

PC Quảng Ninh chuyển đổi số toàn diện để nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng

14:32 15/08/2024

Trong xu thế hiện nay, nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng đang là một nhiệm vụ thiết yếu đối với các doanh nghiệp. Với tầm nhìn chiến lược và cam kết mạnh mẽ trong việc phục vụ khách hàng, thời gian qua, Công ty Điện lực Quảng Ninh (PC Quảng Ninh) đã chủ động triển khai đồng bộ nhiều giải pháp, trong đó trọng tâm là quá trình chuyển đổi số, nhằm hướng đến gia tăng chất lượng dịch vụ, quản lý và chăm sóc khách hàng một cách chuyên nghiệp, thuận tiện nhất.

Với mục tiêu thực hiện chương trình chuyển đổi số quốc gia góp phần xây dựng chính phủ số, xã hội số nhằm mang lại nhiều tiện ích cho người dân và khách hàng sử dụng điện. Năm 2021, PC Quảng Ninh đã thực hiện những bước đi mạnh mẽ trong việc số hóa mọi khía cạnh của lĩnh vực kinh doanh và dịch vụ khách hàng. Một trong những thành công nổi bật là việc số hóa 100% hợp đồng mua bán điện. Điều này đã không chỉ giúp tối ưu hóa quy trình mà còn bảo vệ quyền lợi của khách hàng, góp phần nâng cao độ hài lòng và chất lượng phục vụ của ngành Điện.



Công nhân Đội Quản lý vận hành Lưới điện cao thế kiểm tra phóng điện cục bộ cầm tay tại TBA 110kV Cái Lân.

Để thực hiện đề án 06 của Chính phủ, Công ty Điện lực Quảng Ninh đã thực hiện việc kết nối chia sẻ cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư qua Cổng dịch vụ công quốc gia để cung cấp 2 dịch vụ là: Cấp điện mới từ lưới điện hạ áp và Thay đổi chủ thể Hợp đồng mua bán điện.

Đồng thời, Công ty Điện lực Quảng Ninh cũng thực hiện kết nối, tích hợp và chia sẻ dữ liệu của CSDL dân cư qua Cổng DVCQG đối với 100% các dịch vụ điện hiện đang cung cấp trên Cổng DVCQG.

Trong năm 2023, Công ty cũng đã thực hiện tích hợp định danh điện tử mức độ 2 của Bộ Công an để người dân có thể giao dịch toàn bộ dịch vụ điện trên môi trường số qua nền tảng VneID và Cổng DVCQG.

Ngoài ra, các tất cả các dịch vụ điện đã được tiếp nhận và giải quyết theo phương thức điện tử cấp độ 4 và được cung cấp qua Cổng DVCQG, toàn bộ hồ sơ được ký điện tử bằng chữ ký điện tử hoặc mã OTP và được Công ty kiểm tra thông tin số định danh cá nhân và thông tin về cư trú của khách hàng được truy vấn qua cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư. Nhờ đó giúp khách hàng có thể cung cấp thông tin mọi lúc, mọi nơi và giảm chi phí đi lại nhất là với các khách hàng tại vùng sâu, vùng xa tại các huyện, thị xã, thành phố trong tỉnh.

Từ tháng 7/2024, PC Quảng Ninh đã tích cực triển khai việc đối soát, cập nhật và chuẩn hóa thông tin của khách hàng theo tiêu chuẩn của Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư. Các thông tin như số căn cước, họ tên, ngày tháng năm sinh, số điện thoại và địa chỉ được đồng bộ hóa trên hệ thống phần mềm quản lý khách hàng CMIS. Điều này không chỉ đảm bảo tính chính xác của thông tin mà còn giúp ngành Điện có cơ sở dữ liệu vững chắc để quản lý hiệu quả hơn.



Công nhân Trung tâm Thí nghiệm Điện Quảng Ninh thực hiện kiểm định phương tiện đo

Ông Nguyễn Văn Hùng - Trưởng phòng Kinh doanh PC Quảng Ninh cho biết, việc phối hợp chặt chẽ giữa Điện lực các địa phương và các xã, phường để tuyên truyền về chuẩn hóa thông tin là vô cùng cần thiết. Các cán bộ công nhân viên ngành Điện đã chủ động liên lạc với khách hàng qua nhiều kênh thông tin nhằm thực hiện việc đối soát và cập nhật thông tin. Đặc biệt, thông tin của khách hàng được bảo mật nghiêm ngặt theo quy định hiện hành, tạo niềm tin và sự yên tâm cho khách hàng.



Công nhân Điện lực TP Hạ Long hướng dẫn khách hàng dùng App chăm sóc khách hàng

Chị Phùng Thu Quỳnh, cư dân khu 1, phường Hồng Hà, TP Hạ Long đã chia sẻ rằng, việc chuẩn hóa thông tin người sử dụng điện rất quan trọng trong thời đại số hóa hiện nay. Sự chính xác trong việc quản lý vị trí cột, hòm công tơ và công tơ gia đình không chỉ giúp nâng cao khả năng giám sát, mà còn giúp ngành Điện nhanh chóng phản hồi các sự cố mà người dân thông báo.

Bên cạnh việc nâng cao hiệu quả quản lý, PC Quảng Ninh cũng đồng thời ứng dụng công nghệ số để tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng trong việc thanh toán tiền điện. Khách hàng giờ đây có thể dễ dàng thực hiện các giao dịch thanh toán qua ứng dụng internet banking, các hình thức như trích nợ tự động, ví điện tử và nhiều phương thức hiện đại khác. Dữ liệu thống kê cho thấy, hiện tại đã có tới 380.796 khách hàng tham gia thanh toán không dùng tiền mặt, chiếm tỷ lệ 91,54% trên tổng số khách hàng. Điều này cho thấy sự chuyển biến

tích cực và nhanh chóng trong thói quen thanh toán của khách hàng.

Ngoài ra, Công ty cũng đang nỗ lực xây dựng hệ thống điện thông minh thông qua việc áp dụng các công nghệ hiện đại như: Hệ thống thu thập và quản lý số liệu đo đếm tại các trạm biến áp; Hệ thống đo đếm từ xa, giám sát chất lượng lưới điện và nhiều giải pháp đổi mới khác đang được triển khai nhằm nâng cao hiệu quả quản lý vận hành cung ứng điện và tiện ích chăm sóc khách hàng.

Có thể thấy rằng, những nỗ lực này đã và đang không chỉ giúp PC Quảng Ninh phát triển mạnh mẽ trong kỷ nguyên số mà còn mang lại nhiều tiện ích, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ mang lại sự hài lòng cho khách hàng.

Ngọc Lan