

## ५.५ लाख ग्राहकांनी केला डिजिटल प्लॅटफॉर्म्सचा वापर

■ लोकमत न्यूज नेटवर्क

मुंबई : लॉकडाऊनच्या काळामध्ये वीज ग्राहकांना प्रत्यक्ष कन्ड्युमर केअर सेंटर्समध्ये जाणे शक्य नसल्याने चौकशी आणि तक्रार निवारणासाठी ग्राहक डिजिटल पद्धतींकडे वळल्याचे दिसून आले. सुमारे ५.५ लाख वीज ग्राहकांनी चॅटबॉट, वेबसाइट, ट्विटर व इतर सोशल मीडिया हॅंडल्ससारख्या विविध डिजिटल प्लॅटफॉर्म्सचा वापर केला..

५.५ लाख वीज ग्राहकांपैकी एकूण ३.७ लाख ग्राहकांनी वेबसाइटद्वारे संपर्क साधला. गेल्या वर्षी अशा ग्राहकांची संख्या अवघी ८० हजार होती. १.५ लाख ग्राहकांनी चॅटबॉट इलेक्ट्रा सेवेचा वापर केला. गेल्या वर्षीच्या तुलनेत हा आकडा १० पट मोठा आहे. २०१९ मध्ये केवळ ९२१५ ग्राहकांनी चॅटबॉट सेवेचा वापर केला होता. यावर्षी २८ हजार १९६ ग्राहकांनी ट्विटरद्वारे कंपनीशी संपर्क साधला तर १९३३ जणांनी फेसबुकद्वारे एईएमएलच्या सेवा प्राप्त केल्या. २०१८ मध्ये केवळ १८ ग्राहकांनी फेसबुकच्या माध्यमातून संपर्क साधला होता तर ७९८३ ग्राहकांनी ट्विटरचा वापर केला होता, अशी माहिती अदानी इलेक्ट्रिसिटीने दिली. डिजिटल प्लॅटफॉर्म्स वापरणा-या ५.५ लाख ग्राहकांव्यतिरिक्त आणखी १.१ लाख ग्राहकांनी व्हॉट्सअॅप सेवेचा वापर केला. डिजिटल सेवेच्या वापरामध्ये ४०० टक्के वाढ झाली.