

Công ty Điện lực Bắc Giang từng bước chuyển đổi số trong công tác Kinh doanh - Dịch vụ khách hàng

15:44 28/11/2022

Thực hiện Chương trình Chuyển đổi số (CĐS) của Tập đoàn Điện lực Việt Nam, Tổng công ty Điện lực miền Bắc, Công ty Điện lực Bắc Giang đã từng bước thực hiện CĐS trong các lĩnh vực, đặc biệt CĐS trong công tác Kinh doanh - Dịch vụ khách hàng, một trong các nội dung là triển khai dịch vụ cấp điện trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia và thực hiện số hóa hợp đồng mua bán điện đã mang lại hiệu quả, góp phần cải cách thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng dịch vụ phục vụ khách hàng.



Giao dịch viên Công ty Điện lực Bắc Giang tiếp nhận yêu cầu của khách hàng tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Tỉnh.

Công ty Điện lực Bắc Giang đang quản lý bán điện cho 597.000 khách hàng, trong đó có 502.000 khách hàng sinh hoạt, 95.000 khách hàng ngoài mục đích sinh hoạt. Công ty đã triển khai số hóa 100% Hợp đồng mua bán điện (HĐMBĐ)

sinh hoạt và ngoài sinh hoạt trên địa bàn tỉnh xong trước năm 2022, theo đó HĐMBĐ trước khi số hóa phải được rà soát chuẩn hóa, đảm bảo đầy đủ các thông tin, tính pháp lý của hồ sơ HĐMBĐ, sắp xếp các giấy tờ, phụ lục hồ sơ theo quy định; kiểm tra rà soát đảm bảo thông tin trên chương trình quản lý thông tin khách hàng (CMIS) chuẩn hóa đồng bộ với thông tin trên hồ sơ HĐMBĐ. Sau khi đã chuẩn hóa hồ sơ, thực hiện scan hồ sơ và tải hồ sơ lên máy chủ lưu trữ điện tử gắn với dữ liệu trong chương trình.

Việc số hóa HĐMBĐ góp phần hoàn thiện việc cung cấp dịch vụ điện năng theo phương thức điện tử trong tất cả các dịch vụ về điện; giảm thiểu không gian lưu trữ hồ sơ (trước kia HĐMBĐ lưu trữ bằng các túi Hồ sơ giấy để trong tủ hoặc trên kệ), giúp nhân viên quản lý dễ dàng, thuận tiện tra cứu, tạo nguồn dữ liệu quan trọng để khai thác trên chương trình.

Việc triển khai dịch vụ cấp điện trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia đã mang lại tiện ích lớn trong công tác kinh doanh và dịch vụ khách hàng của Công ty Điện lực Bắc Giang, bao gồm 12 loại hình dịch vụ về điện như: cấp điện mới từ lưới điện trung áp, hạ áp; thanh toán tiền điện; thay đổi công suất; thay đổi đo đếm; thay đổi thông tin, chủ thể hợp đồng mua bán điện... Đây là một bước tiến quan trọng, góp phần hoàn thiện việc cung cấp dịch vụ điện năng theo hình thức điện tử, hướng tới mục tiêu cung cấp dịch vụ điện công khai, minh bạch, dễ dàng, nhanh chóng và thuận tiện cho khách hàng.



Giao dịch viên ngành Điện hướng dẫn khách hàng đăng ký cấp điện qua cổng Dịch vụ công Quốc gia tại Trung tâm Phục vụ hành chính công Tỉnh.

Đăng ký trực tuyến các dịch vụ điện giúp khách hàng không phải mất nhiều thời gian đến trụ sở Điện lực chờ đợi để đăng ký mua bán điện như trước đây mà chỉ cần truy nhập vào cổng Dịch vụ công Quốc gia, lựa chọn dịch vụ yêu cầu và nhập đầy đủ thông tin, số điện thoại chính chủ và thực hiện xác nhận qua điện thoại bằng mã OTP. Tháng 10/2022, toàn Công ty thực hiện cung cấp dịch vụ điện theo phương thức điện tử là 3.517 yêu cầu/tổng số 3.520 yêu cầu cung cấp

dịch vụ điện, đạt tỷ lệ 99,9%; lũy kế 10 tháng năm 2022, cung cấp dịch vụ điện theo phương thức điện tử là 32.718 yêu cầu/tổng số 32.743 yêu cầu cung cấp dịch vụ điện, đạt tỷ lệ 99,8%.

Triển khai CDS trong công tác Kinh doanh – Dịch vụ khách hàng đã đem lại nhiều hiệu quả rõ rệt trong công tác quản lý, kinh doanh bán điện, giúp Công ty Điện lực Bắc Giang dễ dàng quản lý, tìm kiếm hợp đồng, tăng năng suất lao động, tiết kiệm chi phí, nâng cao hiệu quả sản xuất, kinh doanh, nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng và thân thiện với môi trường; đồng thời đem lại lợi ích cho khách hàng: Như đơn giản hóa thủ tục hành chính, giảm chi phí đi lại, tạo thuận lợi trong tra cứu, theo dõi việc sử dụng điện và tăng tính bảo mật cho khách hàng; đáp ứng kịp thời việc áp dụng công nghệ 4.0 trong sản xuất kinh doanh tại Công ty, từng bước góp phần hoàn thành Chương trình chuyển đổi quản lý số của ngành Điện đề ra.

Trần Mạnh