

PC Quảng Ninh: Hợp đồng điện tử mang lại nhiều tiện ích cho khách hàng sử dụng điện

09:55 27/05/2022

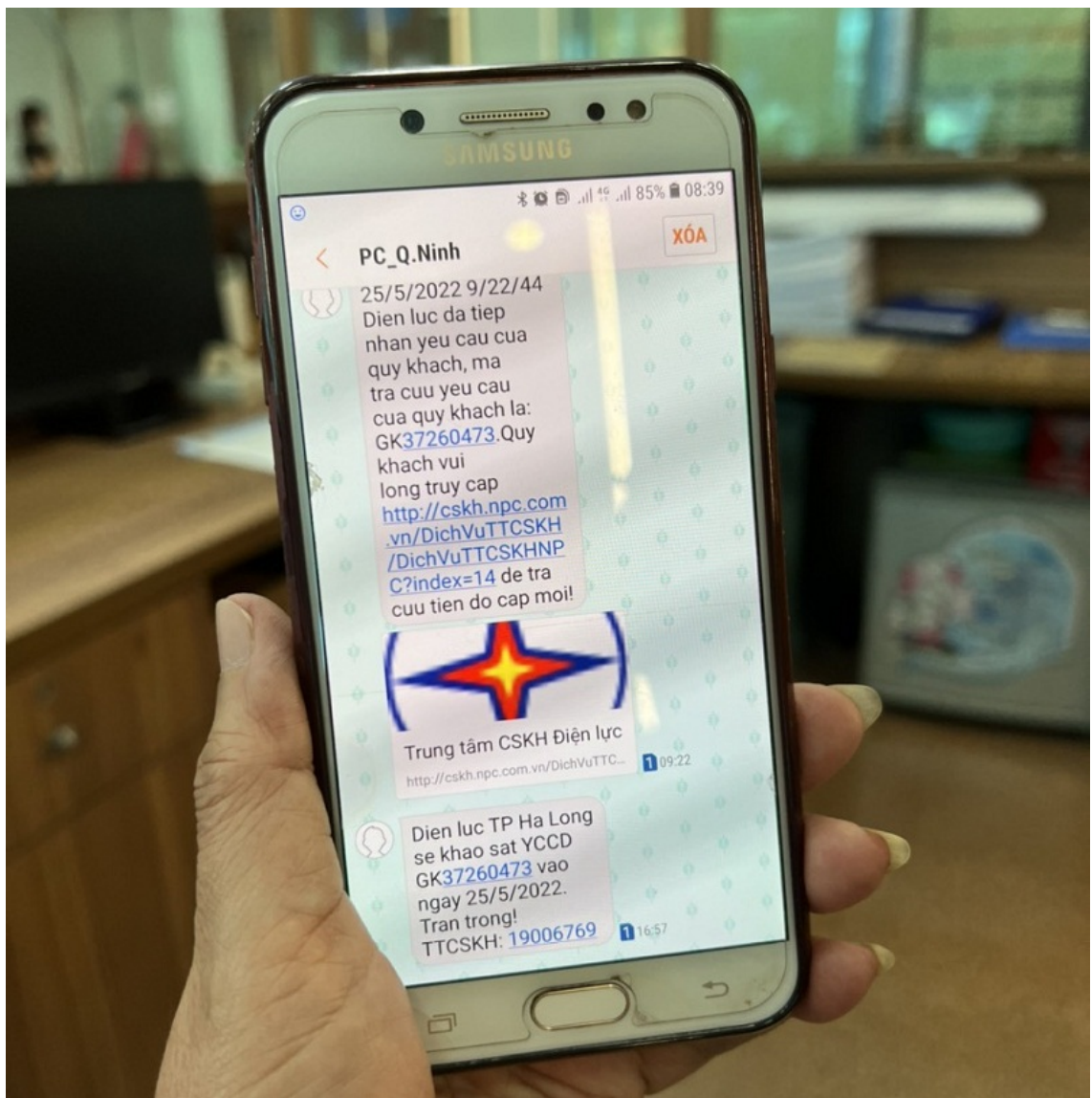
Trong công tác kinh doanh và dịch vụ khách hàng, công tác quản lý hợp đồng mua bán điện được Công ty Điện lực Quảng Ninh (PC Quảng Ninh) thường xuyên quan tâm, triển khai nhiều giải pháp đồng bộ để đổi mới, nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng.

