TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

PC Lạng Sơn: Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số trong công tác dịch vụ khách hàng

15:44 01/08/2022

Cùng với việc không ngừng đầu tư xây dựng, phát triển hệ thống lưới điện hiện đại, thông minh, Công ty Điện lực Lạng Sơn (PC Lạng Sơn) còn đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số nhằm tối ưu hóa công tác quản lý, kinh doanh và chăm sóc khách hàng, nhằm mang đến cho khách hàng nhiều dịch vụ tiện ích nhất.

Những năm qua, bên cạnh việc đảm bảo cung ứng đầy đủ điện năng phục vụ phát triển kinh tế - xã hội địa phương, PC Lạng Sơn luôn xác định công tác dịch vụ khách hàng là khâu then chốt và ảnh hưởng trực tiếp đến sự thành công trong hoạt động sản xuất kinh doanh. Do vậy, để các dịch vụ chăm sóc khách hàng tiếp tục đi vào chiều sâu, Công ty đã và đang không ngừng nỗ lực triển khai, áp dụng đồng bộ nhiều giải pháp.



PC Lạng Sơn hướng dẫn khách hàng sử dụng App CSKH của Tổng công ty Điện lực miền Bắc.

Với mục tiêu “lấy khách hàng là trung tâm”, PC Lạng Sơn đặt nhiệm vụ ưu tiên hàng đầu là đảm bảo cung cấp điện năng an toàn với chất lượng cao nhất, phục vụ liên tục và ổn định cho mọi khách hàng. Do đó, cùng với việc không ngừng đầu tư xây dựng, phát triển hệ thống lưới điện hiện đại, thông minh, Công ty còn đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số nhằm tối ưu hóa công tác quản lý, kinh doanh và chăm sóc khách hàng, nhằm mang đến cho khách hàng nhiều dịch vụ tiện ích nhất.

Theo đó, PC Lạng Sơn đã đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số trong công tác dịch vụ khách hàng với mục tiêu: Mọi giao dịch của khách hàng với ngành Điện lực sẽ được thực hiện trực tuyến; Công tác chăm sóc khách hàng được thực hiện thông qua các ứng dụng trên thiết bị di động, qua tin nhắn Zalo, Facebook, SMS, email... Hiện nay, Công ty đã cung cấp 100% dịch vụ điện cấp độ 4 (dịch vụ cấp điện mới từ lưới điện hạ áp; cấp điện mới từ lưới điện trung áp; các dịch vụ trong quá trình thực hiện hợp đồng mua bán điện); số hóa 100% hợp đồng mua bán điện từ hợp đồng giấy sang hợp đồng điện tử ký xác nhận qua mã OTP. Ngoài ra, PC Lạng Sơn phối hợp với Trung tâm Chăm sóc khách hàng hỗ trợ, giải quyết yêu cầu của khách hàng qua các kênh Chăm sóc khách hàng online như tổng đài chăm sóc khách hàng, app chăm sóc khách hàng trên điện thoại di động, website, zalo... Qua đó, vừa giúp khách hàng tiết kiệm chi phí đi lại vừa có thể tiếp cận quy trình cung cấp dịch vụ điện một cách rõ ràng, công khai, minh bạch và giám sát được quá trình thực hiện của ngành Điện.



Phối hợp Viettel hướng dẫn khách hàng thanh toán tiền điện qua ví điện tử Viettel Money.

Đáng chú ý, nhằm tăng tính tiện ích cũng như tạo thuận lợi tối đa cho khách hàng, PC Lạng Sơn đã đa dạng hóa các hình thức thanh toán tiền điện. Giờ đây, khách hàng có thể thanh toán tiền điện mọi lúc, mọi nơi, an toàn và không cần giao dịch tiền mặt thông hình thức internet banking, smart banking, ATM của các ngân hàng, hoặc qua các ví điện tử như: ViettelPay, ZaloPay, VNPay, Momo... Đến nay, tỷ lệ khách hàng thanh toán tiền điện không dùng tiền mặt trên địa bàn toàn tỉnh đã đạt hơn 40% (trên tổng số hơn 255 nghìn khách hàng do Công ty đang quản lý). Bà Vũ Quỳnh Nga (địa chỉ số nhà 15, đường Lê Lợi, phường Vĩnh Trại, thành phố Lạng Sơn) cho biết: “Trước đây, nhân viên Điện lực đến nhà gửi phiếu thông báo tiền điện. Đến ngày thanh toán, khách hàng đến trụ sở Điện lực, hoặc có nhân viên thu ngân đến nhà thu tiền. Nay tôi chỉ cần thực hiện ứng dụng thanh toán tiền điện trên điện thoại thông minh là xong. Việc này mang lại nhiều thuận tiện cho khách hàng...”.

