

PC Thanh Hóa: Đẩy mạnh chuyển đổi số trong sản xuất, kinh doanh và dịch vụ khách hàng

17:06 28/07/2022

Năm 2022, Tập đoàn Điện lực Việt Nam chọn chủ đề của năm là “Thích ứng an toàn, linh hoạt và hiệu quả”, để hoàn thành kế hoạch đề ra cũng như đưa chủ đề này vào thực tiễn, Công ty Điện lực Thanh Hóa (PC Thanh Hóa) đang tập trung đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số vào hoạt động sản xuất, kinh doanh và dịch vụ khách hàng.

Một trong những lợi ích nổi bật đối với khách hàng khi ngành điện ứng dụng chuyển đổi số là trong quá trình ký hợp đồng cung ứng dịch vụ điện, người dân không cần phải đến trụ sở điện lực mà chỉ cần truy cập máy tính hoặc điện thoại thông minh có kết nối internet. Thông qua ứng dụng EVNNPC CSKH, website Trung tâm CSKH Điện lực miền Bắc để giao dịch và hợp đồng được lập dưới dạng điện tử theo phương thức nhận mã OTP qua tin nhắn điện thoại, thay vì ký giấy như trước đây. Ứng dụng này giúp khách hàng dễ dàng tra cứu thông tin, giám sát các thỏa thuận cung cấp dịch vụ giữa khách hàng và phía điện lực. Bên cạnh đó, những thắc mắc của khách hàng mắc về sử dụng dịch vụ điện có thể liên hệ và được hỗ trợ từ các nguồn khác nhau như: Trên Cổng dịch vụ công Quốc gia, Tổng đài chăm sóc khách hàng Tổng công ty Điện lực miền Bắc 19006769, website Trung tâm chăm sóc khách hàng, website nội bộ, fanpage facebook của công ty...



Nhân viên Điện lực trực thuộc PC Thanh Hóa hướng dẫn khách hàng sử dụng các dịch vụ tiện ích trên nền tảng số mà ngành điện cung cấp.

Qua thời gian triển khai, khách hàng nhận thấy rõ lợi ích từ việc nắm bắt và thực hiện các dịch vụ tiện ích trên không gian số mà ngành điện đã triển khai, đó là tính đơn giản, dễ hiểu và thao tác nhanh chóng, an toàn. Từ đó đã giúp khách hàng tiết kiệm chi phí đi lại, có thể tiếp cận ngay 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.



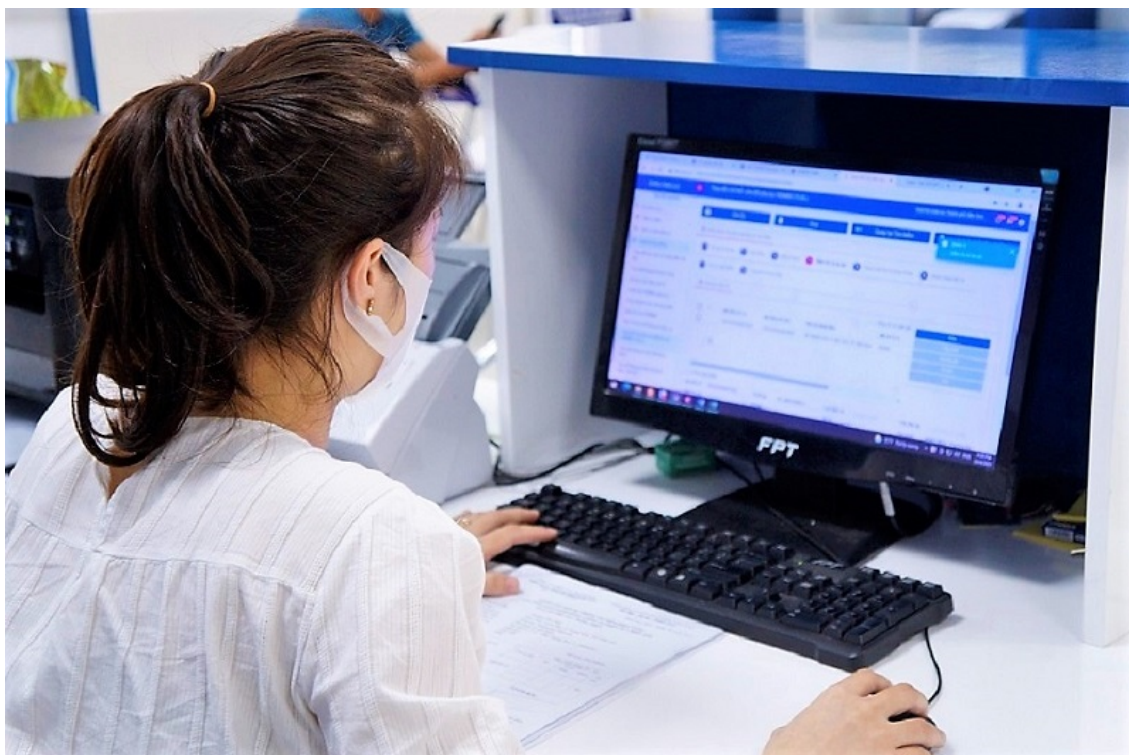
PC Thanh Hóa đã ký kết với các đối tác nhằm góp phần nâng cao dịch vụ thanh toán tiền điện không dùng tiền mặt đến với các khách hàng.

