

Trung tâm Chăm sóc khách hàng EVNNPC: Sẵn sàng đồng hành cùng khách hàng mùa nắng nóng

15:27 03/05/2018

Để đáp ứng sự tin tưởng của khách hàng khi gọi về Tổng đài và tiếp nhận tối đa yêu cầu, giải đáp, cung cấp thông tin cho khách hàng trong thời gian này, Ban Chi ủy, Lãnh đạo Trung tâm Chăm sóc khách hàng - Tổng công ty Điện lực miền Bắc (EVNNPC) đã đưa ra các giải pháp cụ thể để sẵn sàng trước mùa nắng nóng, mưa bão.

Năm 2018 được dự báo là một năm nắng nóng gay gắt tương đương như năm 2017. Do vậy, nhu cầu sử dụng điện của khách hàng tăng cao, tình trạng quá tải, sự cố lưới điện và nguy cơ cháy nổ có thể sẽ xảy ra. Bên cạnh đó, theo dự báo sẽ xuất hiện nhiều cơn bão mạnh, thậm chí là siêu bão và nhiều hiện tượng thời tiết cực đoan. Đây là yếu tố ảnh hưởng lớn đến lưới điện (như gãy, đổ cột điện, hư hỏng thiết bị...) dẫn đến tình trạng mất điện trên diện rộng và mất an toàn điện.



Theo số liệu thống kê trong quý I năm 2018 số cuộc gọi vào Tổng đài 19006769, số cuộc gọi yêu cầu về sửa chữa điện và báo mất an toàn điện tăng

so với cùng kỳ năm trước. Trước dự báo về tình hình thời tiết, cùng với chủ trương của Tổng Công ty Điện lực miền Bắc về việc trượt các cuộc gọi của khách hàng khi gọi đến số điện thoại phòng Kỹ thuật các Điện lực về Tổng đài CSKH 19006769 nên trong mùa nắng nóng, mưa bão năm 2018 dự kiến số cuộc gọi sẽ tăng cao. Để đáp ứng sự tin tưởng của khách hàng khi gọi về Tổng đài và tiếp nhận tối đa yêu cầu, giải đáp, cung cấp thông tin cho khách hàng trong thời gian này, Ban Chi ủy, Lãnh đạo Trung tâm CSKH Điện lực miền Bắc đã đưa ra các giải pháp cụ thể để sẵn sàng trước mùa nắng nóng, mưa bão.

Trung tâm đã bố trí bộ phận chuyên trách phối hợp với các Công ty Điện lực/ Điện lực để cập nhật thông tin mất điện, kế hoạch sửa chữa, nâng cấp công suất cũng như sự cố quá tải lưới điện của từng khu vực. Dự kiến thời gian khắc phục sự cố cấp điện lại cho khách hàng để giải đáp, cung cấp thông tin cho khách hàng nhanh nhất.

Trung tâm cũng đã xây dựng phương án bố trí hợp lý, tăng cường giao dịch viên các ca trực để sẵn sàng tiếp nhận và giải đáp thông tin khách hàng. Trong đó có cả việc thuê bổ sung giao dịch viên tham gia tiếp nhận yêu cầu của khách hàng khi cần thiết.

HƯỚNG DẪN CÁC KÊNH HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG SỬ DỤNG ĐIỆN

1. Hotline: 19006769 (hoạt động 24/7)

Giải đáp mọi thông tin về điện của khách hàng qua điện thoại: tra cứu thông tin tiền điện, chỉ số điện, hóa đơn; tư vấn sử dụng điện; bảo mật điện và sự cố điện...

2. Website: cskh.npc.com.vn

Truy cập website <http://cskh.npc.com.vn> và tra cứu thông tin về điện ngay trên các menu của website: tư vấn về điện, tra cứu thông tin về chỉ số điện, tiền điện, hóa đơn, đăng ký điện trực tuyến, thanh toán hóa đơn trực tuyến v.v...

3. Tra cứu thông tin qua tin nhắn: 8079

Để tra cứu thông tin về điện, khách hàng soạn tin nhắn theo cú pháp và gửi đến đến số 8079:

1. Tra cứu "Tiền điện"
Cú pháp: TD [Mã khách hàng] (tháng/năm)
Ví dụ: TD PA12TX009x 12/17

2. Tra cứu "Hóa tiền điện"
Cú pháp: NO [Mã khách hàng]
3. Tra cứu "Chỉ số điện"
Cú pháp: LMS [Mã khách hàng]

4. Tra cứu thông tin "Mất điện"
Cú pháp: MD [Mã khách hàng]

5. Tra cứu "Chỉ số ghi chỉ số công tơ"
Cú pháp: LGCS [Mã khách hàng]

4. Email: cskh@npc.com.vn

Bộ phận CSKH sẽ phản hồi đến email của quý khách trong thời gian sớm nhất

5. Mobile App

Khách hàng tra cứu và nhận thông tin về tra cứu chỉ số điện, tiền điện, lịch cắt điện, lịch ghi chỉ số, thanh toán tiền điện, tư vấn về sử dụng điện ...