Mặt khác, PC Lạng Sơn cũng đã và đang tăng cường công tác tự động hóa trong việc thu thập chỉ số công tơ đối với khách hàng. Tính đến hết tháng 06/2022, toàn Công ty có 178.952 công tơ điện tử đo xa được lắp tại các TBA tự động đọc xa qua DCU, đạt tỷ lệ 69,81% số công tơ bán điện. Mục tiêu đến năm 2025, Công ty sẽ hoàn thành việc thay thế 100% số công tơ cơ khí sang công tơ điện tử đo xa. Với việc áp dụng công nghệ này, khách hàng đã không còn phải bận

tâm, lo lắng, theo dõi chỉ số điện tại công tơ mà có thể dễ dàng tra cứu điện năng tiêu thụ hàng ngày mọi lúc, mọi nơi thông qua ứng dụng EVNNPC.CSKH do Tổng công ty Điện lực miền Bắc cung cấp. Ngoài ra, hệ thống còn có tính năng tự động so sánh điện năng tiêu thụ của khách hàng theo từng khoảng thời gian tương ứng với khoảng thời gian của tháng liền kề trước đó và cùng kỳ năm trước để đưa ra cảnh báo sản lượng điện tăng/giảm bất thường và tự động gửi thông báo đến khách hàng qua Zalo/Email/SMS/ứng dụng EVNNPC.CSKH... để khách hàng có thể chủ động kiểm tra, sử dụng điện an toàn, tiết kiệm và hiệu quả.

Thêm vào đó, tại hệ thống phòng Giao dịch khách hàng ở Công ty và các Điện lực huyện, thành phố, các CBCNV đều thực hiện nghiêm túc quy chế phối hợp, giải quyết nhanh chóng yêu cầu của khách hàng đến trực tiếp, hoặc qua điện thoại, website của Công ty nhằm xây dựng mối quan hệ thân thiện giữa khách hàng và ngành Điện. PC Lạng Sơn luôn lắng nghe phản hồi từ khách hàng sử dụng điện và thu thập ý kiến qua các hệ thống kênh dịch vụ do ngành Điện thiết lập để kịp thời giải đáp những phản ánh. Điển hình như các tháng gần đây, nhiều ý kiến khách hàng trên địa bàn đã thắc mắc về tình trạng tiền điện tăng cao. Để đảm bảo quyền lợi của khách hàng sử dụng điện, ngay lập tức PC Lạng Sơn đã thực hiện công tác kiểm tra, phúc tra chỉ số công tơ và xử lý dứt điểm các trường hợp sai xót nếu có về hóa đơn tiền điện tăng cao; Tiến hành phúc tra 100% cho khách hàng có sản lượng tăng, giảm đột biến từ 30% trở lên so với tháng liền kề trước đó. Đồng thời, Công ty cũng đẩy mạnh công tác truyền thông, giải thích cho khách hàng về nguyên nhân dẫn tới hóa đơn tiền điện tăng. Điều này tạo cho khách hàng, người tiêu dùng thêm tin tưởng ngành Điện.



PC Lạng Sơn lắp đặt công tơ điện tử thay thế cho công tơ cơ khí.

Đặc biệt, để tạo sự gắn kết hơn nữa giữa khách hàng với ngành Điện, đều đặn hàng năm, PC Lạng Sơn đã thực hiện nhiều chương trình ý nghĩa, thể hiện sự quan tâm sâu sắc của Công ty hướng đến cộng đồng. Theo đó, Công ty đã tăng cường hướng dẫn, tuyên truyền đến khách hàng về an toàn điện trong sinh hoạt và sản xuất; Hỗ trợ sữa chữa, chỉnh trang hệ thống điện của gia đình, thay thế dây sau công tơ, đèn chiếu sáng và hỗ trợ kinh phí sửa chữa các thiết bị cho các hộ nghèo, hộ gia đình chính sách, gia đình neo đơn, gia đình có công với cách mạng; Tặng và thay thế bóng đèn Led cho một số trường học tại những vùng sâu, vùng xa trên địa bàn; Kiểm tra, bảo dưỡng toàn bộ các công trình "Thắp sáng đường quê" do ngành Điện đã thực hiện...

Có thể khẳng định, với sự cố gắng, nỗ lực của tập thể lãnh đạo, cán bộ công nhân viên trong việc đưa ra nhiều giải pháp quản lý, vận hành, nâng cao hiệu quả sản xuất kinh doanh, PC Lạng Sơn sẽ hoàn thành vượt mức các chỉ tiêu, kế hoạch đã đề ra trong năm 2022 và các năm tiếp theo, trở thành điểm sáng trong hoạt động dịch vụ khách hàng của ngành Điện, qua đó góp phần quan trọng vào sự nghiệp phát triển kinh tế - xã hội địa phương và xây dựng hình ảnh người thợ điện thân thiện với khách hàng.

Tâm Phúc