TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

Cuộc cách mạng “hai trong một”

06:08 27/09/2019

Qua 50 năm xây dựng và trưởng thành, Tổng công ty Điện lực miền Bắc (EVNNPC) đã chấp nhận thách thức để tạo nên một cuộc cách mạng kép - cách mạng về nâng chất lượng dịch vụ và quan trọng hơn nữa là cách mạng trong điều hành, trong quản trị doanh nghiệp. Kết quả, chính là sự ghi nhận từ phía khách hàng ngày một tích cực hơn.

Khi “khách hàng ở vị trí trung tâm”

Chỉ cần một cuộc điện thoại, hay một vài thao tác trên điện thoại thông minh hoặc máy tính kết nối internet, khách hàng có thể đăng ký dịch vụ điện mọi lúc, mọi nơi mà không cần phải đi lại nhiều lần đến trụ sở Điện lực. Khách hàng cũng có thể lựa chọn thanh toán trực tuyến bằng ví điện tử, trích nợ tự động, chuyển khoản... qua các ngân hàng đang cung cấp dịch vụ thanh toán cho ngành điện. Để đáp ứng được yêu cầu số lượng khách hàng giao dịch lớn, EVNNPC đã bổ sung hoàn thiện chức năng phần mềm CRM và nâng cấp cổng thanh toán điện tử; cung cấp các dịch vụ điện trực tuyến qua web cho khách hàng; nâng cấp phần mềm truy thu, thoái hoàn cài đặt trên điện thoại di động.

Có thể nói, chưa bao giờ khẩu hiệu “khách hàng là trung tâm” lại được phản ánh trong thực tế hoạt động của doanh nghiệp một cách rõ ràng đến như thế. Nhờ việc áp dụng dịch vụ điện trực tuyến đã tạo nên một sự đổi mới căn bản trong chăm sóc khách hàng. Giờ đây, khi làm các thủ tục dịch vụ điện, khách hàng không chỉ tiết kiệm được thời gian, mà còn tiết kiệm được các chi phí đi lại, chi phí cho việc hoàn thiện các thủ tục giấy tờ, mức độ hài lòng được cải thiện rõ rệt... Năm 2018, toàn Tổng công ty có 7,9 triệu khách hàng đăng ký số điện thoại nhận tin nhắn (đạt 79,4%); tăng 1,3 triệu khách hàng đăng ký nhận tin nhắn so với năm 2017. Số lượng tin nhắn đã thực hiện gửi, thông báo đến khách hàng trong năm là 197,96 triệu lượt, trong đó, thông báo tiền điện chiếm tỷ trọng 44,71%; thông báo tạm ngừng cung cấp điện chiếm tỷ 49,66% và thông báo khác chiếm 5,58%.

Trung tâm CSKH dần khẳng định được vị trí là cầu nối cần thiết và hữu ích giữa Tổng công ty và khách hàng

Không chỉ chú trọng việc công khai thông tin trên các website chính thức để giúp khách khách hàng nắm bắt thông tin một cách nhanh chóng, minh bạch hóa mọi hoạt động sản xuất, kinh doanh, EVNNPC còn chú trọng đầu tư cho công tác chăm sóc khách hàng. Năm 2016, EVNNPC đã đưa vào triển khai Trung tâm Chăm sóc khách hàng (CSKH) của 27 tỉnh và thành phố phía Bắc thường trực 24/24h. Sau đó một năm, EVNNPC triển khai cung cấp dịch vụ cấp điện online thông qua website chăm sóc khách hàng tại Trung tâm này.

Qua 3 năm hoạt động, Trung tâm CSKH đã dần khẳng định được vị trí là cầu nối cần thiết và hữu ích giữa Tổng công ty và khách hàng, thông qua ý kiến phản hồi của khách hàng giúp cán bộ quản lý nhanh chóng nắm bắt và khắc phục kịp thời các tồn tại, bất cập, đáp ứng ngày càng tốt hơn yêu cầu của khách hàng.

Với mỗi dịch vụ cung cấp, EVNNPC mô tả chi tiết các nội dung cụ thể, rõ ràng như: Các kênh tiếp nhận dịch vụ, thủ tục hồ sơ cần thiết, thời gian giải quyết và chi phí, để khách hàng nắm bắt và thực hiện. Sau khi yêu cầu của khách hàng được đăng ký, các điện lực địa phương sẽ tiếp nhận yêu cầu, liên hệ với khách hàng và giải quyết theo phương châm “Điện lực đến với khách hàng”.

Có thể thấy rõ, mọi cải cách của EVNNPC đều hướng đến làm sao phục vụ khách hàng tốt nhất.Đây cũng là định hướng xuyên suốt nhằm đạt được sự phát triển bền vững.

