dõi tiến độ thực hiện các dịch vụ điện ngay trên ứng dụng như dịch vụ cấp điện mới; thanh toán hoá đơn tiền điện, hỗ trợ giải đáp thắc mắc...

Chị Trần Huyền Anh – khách hàng sử dụng điện của Điện lực TP. Phúc Yên (tỉnh Vĩnh Phúc) chia sẻ: “Nhờ các dịch vụ điện mà Công ty Điện lực Vĩnh Phúc cung cấp, đã mang lại thuận tiện cho tôi rất nhiều. Tôi có thể đăng ký trực tuyến mọi dịch vụ điện mà không cần đến trụ sở điện lực như trước đây, giúp tôi tiết kiệm được thời gian và chi phí đi lại”.



CBCNV PC Vĩnh Phúc hướng dẫn khách hàng thanh toán tiền điện qua quét mã QR trên Zalo

Tính đến thời điểm hiện tại, PC Vĩnh Phúc đã hoàn thành việc cung cấp 100% dịch vụ điện trực tuyến mức độ 4; 82,6% khách hàng thanh toán tiền điện không dùng tiền mặt; hoàn thành lắp đặt 83,8% công tơ điện tử trên tổng số 241.733 công tơ Công ty quản lý.

Công ty đã thực hiện số hóa 100% Hợp đồng mua bán điện của khách hàng; đặc biệt, đẩy mạnh phát triển các kênh chăm sóc khách hàng online như Tổng đài CSKH, APP CSKH, Website CSKH, nhắn tin CSKH qua SMS...

Đến thời điểm hiện tại, tổng số tiếp nhận toàn bộ các dịch vụ điện tại PC Vĩnh Phúc là 13.921 yêu cầu, trong đó thực hiện tiếp nhận theo phương thức điện tử là đạt tỷ lệ 100%.



CBCNV điện lực giới thiệu và hướng dẫn khách hàng cài đặt các App sử dụng dịch vụ điện trực tuyến

Với mong muốn không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ, PC Vĩnh Phúc đã triển khai đa dạng các hình thức thanh toán tiền điện trực tuyến như trích nợ tự động tài khoản ngân hàng, thanh toán qua Internet banking, ví điện tử (ZaloPay, Momo, Viettel Pay...), mã QR, qua các tổ chức trung gian thu hộ...

Thanh toán không dùng tiền mặt, không những mang lại sự thuận tiện cho người tiêu dùng vì sự nhanh chóng, an toàn, tiện lợi, mà còn góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ do đơn vị cung cấp.

Tỷ lệ thu tiền điện qua ngân hàng và các tổ chức trung gian toàn Công ty đạt 82,6% trong đó thanh toán tự động qua ngân hàng đạt 46,8%, thanh toán qua các tổ chức trung gian là 35,7%.

Bên cạnh đó, đơn vị phối hợp tích cực với các đối tác để triển khai các chương trình ưu đãi khi thanh toán tiền điện trực tuyến như miễn, giảm phí dịch vụ thanh toán, hoàn tiền, quay số, tích điểm thưởng... để khuyến khích và tạo lập thói quen sử dụng dịch vụ thanh toán điện tử.

PC Vĩnh Phúc đẩy mạnh công tác truyền thông, quảng bá các dịch vụ điện trực tuyến, hình thức thu tiền điện bằng các kênh thanh toán điện tử; giới thiệu những tính năng tra cứu thông minh qua các kênh truyền thông trực tuyến qua

các nền tảng mạng xã hội, các cơ quan truyền thông trung ương và địa phương, qua hệ thống loa phát thanh phường xã và qua hình thức gặp trực tiếp khách hàng.

Việc cung cấp các dịch vụ điện trực tuyến, hóa đơn điện tử, thanh toán trực tuyến, đã giúp người dân dễ dàng, thuận tiện trong việc tiếp cận các dịch vụ điện; qua đó, cải cách theo hướng công khai, minh bạch, đem tới cho khách hàng sử dụng điện các dịch vụ cung cấp điện năng tốt nhất, nhanh nhất và đảm bảo chất lượng.

Thời gian tới, PC Vĩnh Phúc sẽ không ngừng nỗ lực nâng cao chất lượng dịch vụ, chăm sóc khách hàng ngày để đáp ứng nhu cầu của Nhân dân trên địa bàn tỉnh.

Thạch Thảo