

# HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN LÝ KHÁCH HÀNG DÙNG ĐIỆN ĐỘT PHÁ TRONG CÔNG TÁC KINH DOANH VÀ DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG CỦA EVN

Hệ thống thông tin quản lý khách hàng dùng điện (CMIS) được EVN đưa vào sử dụng từ tháng 4/2004 và đến năm 2007, toàn bộ các đơn vị của EVN đã khai thác hệ thống này trong kinh doanh điện năng. Đến nay, CMIS đã và đang đóng góp vai trò vô cùng quan trọng, là hệ thống phần mềm đột phá trong công tác kinh doanh và dịch vụ khách hàng của EVN.

Bắt đầu với phiên bản CMIS 1.0 triển khai năm 2004, phiên bản CMIS 2.0 hoàn thành năm 2011, đến tháng 10/2018, Công ty Viễn thông Điện lực và Công nghệ thông tin (EVNICT) đã hoàn thành việc nâng cấp, triển khai hệ thống CMIS 3.0 cho 5 Tổng công ty Điện lực, 107 Công ty Điện lực và 621 Điện lực trực thuộc. Hệ thống CMIS 3.0 bao gồm 14 phân hệ chính phục vụ đầy đủ cho nghiệp vụ kinh doanh tại các đơn vị.

Giai đoạn nâng cấp phiên bản 3.0 có nhiều thay đổi rõ rệt nhất trong công tác kinh doanh và dịch vụ khách hàng của EVN. Đó là việc EVNICT hoàn thành chức năng thay đổi giá bán điện trong hệ thống CMIS 3.0, đáp ứng việc giảm giá điện, giảm tiền điện do Covid-19 cho các đợt giảm giá điện 1, 2, 3, 4 và 5 trong các năm 2020, 2021. Đồng thời, niệu chỉnh các chức năng chương trình để theo dõi số khách hàng được hỗ trợ giảm giá, sản lượng điện, số tiền hỗ trợ theo các đối tượng, theo từng đơn vị trong hệ thống CMIS 3.0 và cổng thông tin điều hành công tác kinh doanh và dịch vụ khách hàng, đảm bảo Tập đoàn, các Tổng công ty Điện lực, Công ty Điện lực theo dõi được số liệu theo từng ngày, tuần và tháng các đợt hỗ trợ giảm giá.

Việc cập nhật phiên bản CMIS như hiệu chỉnh về cung cấp dịch vụ điện điện tử, số hóa hợp đồng mua bán điện, quản lý khách hàng điện mặt trời mái nhà, bổ sung QR Code hỗ trợ thanh toán điện tử... luôn đáp ứng kịp thời yêu cầu của các Tổng công ty Điện lực trong công tác KD&DVKH

Thông qua hệ thống CMIS, EVNICT cũng hỗ trợ các Tổng công ty Điện lực hoàn thiện liên kết với Cổng Dịch vụ công Quốc gia về thông tin khách hàng, nội dung tra cứu tiến

độ cấp điện trên website chăm sóc khách hàng; hoàn thành hiệu chỉnh, bổ sung chức năng trong chương trình CMIS để kết nối, chia sẻ dữ liệu yêu cầu cấp điện với Cổng Dịch vụ công Quốc gia đáp ứng theo cá mô hình kết nối ngoài Internet và qua đường truyền riêng. Nhờ đó, EVN đã cung cấp 100% dịch vụ điện trên Cổng. Theo đánh giá, các dịch vụ điện thuộc nhóm các dịch vụ nổi bật được nhiều người sử dụng nhất, chiếm tỷ lệ 77,16% số yêu cầu của các bộ, ngành, địa phương được người dân và doanh nghiệp thực hiện trên Cổng.

CMIS được tích hợp với hệ thống Cổng thông tin điều hành công tác KD&DVKH được triển khai trên nền tảng báo cáo thông minh (Business Intelligence) và Hệ thống kho dữ liệu đo đếm dùng chung. Đây là nơi tập trung dữ liệu, cung cấp thông tin, số liệu báo cáo hoạt động KD&DVKH của các Tổng công ty Điện lực/ Công ty Điện lực/Điện lực, giúp lãnh đạo Tập đoàn và các ban chuyên môn theo dõi, đánh giá, phân tích tình hình kinh doanh điện một cách dễ dàng, nhanh chóng.

Các thông tin trong hệ thống CMIS 3.0 được lưu trữ đầy đủ và chính xác, được tích hợp xuyên suốt theo quá trình, có sự liên hệ ràng buộc chặt chẽ, phản ánh toàn bộ công tác kinh doanh điện, công tác cung cấp dịch vụ điện tới khách hàng. Các biểu mẫu giao tiếp nội bộ giữa các bộ phận trong đơn vị, các báo cáo được hệ thống hỗ trợ người dùng có thể ký số, giúp điện tử hóa toàn bộ các tác nghiệp nội bộ trong công tác KD&DVKH. Trong công tác quản lý quan hệ với khách hàng, hệ thống phần mềm CRM tại các Trung tâm CSKH hỗ trợ quản lý toàn bộ các yêu cầu về điện của

khách hàng đến các kênh cung cấp dịch vụ hiện hữu và chuyển yêu cầu này đến các Công ty Điện lực Điện lực để giải quyết cũng như trao đổi, tích hợp thông tin với hệ thống CMIS 3.0.

Nhờ hệ thống CMIS, việc thực hiện số hóa các hồ sơ hợp đồng mua bán điện cũng được EVN triển khai thông qua các phương thức: Quét (scan), ký hợp đồng mua bán điện theo phương thức điện tử, ứng dụng barcode, QR Code, hóa đơn điện tử...

Những nỗ lực của EVNICT đã góp phần quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng của EVN, được khách hàng và xã hội ghi nhận và đánh giá cao. Độ tin cậy cung cấp điện, điểm hài lòng của khách hàng hình quân hàng năm tăng theo thời gian; đặc biệt, chỉ số tiếp cận điện năng của EVN tăng 6 năm liên tục và năm 2019 xếp hạng thứ 27/190 nền kinh tế.

Nhằm đáp ứng các yêu cầu về chuyển đổi số trong lĩnh vực KD&DVKH, hiện nay, EVNICT đang tiếp tục thực hiện nâng cấp hệ thống CMIS 3.0 theo chỉ đạo của EVN. Ngoài việc cập nhật, bổ sung, hiệu chỉnh các chức năng modul theo các thay đổi trong Quy định Dịch vụ điện; Quy trình Kinh doanh sửa đổi 2021, đáp ứng số hóa 100% quy trình cung cấp dịch vụ điện và các hoạt động nghiệp vụ quản lý nội bộ... một số tính năng mới và hiện đại cũng sẽ được bổ sung, xây dựng. Dự kiến, việc nâng cấp này sẽ hoàn thiện trong năm 2021 và được kỳ vọng sẽ đáp ứng sự chuyển đổi mạnh mẽ trong lĩnh vực kinh doanh và dịch vụ khách hàng theo mô hình chuyển đổi số, hướng đến doanh nghiệp số của EVN./.

PV