5.1. Android: tải ứng dụng EVNNPC.CSKH tại CH Play

5.2. IOS: tải ứng dụng EVNNPC.CSKH tại Appstore

5.3. FPTPlaybox: tải ứng dụng EVNNPC trong Kho ứng dụng

6. Webchat: cskh.npc.com.vn

Khách hàng có thể chat trực tiếp với giao dịch viên để hỗ trợ các thông tin về bảo mật điện và sự cố điện, đăng ký mới dịch vụ điện, tư vấn các nội dung khác:

a. Trường hợp đang có chuyên viên hỗ trợ trực tuyến

- Chọn khung "CHAT TƯ VẤN & CSKH" ở góc dưới bên tay phải của website
- Nhập thông tin cá nhân: Tên, Email, Số điện thoại
- Chọn dịch vụ cần tư vấn: Bảo mật điện, sự cố điện; Đăng ký mới dịch vụ điện; Tư vấn các nội dung khác
- Nhập nội dung tin nhắn
- Bấm "Bắt đầu chat"

b. Trường hợp không có chuyên viên hỗ trợ trực tuyến

- Chọn khung "Vui lòng gửi tin nhắn cho chúng tôi" ở góc dưới bên tay phải của website
- Nhập thông tin cá nhân: Tên, Email, Số điện thoại
- Chọn dịch vụ cần tư vấn: Bảo mật điện, sự cố điện; Đăng ký mới dịch vụ điện; Tư vấn các nội dung khác
- Nhập nội dung tin nhắn
- Bấm "Gửi tin nhắn"

"Bộ phận CSKH sẽ liên hệ với quý khách qua điện thoại hoặc email trong thời gian sớm nhất"

7. Facebook

Truy cập <https://www.facebook.com/evnnpc.cskh> và bấm Like (Điện lực miền Bắc)

Tại đây, khách hàng có thể liên hệ với bộ phận CSKH bằng cách gửi tin nhắn hoặc bình luận.

8. Zalo

Tải App Zalo, nhập TCT Điện lực miền Bắc EVNNPC ở khung Tìm kiếm hoặc quét mã QR tại đường link <https://zalo.me/evnnpc> và bấm Quan tâm. Tại đây khách hàng có thể liên hệ với bộ phận CSKH bằng cách gửi tin nhắn hoặc bình luận.

9. Tra cứu tự động (chatbot, AI)

Hiện nay, khách hàng có thể tra cứu thông tin tự động các dịch vụ về điện bằng cách gửi tin nhắn tại hai kênh Facebook và Zalo

Facebook

1. Tra cứu điện sử dụng
2. Tra cứu tiền điện
3. Tra cứu thanh toán
4. Tra cứu cắt điện
5. Tra cứu lịch ghi chỉ số
6. Đăng ký đóng tin
7. Thông báo cắt điện
8. Thông báo hóa đơn mới

Zalo

1. Tra cứu nhanh
2. Tra cứu ng tiền điện
3. Tra cứu tình hình sử dụng điện
4. Tra cứu lịch ghi điện
5. Tra cứu tình trạng xử lý yêu cầu
6. Đăng ký đóng tin
7. Thông báo cắt điện
8. Thông báo hóa đơn mới

10. Mã khách hàng và mật khẩu truy cập

Khách hàng có thể tìm thấy mã khách hàng trên hóa đơn tiền điện (khung màu đỏ) và một khẩu truy cập mặc định bằng đầu chính là mã khách hàng.

Khách hàng có thể đổi mật khẩu truy cập mặc định bằng cách vào trang web <http://cskh.npc.com.vn> để thay đổi.

11. Các khu vực cung cấp điện của EVNNPC

Nghệ An, Thanh Hoá, Ninh Bình, Phú Thọ, Bắc Giang, Thái Bình, Nam Định, Bắc Ninh, Yên Bái, Tuyên Quang, Quảng Ninh, Hà Nam, Lào Cai, Điện Biên, Hoà Bình, Hà Tĩnh, Lai Châu, Lạng Sơn, Hưng Yên, Bắc Cạn, Hải Phòng, Vĩnh Phúc, Hà Giang, Lạng Sơn, Sơn La, Thái Nguyên, Cao Bằng.

"VỊ NIỆM TIN CỦA BẠN"

"TRÁCH NHIỆM - CHUYÊN NGHIỆP - KỊP THỜI"

Việc đảm bảo vận hành hệ thống cơ sở hạ tầng Công nghệ thông tin cũng được Ban Lãnh đạo Trung tâm hết sức quan tâm. Hiện tại, khách hàng không chỉ liên hệ với Trung tâm Chăm sóc khách hàng qua đầu số Tổng đài 19006769, SMS 8079, Email, Website chăm sóc khách hàng mà khách hàng còn có thể liên hệ với Trung tâm qua kênh giao dịch Zalo, Facebook, Livechat. Trung tâm bố trí lực lượng trực vận hành đảm bảo hoạt động ổn định, liên tục hệ thống tổng đài và

các phần mềm chăm sóc khách hàng.

Bên cạnh đó, Trung tâm cũng cập nhật thường xuyên, đăng tải liên tục lịch cắt điện, sự cố lưới điện và các thông tin liên quan khác trên trang Website tại địa chỉ: cskh.npc.com.vn.

Với những giải pháp đưa ra, Trung tâm CSKH Điện lực miền Bắc đã sẵn sàng đồng hành cùng khách hàng sử dụng điện trong mùa nắng nóng, mưa bão năm 2018.

Phương Anh