Cùng với việc thực hiện các yêu cầu dịch vụ về điện qua không gian mạng, PC Thanh Hóa cũng đang đẩy mạnh hợp tác với ngân hàng và các tổ chức trung gian như: Vietinbank, Agribank, Vnpay, VNPT, ZaloPay... để khách hàng lựa chọn các hình thức thanh toán tiền điện không dùng tiền mặt phù hợp và thuận tiện.



Công nhân Điện lực trực thuộc PC Thanh Hóa đang lắp đặt công tơ điện tử thay thế cho công tơ cơ khí cũ.

Bên cạnh đó, PC Thanh Hóa tập trung thay thế và chuyển đổi dần công tơ cơ khí thành công tơ điện tử, nhằm góp phần hiện đại hóa hệ thống đo đếm điện năng, hướng đến chuyển đổi số trong vận hành và quản lý lưới điện. Kết quả, tính đến 30/6/2022, PC Thanh Hóa đã lắp đặt được tổng số công tơ điện tử đo xa sau TBA công cộng 484.730 chiếc, chiếm 59,67% số lượng công tơ bán điện trên lưới. Sau khi hoàn thành lắp đặt công tơ điện tử, khách hàng sẽ được nhân viên điện lực hướng dẫn cài đặt ứng dụng “EVNNPC CSKH” trên thiết bị di động để tra cứu, tự theo dõi, kiểm tra chỉ số điện hàng ngày.



Nhân viên PC Thanh Hóa kiểm soát chuẩn hóa thông tin khách hàng trên ứng dụng số.

Nhờ tích cực số hóa trong hoạt động dịch vụ kinh doanh và chăm sóc khách hàng, đến nay, PC Thanh Hóa đã số hoá được 100% hợp đồng mua bán điện; dữ liệu thông tin KH được quản lý một cách có hệ thống. Ngoài việc cải tiến, đưa vào các ứng dụng phục vụ KH. Ngoài ra công ty cũng số hoá các quy trình nghiệp vụ nội bộ. Đơn cử như hệ thống phần mềm văn phòng điện tử D-Office được tích hợp chữ ký số và triển khai văn bản trên máy tính và thiết bị di động. Qua đó, 100% công văn, hồ sơ đều được số hóa trên hệ thống văn phòng điện tử và giải quyết theo quy trình, tạo thuận lợi cho công tác tìm kiếm, lưu trữ đối với văn bản số.

Phát huy kết quả đạt được, thời gian tới PC Thanh Hóa sẽ tiếp tục không ngừng nghiên cứu, học tập, sáng tạo để tiếp cận và vận dụng những thành tựu của khoa học, công nghệ, từng bước đưa chuyển đổi số vào công tác sản xuất kinh doanh một cách sâu rộng, hiệu quả góp phần hoàn thành xuất sắc mọi chỉ tiêu, nhiệm vụ được giao.

Hùng Mạnh