Công nghệ giúp nâng cao năng lực quản lý, điều hành

Kể từ năm 2017, EVNNPC đã triển khai nhất quán và sâu rộng từ Tổng công ty đến các đơn vị thành viên chủ trương đưa khoa học công nghệ vào mọi mặt hoạt động của doanh nghiệp từ quản trị điều hành, quản lý kỹ thuật vận hành đến kinh doanh chăm sóc khách hàng.

EVNNPC đã triển khai nhất quán và sâu rộng từ Tổng công ty đến các đơn vị thành viên chủ trương đưa khoa học công nghệ vào mọi mặt hoạt động của doanh nghiệp

Trong quản lý kỹ thuật vận hành, để nâng cao độ tin cậy cung cấp điện và giảm các chỉ số SAIDI, SAIFI, EVNNPC đã triển khai các nhiệm vụ ứng dụng khoa học công nghệ kỹ thuật cao như trang bị thiết bị rửa sứ hotline cho các công ty điện lực, Công ty Lưới điện cao thế miền Bắc để hạn chế thời gian cắt điện vệ sinh công nghiệp; lắp đặt thiết bị cảnh báo sự cố để nhanh chóng phát hiện ra các điểm sự cố trên đường dây; xây dựng Đề án thiết kế MBA phân phối có khả năng chịu quá tải cao dùng cho các khu vực nông thôn có phụ tải tăng cao vào điểm tối. Việc ghi chỉ số công tơ gần như đã giảm thiểu sự can thiệp của con người khi EVNNPC ứng dụng phần mềm ghi chỉ số và tính toán số điện CMIS.

Trong quản trị điều hành, đã triển khai hệ thống ERP cho tất cả các đơn vị, cung cấp chữ ký số cho hóa đơn điện tử đã cho hiệu quả kinh tế lớn đồng thời thuận tiện trong quản lý, tra cứu, nâng cao năng suất lao động.

Trong năm 2018, các đề án ứng dụng khoa học công nghệ kỹ thuật tiếp tục được EVNNPC thực hiện để không ngừng nâng cao năng lực quản lý điều hành, tăng năng suất lao động, hiện đại hóa hệ thống lưới điện, thiết thực đem lại dịch vụ hiện đại cho khách hàng và nâng tầm thương hiệu; đào tạo trực tuyến E-learning, đáp ứng cho công tác thị trường điện, công tác chăm sóc khách hàng, đào tạo nhân lực cho Trung tâm điều khiển xa, TBA không người trực, thực hiện ERP cho đơn vị cấp 3 và đơn vị cấp 4, đào tạo công nhân làm công tác hotline...

Thước đo khách quan nhất

Muốn nâng cao chất lượng dịch vụ, điều quan trọng nhất là phải làm sao đo lường được mức độ hài lòng từ phía khách hàng. Ý thức được điều này, ngay từ năm 2013, EVN đã thực hiện việc đánh giá chất lượng dịch vụ điện và sự hài lòng của khách hàng sử dụng điện thông qua tư vấn độc lập.Kết quả từ cơ quan tư vấn này cho thấymức độ hài lòng của khách hàng bình quân toàn EVNNPC tăng dần qua từng năm.

Mức độ hài lòng của khách hàng bình quân toàn EVNNPC tăng dần qua từng năm

Một thước đo quan trọng khác nữa, chính là chỉ số tiếp cận điện năng. Hiện nay, độ tin cậy trong cung cấp điện và minh bạch về giá điện của Việt Nam đã tiệm

cận với trung bình của các nước khu vực châu Á - Thái Bình Dương. Theo báo cáo “Doing Business” do Ngân hàng thế giới (WB) đưa ra, chỉ số tiếp cận điện năng của ngành điện đã có bước cải thiện 60 bậc, từ mức 156 (năm 2013) tăng lên 96 (năm 2016). Số ngày làm thủ tục của ngành điện cũng được rút từ 15 ngày (năm2015) xuống còn 11 ngày. Chỉ số này cũng ghi nhận sự nỗ lực từ các đơn vị thành viên. Năm 2018, chỉ số tiếp cận điện năng của EVNNPC đạt 5,77 ngày/7 ngày, giảm 1,23 ngày so với quy định. Việc tiếp nhận và giải quyết các thủ tục cấp điện được các đơn vị thực hiện theo cơ chế một cửa tại: Các phòng giao dịch điện lực/công ty điện lực, trung tâm hành chính công, cổng thông tin dịch vụ công trực tuyến của tỉnh đảm bảo rút ngắn thời gian, công khai minh bạch, tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho khách hàng.

Chiến lược khai thông các “điểm nghẽn”

Hoạt động kinh doanh/dịch vụ khách hàng là lĩnh vực được cải cách mạnh nhất nhờ áp dụng những tiến bộ khoa học công nghệ của thời đại CMCN 4.0.Khách hàng đang ngày càng trở thành trung tâm của nền kinh tế số.Nhờ công nghệ, các sản phẩm dịch vụ không chỉ phong phú, tiện lợi mà còn được gia tăng giá trị.Các sản phẩm được tạo ra dựa trên phân tích và tổng hợp dữ liệu về nhu cầu người dùng, đòi hỏi phải có sự liên kết và trao đổi dữ liệu.Việc triển khai dịch vụ trực tuyến của EVNNPC là một bước tiến quan trọng.