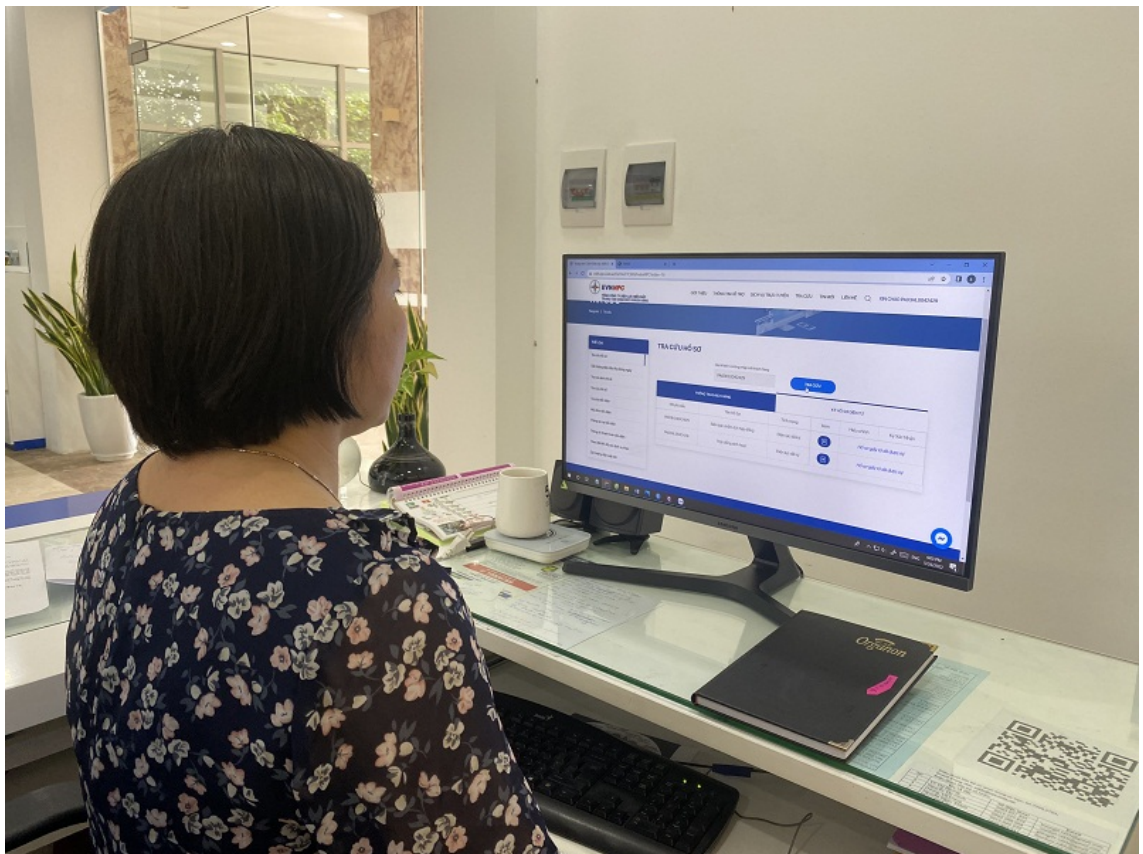
Với sự đồng hành của khách hàng trong quá trình ứng dụng công nghệ mới, chuyển đổi số, luôn mang đến cho khách hàng sự đơn giản, tiện lợi và nhanh chóng nhất, đáp ứng và giải quyết kịp thời các nhu cầu về điện của khách hàng.

Hiện nay, công nghệ đang là công cụ hữu hiệu cho công tác trong mọi đời sống, sinh hoạt và hoạt động sản xuất kinh doanh. Tập đoàn Điện lực Việt Nam (EVN) đã chỉ thị: Chuyển đổi số không phải là đích đến, mà là một quá trình liên tục và phát triển theo từng giai đoạn bằng cách mở rộng phạm vi hoặc nâng cao, cải tiến hơn ở một cấp độ mới. Áp dụng các công nghệ tiên tiến, thành quả của cuộc CMCN 4.0 để có thể quản trị doanh nghiệp, quản lý vận hành trên nền số hóa, từng bước nâng cao trải nghiệm khách hàng, tương tác với khách hàng, tương tác với cán bộ công nhân viên trên không gian số.

Để có cơ sở làm tiền đề chuyển đổi số, vấn đề số hóa dữ liệu là điều quan trọng nhất, đặc biệt trong lĩnh vực Kinh doanh và Dịch vụ khách hàng. Công tác quản lý thông tin khách hàng chủ yếu sử dụng trên phần mềm CMIS 3.0. Trong đó, việc số hóa dữ liệu Hợp đồng mua bán điện là một trong những nhiệm vụ quan trọng để xây dựng kho dữ liệu tập trung.

