TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

Năm 2019: EVNNPC ứng dụng mạnh mẽ công nghệ thông tin vào công tác kinh doanh và dịch vụ khách hàng

16:26 08/04/2019

Tổng công ty Điện lực miền Bắc (EVNNPC) vừa ban hành Chỉ thị về Công tác kinh doanh và dịch vụ khách hàng (KD&DVKH), dich vụ điện lực trong năm 2019. Theo đó, việc ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác KD&DVKH được đặc biệt chú trọng.



Điện tử hóa toàn bộ quá trình cung cấp điện

EVNNPC đặt ra mục tiêu, trong năm 2019, điện thương phẩm đạt 72,5 tỷ kWh, tăng 12,8%; tổn thất điện năng 4,75%, giảm 0,25% so với năm 2018; tỷ lệ thanh toán tiền điện không dùng tiền mặt đạt trên 40%; điểm hài lòng khách hàng đạt trên 8,13, trong đó tất cả các công ty điện lực có mức độ hài lòng từ 8 điểm trở lên; chỉ số tiếp cận điện năng ≤ 06 ngày làm việc; các chỉ tiêu về dịch vụ khách hàng đạt kết quả cao hơn năm 2018.

Tỷ lệ cung cấp dịch vụ điện qua Trung tâm Chăm sóc khách hàng và qua các Trung tâm Hành chính công/Cổng dịch vụ công trực tuyến đạt từ 70% trở lên.

EVNNPC cũng phấn đấu có ít nhất 03 công ty điện lực đạt tiêu chuẩn ngang bằng các công ty điện lực của các nước ASEAN 4.

Đặc biệt, trong năm 2019, Tổng công ty sẽ điện tử hóa toàn bộ quá trình cung cấp dịch vụ điện; ứng dụng trí tuệ nhân tạo hỗ trợ chăm sóc khách hàng như triển khai giải pháp trợ lý ảo trả lời tự động (Chatbot) khi khách hàng truy cập vào website chăm sóc khách hàng của Tổng công ty; ít nhất 23,12% số khách hàng sử dụng điện của Tổng công ty nhận tin nhắn qua Zalo thay cho hình thức nhắn tin SMS...

Nhận diện những thách thức

EVNNPC xác định, mục tiêu đặt ra rất cao, chính vì vậy, để "cán đích" thành công, công tác KD&DVKH của Tổng công ty cũng phải đối mặt với không ít khó khăn, thách thức. Năm 2019, nhu cầu phụ tải ở khu vực miền Bắc tiếp tục tăng cao, trong khi đó, tình hình cung ứng điện dự báo gặp nhiều khó khăn; nhiều khu vực cao đột biến sẽ là áp lực lớn cho công tác đầu tư, quản lý vận hành lưới điện.

Bên cạnh đó, địa hình quản lý của EVNNPC thường xuyên phải hứng chịu các hình thái cực đoan của thời tiết như nắng nóng, bão, lũ ống, lũ quét, giông lốc... cũng là gây khó khăn rất lớn trong việc đảm bảo cung việc cung cấp điện cho khách hàng.

Việc triển khai thị trường điện theo lộ trình cũng sẽ gia tăng sự cạnh tranh trong khâu phân phối điện. Việc mua điện trên thị trường với số lượng và chi phí ngày càng lớn sẽ ảnh hưởng đến việc cân đối tài chính của Tổng công ty.

Giải pháp vượt khó



Ông Thiều Kim Quỳnh - Chủ tịch kiêm Tổng giám đốc phát biểu chỉ đạo tại Hội nghị tổng kết kinh doanh và dịch vụ khách hàng năm 2018; phương hướng, nhiệm vụ 2019

Ông Thiều Kim Quỳnh - Chủ tịch kiêm Tổng giám đốc của EVNNPC xác định, tất cả các lĩnh vực đầu tư xây dựng, quản lý kỹ thuật vận hành, nhân sự, tái cơ cấu doanh nghiệp... của Tổng công ty đều hướng đến mục tiêu chung: Đảm bảo cung cấp điện đầy đủ, kịp thời, có chất lượng, từ đó nâng cao hiệu quả kinh doanh, năng suất lao động và làm hài lòng khách hàng sử dụng điện.

