

Công ty Điện lực Hải Dương: Chuyển đổi số để nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng

23:29 28/05/2021

Với mục tiêu nâng cao năng suất, chất lượng để phục vụ cho phát triển triển kinh tế xã hội của tỉnh Hải Dương, Công ty Điện lực Hải Dương đã thực hiện đề án chuyển đổi số.

Theo đại diện Công ty Điện lực Hải Dương (đơn vị thành viên của Tổng Công ty Điện lực miền Bắc, EVNNPC), việc thực hiện đề án chuyển đổi số nhằm hướng đến các hoạt động của Công ty được số hóa, các hoạt động chưa tự động thành tự động và ứng dụng công nghệ mới nhằm nâng cao: Hiệu quả sản xuất kinh doanh; chất lượng dịch vụ, năng suất lao động và năng lực quản trị.



Điện lực Cẩm Giàng hướng dẫn khách hàng sử dụng dịch vụ điện tử

Việc áp dụng chuyển đổi số trong công tác kinh doanh dịch vụ khách hàng được công ty chú trọng ưu tiên hàng đầu. Việc áp dụng số hóa nhanh các yêu cầu

khách hàng bao gồm về cấp điện mới, các yêu cầu dịch vụ trong quá trình thực hiện hợp đồng. Số lượng yêu cầu đã tiếp nhận và đã hoàn thành tính theo tỉ lệ cung cấp dịch vụ điện theo phương thức điện tử đạt tỉ lệ rất cao là 99%.

Hiện nay, Công ty Điện lực Hải Dương đang tập trung triển khai số hóa hợp đồng mua bán điện (hợp đồng điện tử), áp dụng chữ ký số là bước đi để ngành Điện tiến tới quản lý hiện đại hóa, giảm bớt các chi phí in ấn hợp đồng, không cần lưu trữ hồ sơ nhiều và giảm nhân lực.

Các thủ tục được công khai, minh bạch, khách hàng giao dịch không phải tiếp xúc trực tiếp với cán bộ, nhân viên ngành điện nhất là trong tình hình dịch bệnh COVID-19 đang diễn ra hết sức phức tạp.

“Ở bất cứ nơi đâu, chỉ cần có thiết bị di động kết nối mạng internet là khách hàng có thể đăng ký dịch vụ, truy cập vào các phần mềm chăm sóc khách hàng của công ty; xem được nội dung hợp đồng, hoặc khi có nhu cầu thay đổi thông tin trong hợp đồng cũng đăng ký rất thuận lợi. Điều đó đem lại rất nhiều lợi ích thiết thực đối với khách hàng” – vị đại diện cho biết.

Ngoài ký hợp đồng điện tử mua bán điện, Công ty Điện lực Hải Dương cũng triển khai thanh toán không dùng tiền mặt (thanh toán online), sử dụng hóa đơn điện tử trên nền tảng chuyển đổi số dữ liệu khách hàng.



Chuyển đổi số đem lại cho khách hàng rất nhiều tiện ích

Công ty đã hợp tác với Vietinbank, BIDV, Vietcombank, Agribank, Công ty cổ phần Dịch vụ trực tuyến Cộng đồng Việt Payoo, VNPost, MoMo, Vimo, VNPAY để thực hiện thu tiền điện tại quầy giao dịch, qua ATM, InternetBanking, trích thu nợ tự động...

Để công tác chuyển đổi số có thể triển khai toàn diện trong mọi mặt hoạt động sản xuất kinh doanh, Công ty đã chú trọng đến việc nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin, an toàn, an ninh mạng.

Công tác đào tạo nhận thức, nghiệp vụ vận hành, khai thác trên nền tảng số, công tác đảm bảo an toàn thông tin cũng là một trong các nhiệm vụ trọng tâm để công tác chuyển đổi số thành công.

Đảm bảo hoàn thành nhiệm vụ cung cấp các dịch vụ điện để phát triển kinh tế xã hội của tỉnh Hải Dương và nâng cao năng suất, chất lượng, hiệu quả, đồng hành cùng công tác cung cấp điện an toàn, ổn định, liên tục trên địa bàn tỉnh Hải Dương.

Bùi Tú