Ngoài những tác động trực tiếp lên các công đoạn chính của quá trình sản xuất kinh doanh, để triển khai áp dụng CMCN 4.0 vào sản xuất kinh doanh, EVNNPC cũng gặp rất nhiều khó khăn, rào cản. Trước tiên là rào cản về cơ sở hạ tầng khi phần lớn hệ thống cơ sở hạ tầng, thiết bị năng lượng hiện nay còn lạc hậu. Tiếp đó các rào cản về nhân lực, tài chính cũng khiến việc triển khai ứng dụng CMCN 4.0 gặp nhiều khó khăn trong triển khai xây dựng lưới điện phân phối thông minh; xây dựng hệ thống tích hợp nguồn năng lượng phân tán, xây dựng hệ thống quản lý nhu cầu (DSM); điều chỉnh phụ tải (DR); triển khai áp dụng phần mềm chăm sóc khách hàng đa kênh, sử dụng trí tuệ nhân tạo AI; ứng dụng công nghệ IoT, Big data, điện toán đám mây xây dựng kho dữ liệu khách hàng, ứng dụng thanh toán trực tuyến; ứng dụng công nghệ học máy, trí tuệ nhân tạo, điện toán đám mây để xây dựng hệ thống giải đáp thông tin theo yêu cầu của khách hàng…

Một “nút thắt” tồn tại bấy lâu, đó là dù điều kiện địa bàn kinh doanh của EVNNPC trải rộng khắp miền Bắc, lưới điện phủ hết đủ các tỉnh đồng bằng, trung du, miền núi có địa hình/điều kiện kinh tế - xã hội khác biệt, mật độ dân cư, mật độ/tính chất phụ tải khác nhau, nhưng chỉ tiêu năng suất lao động từ xưa đến nay lại được tính giống nhau (bằng sản lượng chia cho số nhân viên). Vì

vậy, EVNNPC đề ra nhiệm vụ khắc phục tình trạng này bằng các giải pháp công nghệ cao, như: lắp đặt hệ thống thu thập dữ liệu, đo đếm từ xa đối với 1.500 điểm ranh giới và đầu nguồn (đạt 100% yêu cầu); lắp đặt và thu thập dữ liệu đo xa công tơ tổng đầu trạm công cộng (32.354 điểm) và đầu trạm chuyên dùng (20.992 điểm); thu tiền điện qua ngân hàng; thanh toán tiền điện trực tuyến trên website; tạo thêm nhiều tiện ích cho khách hàng (tiến tới phát hành thẻ mua - bán điện năng) nhằm tăng năng suất lao động và hiệu quả kinh doanh của EVNNPC.

Tuy nhiên, cuộc CMCN 4.0 cũng đặt EVNNPC trước nhiều thách thức. Dễ nhận ra nhất chính là bài toán dư thừa lao động. Để hóa giải "điểm nghẽn" này, Tổng công ty triển khai theo 3 hướng: Chủ động sắp xếp một cách có chọn lọc và có ưu tiên những người có năng lực, trình độ, phẩm chất thực hiện các công việc quan trọng ở các mức độ khác nhau (từ cán bộ quản lý đến công nhân kỹ thuật); trong nhiều trường hợp, EVNNPC sẽ phải đào tạo lại tay nghề, chuyên môn, nghiệp vụ cho người lao động. Năm 2019 việc ra đời Công ty Dịch vụ Điện lực miền Bắc với nhiều ngành nghề hoạt động cần nhiều nhân lực tinh nhuệ đã giúp cho đơn vị giải bài toán về công tác nhân lực.

Trên chặng đường phát triển của mình, EVNNPC đã vượt qua không ít thách thức, khó khăn. Với kim chỉ nam "Khách hàng là trung tâm" và việc nhanh nhạy đón đầu cuộc CMCN 4.0, EVNNPC đang cho thấy một điều: Dám đổi mới và đầu tư đúng hướng sẽ tạo nên những giá trị tăng trưởng thật sự bền vững.

Bên cạnh công tác sản xuất kinh doanh đảm bảo cung ứng đủ điện phục vụ phát triển kinh tế - xã hội, sinh hoạt của người dân, EVNNPC đặc biệt chú trọng tới công tác dịch vụ khách hàng. Thực hiện chủ trương đưa cách mạng 4.0 vào dịch vụ chăm sóc khách hàng, tổng công ty đã đa dạng các kênh cung cấp dịch vụ, tạo sự thuận lợi trong giao dịch, thu hẹp khoảng cách với khách hàng nhờ vào cung cấp các dịch vụ trực tuyến.

Minh Châu