TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

EVNNPC: Triển khai nhiều ứng dụng CNTT vào kinh doanh và dịch vụ khách hàng

14:06 30/08/2018

Trong nhiều năm qua, Tổng Công ty điện lực miền Bắc (EVNNPC) đã áp dụng nhiều ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT), công nghệ mới trong lĩnh vực quản lý và kinh doanh. Việc này không chỉ giúp EVNNPC bắt kịp xu thế quản lý hiện đại mà đây còn là cầu nối giúp EVNNPC dễ dàng tiếp cận và phục vụ khách hàng.

EVNNPC quản lý một hệ thống điện trải dài và rộng khắp 27 tỉnh thành với địa hình đa dạng, phức tạp luôn là một bài toán nan giải đối với tổng công ty trong nhiều năm qua. Việc áp dụng công nghệ tiên tiến vào công tác quản lý và vận hành được coi là tiêu chí hàng đầu của EVNNPC. Chính vì vậy, mỗi ngày EVNNPC đều có những cải tiến thích hợp để quản lý một cách tinh gọn và dễ dàng phục vụ khách hàng hơn.

Hiện EVNNPC đang triển khai nhập dữ liệu, đào tạo và đưa vào sử dụng các phần mềm CMIS3.0, PMIS, HRMS 2.0... bên cạnh việc duy trì, đảm bảo hoạt động của các phần mềm khác đã triển khai trong Tổng công ty. Hệ thống truyền dẫn đảm bảo chủ động cung cấp đường truyền dung lượng lớn, ổn định cho các ứng dụng CNTT phục vụ điều hành sản xuất kinh doanh như CMIS, FMIS, E-Office, truy cập Internet, hệ thống hội nghị truyền hình, trung tâm điều khiển xa và TBA không người trực.



Kiểm tra thông số kỹ thuật trước khi đóng điện trạm biến áp 110kV Hương Khê (Hà Tĩnh) năm 2017

EVNNPC đã triển khai áp dụng hệ thống HSM để ký hóa đơn điện tử cho các Công ty điện lực vận hành chính thức từ tháng 6/2018 và vận hành song song hệ thống CMIS 3.0 từ tháng 7/2018. Đồng thời đang tiếp tục đẩy nhanh tiến độ lập phương án mua sắm máy scan thực hiện số hóa hợp đồng; nâng cấp các phần mềm ghi chỉ số, chấm xóa nợ, phát triển khách hàng trên máy tính bảng; xây dựng kho quản lý dữ liệu nợ online tập trung.

Bên cạnh đó, hệ thống chăm sóc khách hàng liên tục được nâng cấp để giải quyết nhu cầu sử dụng điện của người dân cụ thể là nâng cấp ứng dụng CSKH cài đặt trên thiết bị cầm tay nhằm tối giản giao diện, đầy đủ thông, thuận lợi cho khách hàng khi sử dụng, tra cứu các dịch vụ về điện. Việc liên tục nâng cấp hệ thống hotline cũng giúp EVNNPC nhận được nhiều sự đồng thuận của khách hàng, đây được xem là cầu nối, gắn liền ngành điện miền Bắc với người tiêu dùng một cách nhanh và hiệu quả.

Ngoài việc nâng cấp hệ thống quản lý, EVNNPC cũng cải tiến nhiều hoạt động theo hướng tối giản thủ tục rút ngắn thời gian giải quyết cấp điện. Theo đó, khách hàng chỉ đến 01 lần hoặc không phải đến điện lực, chỉ cần thông báo qua điện thoại, email. Cùng với đó, EVNNPC cũng phối hợp với các sở, ngành địa phương thực hiện tốt chỉ số tiếp cận điện năng; cải tiến các hoạt động sửa chữa, nâng cấp lưới điện với thời gian ngừng giảm cung cấp điện ngắn.

Trong năm 2016, 2017 và các tháng đầu năm 2018, EVNNPC đã tập trung quảng bá và phát huy hiệu quả hoạt động của Trung tâm Chăm sóc khách hàng, thực hiện tốt chức năng tiếp nhận, trả lời, các thắc mắc liên quan đến điện; tư vấn sử dụng điện an toàn hiệu quả đến tất cả khách hàng, người dân

trên địa bàn 27 tỉnh, thành phố phía Bắc; Tiếp nhận các thông tin về sửa chữa điện để tham gia điều phối cùng 27 Công ty Điện lực cấp tỉnh và 282 điện lực cấp huyện, góp phần nâng cao tính ổn định, liên tục của việc cung cấp điện trên địa bàn.

Cùng với Tập đoàn Điện lực Việt Nam, EVNNPC đã công bố dịch vụ điện trực tuyến tại 27 tỉnh, thành phía Bắc trên các phương tiện thông tin đại chúng, thực hiện cải cách thủ tục cấp điện mới theo hướng rút gọn, rõ ràng và minh bạch từ cuối năm 2017. EVNNPC đã hoàn thiện website dịch vụ khách hàng với 100% dịch vụ điện cung cấp cho khách hàng đăng ký dịch vụ trực tuyến đáp ứng đúng yêu cầu và lộ trình nâng cao chỉ tiêu tiếp cận điện năng được EVN giao.

Kim Ngân