

PC Hải Phòng chuyển đổi số nhiều dịch vụ để phục vụ khách hàng

09:51 11/06/2022

Xác định rõ chuyển đổi số là điều kiện tất yếu để phát triển, Công ty TNHH MTV Điện lực Hải Phòng (PC Hải Phòng) ứng dụng nhiều thành tựu khoa học công nghệ vào hoạt động kinh doanh, để khách hàng dễ tiếp cận, tham gia và giám sát...

Tại Hải Phòng, quá trình chuyển đổi số bắt nhịp cùng cách mạng công nghiệp 4.0 của ngành Điện cũng đã diễn ra rất sớm.

Đến nay ,100% cán bộ công nhân viên của Công ty TNHH MTV Điện lực Hải Phòng (PC Hải Phòng) đều đã được tham gia các buổi tập huấn về chuyển đổi số, thông qua hình thức học trực tuyến, triển khai những chương trình phần mềm, tổng hợp, báo cáo, truy xuất số liệu trên máy tính thay cho việc tra cứu, trích lục giấy tờ...



Phòng điều hành lưới điện Trung tâm Điều khiển xa Hải Phòng.

Cùng với đó, công tác chuyển đổi số toàn diện trong quản lý dữ liệu hệ thống kinh doanh cũng được triển khai rất mạnh mẽ như: Số hóa dữ liệu, chuẩn hóa dữ liệu trên các phần mềm, Số hóa các quy trình nghiệp vụ, lĩnh vực quản trị; Tương tác trên không gian số; Áp dụng công nghệ mới...

Suốt nửa năm phải đi công tác vào Cam Ranh (Khánh Hòa), anh Nguyễn Hữu Minh - Giám đốc Công ty TNHH Bình Minh (Hải Phòng) cho biết: Lúc đầu anh khá lo lắng vì không biết sẽ chi trả tiền điện tại xưởng sản xuất và nhà riêng hàng tháng bằng cách nào. Tuy nhiên, anh đã được nhân viên ngành điện nhanh chóng hướng dẫn cách cài đặt và tra cứu thông tin các dịch vụ của ngành điện trên Zalo.

“Từ trước đến nay, tôi vẫn thường nộp tiền điện trực tiếp tại quầy, nhưng từ nay về sau, việc nộp tiền đã trở nên rất đơn giản, từ thông báo tiền điện và thanh toán được thực hiện luôn qua Zalo. Đặc biệt là lịch cắt điện cũng được báo trước vài ngày, cho nên dù không có mặt tại Hải Phòng, tôi vẫn có thể dễ dàng bố trí nhân công với lịch sản xuất rất kịp thời”, anh Minh cho biết.

Tương tự, gần 2 năm nay, chị Phạm Thị Oanh làm quản lý một công ty du lịch lữ hành tại Hải Phòng đã đăng ký ứng dụng Zalo của ngành điện để nhận thông báo và trả tiền điện cho gia đình.

Chị Hương chia sẻ: “Thông tin về số tiền điện cần đóng, điện năng tiêu thụ, địa chỉ và mã khách hàng cũng được hiển thị cụ thể, rõ ràng. Nhiều lúc quá bận, tôi chỉ cần chụp lại màn hình thông báo rồi gửi nhờ nhân viên văn phòng thanh toán hộ, rất thuận tiện”.

Đó cũng là cảm nhận chung của đa số khách hàng ngành điện, khi có thể sử dụng các dịch vụ của ngành điện trên nền tảng kỹ thuật số, từ đơn giản như nhận thông báo, thanh toán đến các thông tin chi tiết như lịch cắt điện hay báo mất điện ngay trên tài khoản Zalo một cách nhanh chóng, mọi lúc mọi nơi. Khách hàng chỉ cần có thiết bị di động kết nối mạng Internet, là hoàn toàn có thể đăng ký dịch vụ liên quan đến việc sử dụng điện mà không cần đến các điểm giao dịch, đáp ứng nhiều nhu cầu đa dạng khác như truy xuất thông tin, kiểm tra hồ sơ online của khách hàng...



Nhân viên Điện lực hướng dẫn khách hàng sử dụng các tiện ích dịch vụ điện trên app.

Kết quả khách hàng thanh toán qua hình thức Ngân hàng, tổ chức trung gian đến hết tháng 12/2021 là: 456.169/509.891 Hóa đơn, đạt tỷ lệ 89,46% số hóa đơn đã thu trong tháng. Đạt 111,85% kế hoạch của Tổng công ty Điện lực Miền Bắc (EVNNPC) giao (vượt 11,85% khách hàng EVNNPC). Trong đó, thu qua ngân hàng: 169.408 hóa đơn, chiếm tỷ lệ 30,60%; thu qua các tổ chức trung gian là 300.185 hóa đơn, chiếm tỷ lệ 58,87%; Điện lực thu tại quầy 26.562 hóa đơn; chiếm tỷ lệ 5,20%; Dịch vụ điện nông thôn thu 27.160 hóa đơn, chiếm tỷ lệ 5,33%. Kết quả tiền điện thanh toán qua Ngân hàng, tổ chức trung gian đến hết tháng 12/2021 là 1.054,619/1.075,417 tỷ, đạt tỷ lệ 98,07% số tiền thu được trong tháng.

Thông qua hình thức thanh toán tiền điện không dùng tiền mặt đã mang lại sự tiện lợi và an toàn hơn trong các giao dịch. Với lợi ích là thuận tiện, không mất thời gian, thao tác dễ dàng, chính xác từ việc thanh toán tiền điện không dùng tiền mặt bằng các ứng dụng app trực tuyến đang ngày càng được đông đảo người dân, doanh nghiệp trên địa bàn thành phố lựa chọn sử dụng.

Sự quyết tâm của toàn thể lãnh đạo, cán bộ công nhân viên với những mục tiêu chuyển đổi số, trong đó có lĩnh vực kinh doanh và dịch vụ khách hàng đã mang lại rất nhiều lợi ích trực tiếp cho khách hàng như tiết kiệm thời gian, chi phí, đảm bảo sự công khai, minh bạch. Đặc biệt, trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19,

các dịch vụ trực tuyến của ngành điện đã phát huy hiệu quả, được khách hàng ghi nhận và đánh giá cao. Đây là những tiền đề quan trọng để PC Hải Phòng thực hiện thành công mục tiêu chuyển đổi số giai đoạn tới.

PV