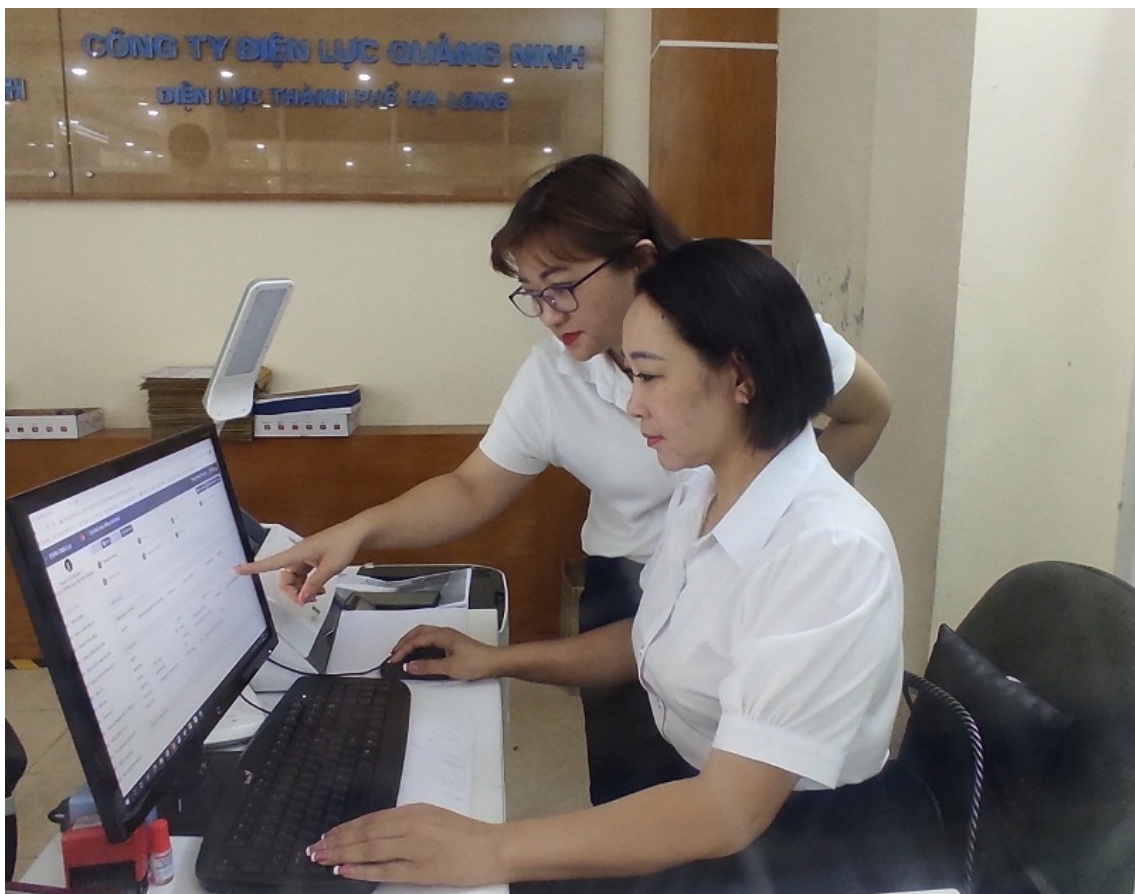
Tổng công ty Điện lực miền Bắc (EVNNPC) bắt đầu triển khai chuyển đổi số Hợp đồng mua bán điện sinh hoạt thay thế cho hợp đồng giấy đến các Công ty Điện lực từ ngày 06/10/2020. Công ty Điện lực Quảng Ninh đã thực hiện hoàn thành kế hoạch giao của EVNNPC, 100% Hợp đồng mua bán điện của khách hàng sinh hoạt đã được số hóa xong trong tháng 10/2021.





Khách hàng nhận tin nhắn mã OTP, truy cập vào Website theo mã yêu cầu cấp điện để theo dõi tiến độ cấp điện và ký Hợp đồng mua bán điện theo hình thức trực tuyến.

Hiện nay, Công ty Điện lực Quảng Ninh thực hiện tỷ lệ cung cấp dịch vụ điện cho khách hàng theo phương thức điện tử đạt 100%, vì vậy hồ sơ khách hàng và các thông tin liên quan đến khách hàng sử dụng điện được quản lý trên hệ thống CMIS, dữ liệu tập trung tại Tổng công ty, khách hàng có thể tra cứu qua Web chăm sóc khách hàng, APP chăm sóc khách hàng.



Nhân viên Kinh doanh Điện lực TP Hạ Long lập Hợp đồng mua bán điện điện tử trên phần mềm CMIS 3.0.

Việc chuyển đổi số 100% Hợp đồng mua bán điện sinh hoạt và tỷ lệ cung cấp dịch vụ điện cho khách hàng theo phương thức điện tử đạt 100% đã tạo ra dữ liệu Hợp đồng mua bán điện điện tử cho thấy tính ưu việt của chuyển đổi số, tạo ra một kho dữ liệu dùng chung thuận lợi cho việc quản lý khách hàng của doanh nghiệp, góp phần nâng cao hiệu quả, công khai minh bạch trong sản xuất kinh doanh điện năng, nâng cao chất lượng phục vụ mang lại sự hài lòng cho khách hàng là thành quả đạt được khi áp dụng CMCN 4.0.

Quỳnh Mai