Chính vì vậy, trong năm 2019, EVNNPC tập trung mọi nguồn lực, giải pháp, nhằm nâng cao hiệu quả công tác KD&DVKH. Cụ thể, Tổng công ty ứng dụng mạnh mẽ CNTT vào hoạt động KD&DVKH như: Số hóa các dịch vụ điện, hợp đồng mua bán điện; triển khai việc tiếp nhận và giải quyết các dịch vụ điện ngay tại hiện trường bằng thiết bị di động; ký hợp đồng điện tử đối với khách hàng sinh hoạt và ngoài sinh hoạt sau trạm công cộng; sử dụng mạng xã hội Zalo, Face book... để cung cấp các dịch vụ cho khách hàng.



Ông Lê Quang Thái - Phó Tổng giám đốc phụ trách công tác kinh doanh chỉ đạo tại cuộc họp Triển khai Chỉ thị 999/CT-EVN về công tác kinh doanh & dịch vụ khách hàng năm 2019

Lãnh đạo EVNNPC cũng yêu cầu các đơn vị trực thuộc đẩy mạnh việc thanh toán tiền điện không dùng tiền mặt theo yêu cầu tại Nghị quyết 02/NQ-CP ngày 01/01/2019 của Chính phủ. Trong đó, tập trung tại các thành phố, thị xã, thị trấn, thị tứ, các làng nghề… bằng nhiều hình thức thanh toán như Trích nợ tự động, SMS & Mobile Banking, Internet Banking, Ví điện tử, Ủy nhiệm thu/Ủy nhiệm chi, thanh toán trực tuyến trên website của công ty điện lực…

Đồng thời, các công ty điện lực cũng đẩy mạnh các giải pháp nâng cao chỉ số tiếp cận điện năng, trong đó tập trung vào thực hiện "01 cửa liên thông" giữa đơn vị điện lực và các cơ quan quản lý nhà nước; đẩy mạnh việc truyền thông và thực hiện cung cấp 100% các dịch vụ điện có thu phí tương đương dịch vụ công cấp độ 4...

Các đơn vị trực thuộc EVNNPC cũng sẽ đẩy mạnh việc nâng cao trách nhiệm, nhận thức của lãnh đạo các đơn vị cũng như kỹ năng giao tiếp, chuyên môn nghiệp vụ của đội ngũ CBCNV tại Trung tâm chăm sóc khách hàng và tại các đơn vị trực tiếp cung cấp dịch vụ điện theo tinh thần "Khách hàng là trung tâm".

Đặc biệt, năm 2019, EVNNPC cũng sẽ thực hiện chương trình DSM/DR theo Quyết định của Thủ tướng Chính phủ, Bộ Công thương về lộ trình thực hiện các chương trình DR; bố trí và thực hiện lắp đặt đủ công tơ điện tử 3 pha 3 giá cho các khách hàng thuộc đối tượng và sử dụng trên 2.000 kWh/tháng; triển khai

đồng bộ rộng khắp việc tuyên truyền về DSM, DR tới khách hàng làm rõ lợi ích, yêu cầu của từng bên đối với hoạt động này; tiếp tục thực hiện việc đào tạo nghiệp vụ cho đội ngũ làm công tác DSM, DR.

Đặc biệt, với mục tiêu ”nâng tầm” các dịch vụ điện năng, ông Thiều Kim Quỳnh cũng yêu cầu các đơn vị trực thuộc phối hợp thường xuyên, kịp thời, chặt chẽ với Công ty Dịch vụ Điện lực miền Bắc để thực hiện tốt các dịch vụ điện lực, vì mục tiêu chung hướng tới sự phát triển bền vững của Tổng công ty và cung cấp các dịch vụ điện ngày một tốt hơn cho khách hàng.

Xác định vai trò người đứng đầu quyết định sự thay đổi của đơn vị, EVNNPC cũng xác định sẽ thay đổi mạnh mẽ tư duy của người đứng đầu các đơn vị, lấy hiệu quả hoạt động của đơn vị làm thước đo đánh giá trách nhiệm của người đứng đầu. Đồng thời, coi đây là cơ sở cho công tác kiểm tra, giám sát công tác cán bộ như: Bổ nhiệm, khen thưởng, kỷ luật, quy hoạch, luân chuyển cán bộ. Đổi mới phương thức quản trị từ dàn trải sang quản lý tập trung, cải tiến liên tục chất lượng và năng suất...

Kim Ngân